

220041REG Programma van eisen

Het programma van eisen maakt deel uit van de aanbestedingsstukken en beschrijft de minimeisen van de opdracht. Er kan niet worden afgeweken van deze minimeisen: niet bij inschrijving en niet in de uitvoering, tenzij nieuwe wet- en regelgeving anders gebiedt. Indien een inschrijving hieraan niet blijkt te voldoen volgt uitsluiting van de aanbestedingsprocedure. Vragen over het programma van eisen worden gesteld via de nota van inlichtingen. Eventuele nota('s) van inlichtingen gaan boven het gestelde in dit document. Door in te schrijven op de aanbesteding garandeert inschrijver deze eisen gelezen en begrepen te hebben, en aan deze eisen te voldoen.

Definities

- Aanbestedende dienst(en) = de deelnemende organisaties aan de gezamenlijke aanbesteding en na gunning elk afzonderlijk een contract met de winnende inschrijver afsluiten.
- Bestellers = medewerkers van de aanbestedende diensten die geautoriseerd zijn om bestellingen te plaatsen en daarvoor een account toegewezen hebben gekregen.
- Bestelomgeving = de digitale omgeving van de winnende inschrijver waarin geautoriseerde bestellers bestellingen kunnen plaatsen.
- Kernassortiment = het kernassortiment bestaat uit een selectie producten die in een recent verleden vaak zijn afgenomen. Deze artikelen worden bij inschrijving afgeprijsd.
- Restassortiment = het totale assortiment dat bij winnende inschrijver besteld kan worden, met uitzondering van de bij inschrijving aangeboden artikelen voor het Kernassortiment.

NB: ter verduidelijking zijn bovenstaande definities opgenomen. Zie voor overige, algemenere definities de deelnamevoorwaarden.

1. Algemeen

- 1.1. Stabiliteit in het aanbod is zeer belangrijk. U garandeert de leverbaarheid van het Kernassortiment van de kantoorartikelen en print- en kopieerpapier gedurende de looptijd van de raamovereenkomst.
- 1.2. U verklaart dat de door u te leveren artikelen geen inbreuk maken op rechten van derden. Indien dit onverhoopt wel het geval zou blijken te zijn, dan vrijwaart u de eigenaar van de consequenties daarvan.
- 1.3. Uw producten voldoen aan:
 - Eisen gesteld door fabrikanten van apparatuur en/of overige artikelen waarvoor de Kantoorartikelen zijn bestemd;
 - Gebruikelijke eisen van deugdelijkheid, doelmatigheid en afwerking;
 - De eis dat de kantoorartikelen goed functioneren en een levensduur hebben zoals dit is aangeboden of zoals dit mag worden verwacht;
 - De eis dat het gebruik van de kantoorartikelen niet leidt tot storingen voor of in (overige) producten en/of apparatuur waarvoor zij zijn bedoeld.

- 1.4. Specifiek voor de door u aangeboden artikelen voor het kernassortiment geldt daarnaast nog dat ze voldoen aan het volgende:
 - 1.4.1. Wettelijke of andere eisen van (semi-)overheidswege gesteld (waaronder de Archiefwet die o.a. eisen stelt aan papier en archiefdozen);
 - 1.4.2. Duurzaamheidseisen op basis van de MVI criteria tool, zie verderop in dit programma van eisen.
- 1.5. U gaat ermee akkoord dat de aanbestedende diensten bij tegenstrijdigheden in uw inschrijving, het voor de Aanbestedende diensten meest gunstige aanbod hanteert.
- 1.6. Aanbestedende diensten kunnen gedurende de looptijd van de raamovereenkomst de contactpersonen, bestellers en locaties/afleveradressen zonder additionele kosten wijzigen/aanvullen. Er wordt vanuit u geen limiet gesteld aan het aantal bestellers en contactpersonen. Deze wijzigingen/aanvullingen dienen binnen één week na datum van aanvraag door u te worden doorgevoerd. Periodiek en op aanvraag levert u een overzicht hiervan aan.

2. Kernassortiment

- 2.1. Het Kernassortiment is op basis van functionaliteit beschreven in de inschrijfstaat. U kan alle in de inschrijfstaat (functioneel) beschreven artikelen leveren. De technische specificatie en eventuele benoeming van merknamen is ter verduidelijking van de functionaliteit van het artikel zoals Aanbestedende diensten deze behoeven. De door u te leveren producten uit de Kernassortiment dienen volledig te voldoen aan de functionele eisen en/of kwalitatief vergelijkbaar te zijn aan het kernassortiment. Het kan voorkomen dat artikelen met dezelfde functionaliteiten in verschillende uitvoeringen worden gevraagd.
 - 2.1.1. Wanneer een artikel uit het Kernassortiment tijdelijk niet te verkrijgen is, wordt er een technisch en kwalitatief minimaal gelijkwaardig artikel geleverd tegen de maximale netto prijsstelling van het artikel uit het Kernassortiment. Indien de nettoprijs van het alternatieve artikel lager is dan de nettoprijs van het artikel uit het Kernassortiment, dan wordt de netto prijs van het alternatieve artikel in rekening gebracht. Hiervoor zult u per geval toestemming vragen aan de Besteller.
 - 2.1.2. Als een bij inschrijving aangeboden product uit het Kernassortiment structureel niet meer te leveren is, wordt in overleg met de centrale FZ adviseur een alternatief opgenomen in het Kernassortiment. Dergelijke wijzigingen dienen voor effectuering schriftelijk kenbaar gemaakt te worden aan de Aanbestedende dienst, waarbij moet worden aangegeven welk alternatief voor handen is. Wijzigingen zijn slechts akkoord na schriftelijke toestemming van de Aanbestedende dienst.
- 2.2. Het Kernassortiment is verre van statisch en zal naar alle waarschijnlijkheid gedurende de looptijd van de raamovereenkomst wijzigen, bijvoorbeeld omdat een product niet meer wordt gemaakt of aanbestedende diensten vaker gebruik blijken te maken van een product dat (nog) niet tot het Kernassortiment behoort. Beide partijen kunnen redenen hebben het kernassortiment aan te passen. Aanbestedende diensten gaan uit van een wederzijdse bereidheid en flexibiliteit in het up-to-date houden dan wel uitbreiden of inkrimpen van het Kernassortiment. Dit staat elk kwartaaloverleg op de agenda en wordt gezamenlijk geëvalueerd op basis van omzet en afzet. Door de Aanbestedende dienst geautoriseerde wijzigingen in het Kernassortiment worden door u bijgehouden in een brondocument in Excel. Elke wijziging op het oorspronkelijke artikel wordt gedurende de gehele contractperiode geregistreerd en voorzien van reden en datum. In het overzicht wordt minimaal het volgende vermeld: Originele artikel, merk, artikelnummer, originele prijs, vervanger, merk, prijs (na indexering), reden. De artikelen blijven op dezelfde regel als bij uw initiële aanbieding. Aanpassingen zijn enkel mogelijk na schriftelijke goedkeuring van de Aanbestedende dienst.

- 2.3. U biedt de artikelen in alle door u te leveren kleuren aan. Denk daarbij aan ordners, insteekmappen en dergelijke. Dit houdt in dat er geen meerprijs wordt gevraagd voor hetzelfde artikel in een andere kleur.
- 2.4. U zal in beginsel geen “alternatieve producten” uit uw Restassortiment aanbieden en promoten in uw online bestelomgeving. Onder alternatieve producten worden verstaan: artikelen die dezelfde functionele kenmerken hebben als de producten waarmee u inschrijft voor het Kernassortiment. Bijvoorbeeld pennen met dop van een ander merk.
- 2.5. U garandeert een leveringsbetrouwbaarheid van minimaal 98%. Dit percentage geldt voor de gehele looptijd van de Raamovereenkomsten betekent dat 98% van alle leveringen juist, volledig en tijdig worden geleverd. De Aanbestedende dienst toont dit in de kwartaalrapportages aan.
- 2.6. Voor bestellingen van het Kernassortiment geldt: vandaag vóór 15.00 uur besteld gedurende werkdagen en werktijden, is de volgende werkdag in huis met inbegrip van de aflevermomenten van de Aanbestedende diensten.
- 2.7. De maximale levertijd van het Restassortiment is tot vijf (5) werkdagen.
- 2.8. Levering vindt plaats op de locaties die zijn vermeld in een bijlage van de aanbestedingsstukken. De locatielijst is een indicatie en aan wijzigingen onderhevig. Hieraan kunnen geen rechten worden ontleend. De Aanbestedende dienst zal zorgdragen voor het actueel houden van de adressenlijst en aanpassingen tijdig aan u kenbaar maken. Wijzigingen in de locatielijst worden kosteloos doorgevoerd.
- 2.9. Na melding van foutieve en/of beschadigde levering en/of niet correct werkende kantoorartikelen wordt het geleverde in overleg met de Besteller van de Aanbestedende dienst opgehaald door U of voor rekening van u retour gezonden en zorgt u voor een nieuwe levering zonder daarvoor extra kosten in rekening te brengen. De nieuwe levering dient, indien de Besteller van de Aanbestedende dienst dat wenst, binnen 24 uur te worden afgehandeld en geleverd.
- 2.10. U garandeert dat de door u te leveren artikelen over een constante kwaliteit beschikken.
- 2.11. U garandeert een storingsvrij gebruik van alle geleverde artikelen. Indien onverhoopt toch problemen ontstaan, dient u zelf garant te staan voor de daarbij ontstane kosten.
- 2.12. Voor alle elektronische/mechanische apparaten/artikelen geldt een garantietermijn van tenminste twee (2) jaar. Voor alle overige artikelen geeft u minimaal een garantie van tenminste één (1) jaar, behoudens artikelen waar een houdbaarheidsdatum op staat.
- 2.13. De tijdsruimte gelegen tussen het moment van levering en het moment van expiratie van de artikelen dient groter dan drie (3) jaar te zijn, tenzij de aard van het product andere afspraken vereist.
- 2.14. U stelt, op verzoek van de Aanbestedende dienst, kosteloos (hard copy) catalogi van het aan te bieden assortiment ter beschikking.
- 2.15. In de implementatieperiode zorgt u ervoor dat er per Aanbestedende dienst nadere afspraken worden gemaakt over ten minste:
 - Aflevertijdstippen;
 - Afleveradressen;
 - Bijzondere logistieke omstandigheden;
 - Administratieve/logistieke procedures;
 - Webshopaccounts en koppelingen;
 - Frequentie terugkoppeling over de status van de backorders;
 - Toegangsregeling voor locaties en complexen;
 - Contactpersonen;
 - Behoeft en frequentie operationeel overleg.

Bovenstaand betreft een niet-limitatieve opsomming, waar op verzoek van Aanbestedende dienst nog afspraken aan kunnen worden toegevoegd. Afspraken over bovenstaande opsomming wordt door u vastgelegd.

2.16. Na voorlopige gunning dient u uw klachtenprocedure als pdf bijlage aan te leveren. Hierin neemt u in ieder geval op:

- de tijd waarbinnen de klacht na melding in behandeling wordt genomen;
- de stappen die in de procedure onderscheiden worden;
- het tijdspad waarin de klacht wordt afgehandeld.
 - Minimale eisen hieraan zijn:
 - Indien telefonisch of per mail via uw servicepunt
 - Klachten worden door uw servicepunt schriftelijk bevestigd.
 - Oplossingen (bijvoorbeeld maar niet beperkt tot tegemoetkoming, creditfactuur, etc) worden door uw servicepunt schriftelijk bevestigd.
 - Afhandeling binnen 5 werkdagen.
 - Klachten worden per Aanbestedende dienst en bestellocatie geregistreerd en opgenomen in de managementrapportage.

3. Bestelomgeving

3.1. U accepteert alleen orders/opdrachten van Bestellers. Deze personen kunnen uitsluitend via uw online bestelomgeving opdrachten plaatsen.

3.2. U biedt zonder additionele kosten toegang tot:

- 3.2.1. Een digitale bestelomgeving waarin zowel de artikelen van het Kern- als het Restassortiment kunnen worden besteld.
- 3.2.2. Uw omgeving is, ten behoeve van het doen van bestellingen door de Aanbestedende dienst, beschikbaar op alle dagen van 00:00 tot 24:00 uur (24/7). Uw systeem maakt gebruik van een beveiligde verbinding.
- 3.2.3. Ook moet het mogelijk zijn om onderscheid te maken in autorisatie van medewerkers voor specifiek het Kern- als het Restassortiment. Er worden tenminste twee rollen ingericht:
 - 3.2.3.1. Kernassortiment: alleen het Kernassortiment is te bestellen en direct te zien bij inloggen. Restassortiment is niet te zien voor deze accounthouders en niet te bestellen.
 - 3.2.3.2. Totaal: alles is te bestellen. Het Kernassortiment is bij inloggen direct te zien. Restassortiment is tevens in te zien voor deze accounthouders, maar pas indien hier op gezocht wordt. In de bestelomgeving moet dus duidelijk zichtbaar zijn wat het Kern- en het Restassortiment is.

3.3. Tevens is er een zoekfunctie aanwezig.

3.4. Boven een bestel- en/of ordergrootte van € 50,- exclusief BTW worden geen transportkosten in rekening gebracht.

- 3.4.1. Bij orders onder het minimale besteltarief komt er een melding of pop-up met een waarschuwing dat er transportkosten zullen volgen.

3.5. In de webportal kunnen minimaal onderstaande filters worden toegepast:

- Kernassortiment

- Productgroep
 - Groen assortiment (Type I milieu-kenmerk en FSC, PEFC of MTCS)
- 3.6. U dient de Aanbestedende dienst te allen tijde inzicht te geven in de actuele status van een order/opdracht.
- 3.7. Het gebruik van inlogcodes en passwords is adequaat beveiligd. Elke Besteller ontvangt een eigen inlogcode en password op het aangeleverde e-mailadres. U houdt een overzicht bij van de bestellers en het type account dat ze krijgen. Besteller dient zelf zijn wachtwoord te kunnen wijzigingen. Voor nieuwe bestellers gedurende de contractperiode verstrekt u binnen één week een inlognaam en wachtwoord voor de bestelomgeving.
- 3.8. Op verzoek kan in uw bestelomgeving, per Aanbestedende dienst, het gehele of een deel van het Restassortiment worden geblokkeerd, óók voor de "totaal" rol. Bijvoorbeeld voor productcategorieën die onder andere contracten vallen, of artikelen die niet aan de minimumeisen voldoen.
- 3.9. Uw online productencatalogus laat minimaal de volgende gegevens duidelijk zien:
- Artikelnummer Opdrachtnemer;
 - Artikelomschrijving Opdrachtnemer;
 - Minimale besteleenheid/verpakkingseenheid;
 - Kernassortiment J/N;
 - Foto artikel;
 - Levertijd;
 - Netto prijs;
 - Opslagpercentage;
 - BTW percentage.
- 3.10. U bent verantwoordelijk voor een gebruikersvriendelijke en continue toegankelijkheid van de digitale bestelomgeving en online productencatalogus.
- 3.11. Van een eventuele (implementatie van een) conversie ondervindt de aanbestedende diensten zo min mogelijk hinder. Alle eventuele conversiekosten zijn voor rekening van u.
- 3.12. U bent verantwoordelijk voor het up-to-date houden van de digitale bestelomgeving en de online productencatalogus.
- 3.13. U levert een gebruikershandleiding in de Nederlandse taal ten behoeve van de gebruikers die met de digitale bestelapplicatie en online productencatalogus zullen gaan werken.

4. Nadere eisen aan print- en kopieerpapier in het kernassortiment

- 4.1. Het door u te leveren standaard blanco A4 en A3 printpapier dient minimaal gelijkwaardig te zijn aan de specificaties in onderstaande tabel.

Onderdeel	Norm	Waarde	Toegestane afwijkingsmarge
Gram per m2	ISO 536	75	2%
Dikte per micron	ISO 534	111	±5
	ISO 154	107	
Witheid in CIE	ISO 11475	160+	± 6
Helderheid C65	ISO 2470-2	108+	
Opaciteit %	ISO 2471	92	

Ruwheid Bendtsen	ISO 8791-2	180-250
Houdbaarheid	NEN 2728	>100 jaar
Milieumanagementsysteem	ISO 14001	Ja
Runnability:	NEN12281	
- Dubbelzijdige kopiëren - Geschikt laserprinter & Inktjet		
Papiervezels		Minimaal 30% gerecycled of voldoet aan FSC (of PEFC) én EU Ecolabel
FSC/PEPC & EU Ecolabel		Ja, bestaat minimaal uit 30% gerecyclede papiervezels.

NB: De Aanbestedende dienst ziet ISO 9706 vooralsnog niet als gelijkwaardig alternatief voor NEN 2728. Mocht de Archiefwet tijdens de looptijd van het contract andere eisen stellen aan het papier, dan treden we in overleg met elkaar over het best passende product.

- 4.2. U stuurt Aanbestedende dienst in de verificatiefase dan wel op eerste verzoek van Aanbestedende dienst zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen tien (10) werkdagen, de specificaties en/of keurmerken van het aangeboden papier waaruit blijkt dat aan de gestelde eisen wordt voldaan.
- 4.3. Wanneer het aangeboden papier (ver)storing van de multifunctionals veroorzaakt levert u alternatief papier tegen dezelfde voorwaarden.

5. Milieu en duurzaamheid

- 5.1. U verklaart dat te allen tijde de te leveren artikelen gedurende de gehele levenscyclus (van productie tot en met afvalverwerking / recycling) tenminste voldoen aan de geldende vereiste en van toepassing zijnde Nederlandse en Europese wet- en regelgeving met betrekking tot milieu en arbeidsomstandigheden.
- 5.2. U bent in staat om van alle producten (op verzoek) de materiaalsamenstelling te geven (Nederlands- of Engelstalig).
- 5.3. U dient te voldoen de eisen voor maatschappelijke verantwoord inkopen zoals vermeld in de Milieucriteria voor het maatschappelijk verantwoord inkopen van onderstaande kantoorartikelen, zie de uitdraai van de MVI-criteria tool in bijlage bij de aanbestedingsstukken:
 - Eisen voor opberg- en archiveringsmiddelen;
 - Eisen voor etiketten, zelfklevende memoblokjes;
 - Eisen voor schrijfgerei;
 - (Verwerkt) hout dient aan duurzaamheidseisen te voldoen;
 - Secundaire/tertiaire verpakking van gerecycled materiaal.
- 5.4. In uw inschrijfstaat geeft u aan welke producten reeds duurzaam zijn en beschikken over een certificaat van een ISO type I keurmerk (of FSC, PEFC, MTCS). Na voorlopige gunning dient u

hiervoor de bewijsmiddelen in [conform MVI criteria tool](#). Minimaal 40% van uw aanbod voor het kernassortiment bij inschrijving voldoet hieraan.

6. Logistiek

- 6.1. De door u te leveren artikelen worden afgeleverd in handzame, deugdelijke, schone en efficiënte verpakkingen met inachtneming van de geldende Arbowetgeving voor wat betreft maxima aan gewicht en formaat.
- 6.2. De bij de uitvoering van de opdracht in te zetten voertuigen voor transport (ook als dit via een externe transporteur gebeurt), dienen zowel LDV (light duty vehicle, <3.500 kg) als HDV (heavy duty vehicle, >3.500 kg), te voldoen aan ten minste aan emissieklasse Euro 6. U kan dit voorafgaand (in de verificatiefase) en gedurende de overeenkomst aantonen op basis van de volgende bewijsmiddelen:
 - Afschrift van de typegoedkeuringspapieren van de voor de uitvoering van de opdracht in te zetten voertuigen (inclusief van eventuele onderaannemers).
 - Of aantoonbaar bewijs dat het volledige wagenpark (inclusief van eventuele externe transporteurs) aan de eis voldoet
 - Of gelijkwaardig. Zie ook: <https://www.mvicriteria.nl/nl/webtool?criterion=6100#/51/6/nl>
- 6.3. De gemeente Dordrecht stelt vanaf 1 januari 2026 een zero emissie zone in voor stadslogistiek in de binnenstad. U houdt hier rekening mee en past indien nodig uw transportwijze hierop aan. Zie bijlage voor de beoogde zone, onder andere het Dordrechts Museum ligt binnen deze zone.
 - 6.3.1. Indien andere gemeenten hier toe eveneens overgaan past u uw transportwijze hierop binnen een redelijke termijn aan.
- 6.4. U levert de artikelen DDP (Delivered Duty Paid) af en houdt hierbij rekening met de aflevermomenten van de afleverlocaties. De aflevermomenten kunnen per locatie verschillen van de openingstijden.
- 6.5. U levert af in de door de aanbestedende diensten aangewezen bestemde ruimtes (achter de voordeur).
- 6.6. U gaat ermee akkoord dat de artikelen in geen geval buiten het pand worden afgeleverd.
- 6.7. Indien u gebruik maakt van een externe transporteur dient deze zich eveneens te houden aan de in deze Offerteaanvraag gestelde eisen.
- 6.8. Het zal vanwege de beperkte ruimtes niet vaak voorkomen, maar indien u aflevert op een pallet gelden de volgende voorwaarden:
 - u maakt gebruik van de standaard palletmaten bij levering van zendingen die groter zijn dan 1 m3. Bij het Stadskantoor Dordrecht, kantoor Noordendijk en Gemeentehuis Papendrecht kunnen pallets naar binnen.
 - de pallets voldoen aan de euro pallet standaarden;
 - de pallets zijn schoon en in staat van nieuw;
 - goederen op pallets bevinden zich alle binnen de contouren van het grondoppervlak van de pallets;
 - goederen worden niet hoger dan 1,10 meter op de pallet gestapeld met uitzondering van bestelde pallets papier;
 - de gebruikte (euro) pallets worden op verzoek en zonder additionele kosten binnen 2 dagen na aflevering opgehaald bij de Aanbestedende diensten.
- 6.9. Het aanbieden van de levering op tijden dat de afleverlocatie niet geopend is, kan geen aanleiding zijn voor vergoeding, mits een andere levertijd overeen is gekomen tussen Aanbestedende dienst en u.

- 6.10. U gaat ermee akkoord dat de ontvangende medewerkers bij ontvangst alleen tekenen voor ontvangst van het aantal colli. Controle op artikelniveau vindt in een later stadium plaats.
- 6.11. U dient op elke af te leveren doos (op een zij kant), voor een vlote interne verspreiding, duidelijk aan te geven:
- de naam van de organisatie van de besteller;
 - de naam van de afdeling van de besteller;
 - de naam van de besteller;
 - het afleveradres van de besteller
- 6.12. Bij elke aflevering voegt u een pakbon toe, welke duidelijk zichtbaar is aangebracht, waarop tenminste vermeld staat:
- afleveradres;
 - intern afleveradres van de afdeling;
 - de naam van de besteller;
 - klantnummer/debiteurennummer;
 - artikelomschrijving;
 - de afleverdatum;
 - de geleverde aantallen artikelen;
 - de verpakkingseenheid;
 - het aantal colli;
 - reeds geleverde artikelen;
 - deellevering.
- 6.13. U draagt zorg voor het retour nemen van verkeerde bestelde/onjuist geleverde artikelen mits daarvan binnen zeven (7) werkdagen melding is gemaakt door de Aanbestedende dienst.
- 6.14. Nalevering van foutief bestelde/beschadigde artikelen en/of manco's worden voor het Kernassortiment artikelen binnen één (1) werkdag en voor Restassortiment binnen vijf (5) werkdagen, na melding, geleverd.
- 6.15. U draagt er zorg voor dat indien één of meerdere artikelen niet leverbaar is/zijn binnen de afgesproken levertijd een alternatief artikel met minimaal een gelijkwaardig kwaliteitsniveau, tegen maximaal de netto prijs van het artikel dat niet leverbaar is, wordt aangeboden. Hiervoor zult u per geval toestemming vragen aan de besteller.
- 6.16. Indien de nettoprijs van het alternatieve artikel, genoemd in de vorige eis, lager is dan de netto prijs van het bestelde artikel, dan wordt de netto prijs van het alternatieve artikel in rekening gebracht.
- 6.17. U garandeert voor het Kernassortiment een minimale uitleveringsgraad van 95% op orderregel niveau per week en voor het Restassortiment een minimale uitleveringsgraad van 93% op orderregel niveau per week. Deze percentages worden jaarlijks besproken met de contactpersoon van de Aanbestedende diensten.
- 6.18. Bij afwijkingen in de besteleenheden ten opzichte van de order/opdracht, neemt u contact op met de desbetreffende Besteller. De Besteller heeft de mogelijkheid om de order/opdracht te annuleren.
- 6.19. U stuurt, zodra u een order/opdracht van de Aanbestedende dienst ontvangen heeft, een digitale orderbevestiging aan de Besteller.
- 6.20. Indien de informatie op de orderbevestiging afwijkt van de order/opdracht, dient u dit nadrukkelijk aan te geven op de orderbevestiging. Denk hierbij aan een afwijkende levertijd en deelleveringen.

- 6.21. U neemt, op verzoek van de Aanbestedende dienst, kosteloos artikelen retour. Retourzendingen worden door de afnemer kosteloos retour gezonden, mits onbeschadigd en deugdelijk (her)verpakt.
- 6.22. U geeft in uw inschrijving (na voorlopige gunning) een beschrijving van uw retourprocedure en stuurt deze toe als pdf bijlage. Hierin neemt u in ieder geval op:
- de stappen die in de procedure worden onderscheiden;
 - het tijdsplan waarbinnen de retourorder wordt afgehandeld.
- 6.23. U bent op basis van het Besluit beheer verpakkingen 2014 verantwoordelijk voor het terugnemen van de verpakkingsmaterialen (zonder additionele kosten) voor bulkleveringen of indien wenselijk geacht door Aanbestedende diensten.
- 6.24. U denkt gedurende de contractperiode proactief mee over hoe de wijze waarop de bestelwijze en logistiek verduurzaamd kon worden door hier tijdens de kwartaal overleggen concrete voorstellen voor te doen op basis van hetgeen u opvalt aan de geplaatste bestellingen.

7. Communicatie en rapportage

- 7.1. U zet één vaste contactpersoon in als verantwoordelijke voor de uitvoering van de raamovereenkomst en zorgt voor een geschikte back-up persoon 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. Elke Aanbestedende dienst zet één operationeel contactpersoon in. Per opdrachtgever wordt afgestemd wat de frequentie wordt van operationele gesprekken.
- 7.2. U voert in overleg met de Aanbestedende diensten een voortgangsgesprek tussen uw centrale contactpersoon, de centrale contractmanager en centrale FZ adviseur. De frequentie is minimaal vier (4) maal per jaar. Daarnaast vindt er een evaluatiegesprek plaats drie (3) maanden na ingang van de raamovereenkomst en vijf (5) maanden voor de einddatum van de vaste periode van de raamovereenkomst. U bent verantwoordelijk voor de (kosteloze) verslaglegging van de gesprekken. Onderwerpen die worden besproken zijn onder andere:
- De samenwerking;
 - De KPI's en rapportage;
 - Verdere verduurzamings- en besparingsmogelijkheden.
- 7.3. Indien er wijzigingen zijn in de naam of adresgegevens van uw organisatie of de contactpersoon voor de Aanbestedende diensten, geeft u dit direct door aan de contactpersonen van de Aanbestedende diensten.
- 7.4. Uw organisatie beschikt over een servicepunt, dat zowel telefonisch als per mail bereikbaar is tijdens kantooruren (8.00 uur tot 17.00 uur), waar inlichtingen kunnen worden verkregen en vragen en klachten kunnen worden gedeponereerd door de aanbestedende diensten en die door u worden beantwoord.
- 7.5. Viermaal per jaar (telkens uiterlijk twee weken na afloop van het kwartaal) overlegt u schriftelijk en per email, in PDF of op verzoek in Excel en Word geschikt voor Windows, managementinformatie aan bij de benoemde contactpersonen. De exacte vorm en inhoud van de managementrapportage wordt in onderling overleg tussen partijen vastgesteld. U neemt in ieder geval daarin op:
- De totale omzet per artikel en per afleveradres, uitgesplitst naar Kernassortiment en Restassortiment;
 - De gerealiseerde (=gefactureerde) omzet (in geld en aantallen) per artikel en per afleveradres verdeeld naar Kernassortiment en Restassortiment;
 - Het aantal orders/opdrachten en de gemiddelde ordergrootte;

- De leverbetrouwbaarheid op order- en regelniveau van het Kernassortiment en het Restassortiment (percentage binnen afgesproken levertijd compleet geleverd);
 - Klantafname-overzicht per Aanbestedende dienst plus totaal;
 - Het aantal retouren;
 - Het percentage van de bestelde artikelen waarvoor een alternatief is aangeboden verdeeld naar Kernassortiment en Restassortiment;
 - Het aantal gemelde klachten, reactie- en afhandeltijd per Aanbestede dienst/bestellocatie;
 - Het aantal foutief/beschadigde artikelen, manco's, dubbele leveringen, verkeerd bestelde artikelen, teveel geleverde artikelen, transportschade, etc.;
 - Wijzigingen in Kernassortiment;
 - Wijzigingen in de lijst met Bestellers en/of de locatielijst;
 - Overige bijzonderheden.
- 7.6. Eenmaal per jaar, uiterlijk twee (2) weken na afloop van een contractjaar, overlegt u schriftelijk en per email, in Excel en Word geschikt voor Windows, een jaarrapportage, waarin alle punten zoals genoemd in de voorgaande eis worden samengevoegd en als zodanig een (cumulatief) totaaloverzicht vormt.

8. Commercie

- 8.1. De door u gehanteerde tarieven zijn in euro exclusief BTW.
- 8.2. Uw inschrijving bevat de van toepassing zijnde BTW-tarieven.
- 8.3. Voor de Aanbestedende diensten zijn er geen andere kosten dan de kosten opgenomen in bijlage Prijsinvalformulieren Het betreft "all-in" tarieven.
- 8.4. Bij wijzigingen in het Kernassortiment zal de prijs van een nieuw product worden bepaald op basis van uw inkoopprijs plus het opslagpercentage dat is opgenomen in de prijsinvalformulieren. Opdrachtgever dient akkoord te geven op de prijzen. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om steekproefsgewijs bij de Opdrachtnemer de inkoopfacturen op te vragen van de fabrikant om de inkooprijzen en de opslagpercentages te verifiëren.
- 8.5. Voor het Restassortiment geldt het volgende: de prijs van een product buiten het Kernassortiment wordt bepaald op basis van de inkoopprijs van opdrachtnemer plus het opslagpercentage dat is opgenomen in Prijsinvalformulier P3. Opdrachtgever dient akkoord te geven op de prijzen. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om steekproefsgewijs bij de Opdrachtnemer de inkoopfacturen op te vragen van de fabrikant om de inkooprijzen en de opslagpercentages te verifiëren.
- 8.6. Opzegging door één of meer Aanbestedende dienst(en) heeft geen consequenties voor prijzen, voorwaarden en dergelijke van overblijvende Aanbestedende diensten.
- 8.7. Aanbestedende dienst is niet gehouden producten af te nemen die onredelijk hoog geprijsd zijn in vergelijking met de huidige productprijzen en/of productprijzen van andere aanbieders. Partijen treden in voorkomend geval met elkaar in overleg voor een nadere onderbouwing van de prijsverschillen en om tot een passende oplossing te komen. Indien de productprijzen niet deugdelijk kunnen worden onderbouwd, dan wel de prijsverschillen onredelijk groot zijn, kunnen Bestellers ervoor kiezen producten elders in te kopen.
- 8.8. De factuur wordt uitsluitend in behandeling genomen na ontvangst en acceptatie van de artikelen.
- 8.9. U dient ieder routenummer (aangeleverd door de Aanbestedende diensten bij bestellingen) te voorzien van een klanthnummer.

- 8.10. U verstuurt maandelijks, aan het eind van de maand, een verzamelfactuur per routenummer naar het factuuradres van de Besteller met minimaal de volgende gegevens:
- Omschrijving artikel;
 - Artikelnummer;
 - Netto prijs;
 - Alle overige prijzen worden bruto opgenomen;
 - Geleverd aantal;
 - Onder vermelding van desbetreffende routenummer;
 - Bedrag per orderregel;
 - Totaalbedrag per inkooporder;
 - Totaalbedrag per maand;
 - Klantnummer / Debiteurennummer.
- 8.11. Betaling door de Aanbestedende diensten geschiedt binnen 30 dagen na ontvangst en goedkeuring van de factuur.
- 8.12. Creditfacturen dienen binnen 10 werkdagen, nadat de afspraak hierover is gemaakt, naar het postadres van de besteller verstuurd te worden onder vermelding van het betreffende routenummer en klantnummer/debiteurennummer.
- 8.13. De prijzen van het Kernassortiment zijn vast tot 1 januari 2025. De prijzen kunnen vanaf 1 januari 2025 als volgt worden geïndexeerd:
- 8.13.1. U levert uiterlijk 1 december van het voorgaande jaar bij de centrale contractmanager een deugdelijk onderbouwd indexeringsvoorstel aan op basis waarvan de prijzen per 1 januari voor het volgende jaar kunnen worden vastgesteld.
- 8.13.1.1. Voor het Kernassortiment (exclusief print en kopieerpapier) geldt de index: CBS Consumentenprijzen prijsindexcijfer, alle categorieën, bestedingscategorie: 095400 Schrijfwaren en tekenartikelen (index 2015=100)
- 8.13.1.2. Voor print- en kopieerpapier uit het Kernassortiment geldt de index: CBS Productenprijzen (PPI) invoerprijzen, 1712 papier & karton (index 2015=100)
- 8.13.2. De indexeringen zullen gebaseerd worden op het procentuele verschil tussen het meest recente gepubliceerde indexcijfer en het betreffende cijfer 12 maanden daarvoor. De prijzen worden geïndexeerd met als maximum een tarief te berekenen op basis van de volgende prijsherzieningsformule:
- Prijs nieuw = Prijs oud * (L1/L0)
Daarin staat voor:
Prijs oud : prijzen conform uw inschrijving
Prijs nieuw: nieuw overeen te komen prijzen
L0: CPI of PPI oktober 20[XX]*
L1: CPI of PPI oktober 20[XX]*
- Het resultaat van de berekening van de deelsom wordt rekenkundig afgerond op 2 cijfers achter de komma. Indien de indexcijfers nog niet vastgesteld zijn, worden de voorlopige cijfers gehanteerd zonder dat een eventuele verrekening achteraf plaats vindt. Het aangegeven jaar wordt gedurende de looptijd van de overeenkomst telkens met 1 verhoogd.
- 8.13.3. Enkel na overleg met en schriftelijke goedkeuring van de Aanbestedende diensten, worden de nieuwe prijzen van kracht. Indexeringsverzoeken over voorgaande jaren kunnen niet met terugwerkende kracht worden ingediend en ingevoerd.

- 8.13.4. Indien een indexeringsvoorstel niet tijdig wordt ingediend wordt er niet geïndexeerd. Inhaalslagen voor niet toegepaste prijsaanpassingen en tussentijdse prijsaanpassingen zijn niet mogelijk.
- 8.13.5. Na het vaststellen van de nieuwe prijzen, na indexering, zal u zorgen voor de nieuwe prijzen in de bestelomgeving. De aanpassingen worden minimaal tien werkdagen voorafgaand aan de datum van herziening door u verspreid en gedeeld met alle Aanbestedende diensten. U levert hiervoor een herzien Brondocument in Excel aan waarin minimaal de gewijzigde prijzen van het Kernassortiment (oude prijs, indexatie percentage, nieuwe prijs) helder en inzichtelijk zijn weergegeven. Dit brondocument wordt jaarlijks aangepast.