

Bijlage 2 Programma van Eisen

Inhoud

Algemeen	2
Assortimenten, Bestellen en Leveren	3
Leveringsvariant 2 (Rack-Jobbing).....	10
Logistiek – Hub	13
Communicatie en rapportage	15
Prijs.....	19
Facturering, betaling, leveranciersportaal en catalogusplatform.....	22
Maatschappelijk Verantwoord Inkopen	24
Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), informatiebeveiliging en Privacybeleid	28

In onderstaande tabel is het Programma van Eisen voor deze Europese aanbesteding opgenomen. Inschrijver dient zonder voorbehoud aan alle eisen te voldoen.

Nr.	Omschrijving
Algemeen	
A1	Opdrachtnemer kan gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst voorzien in de totale behoefte aan Kantoorbenodigdheden en bijbehorende Dienstverlening zoals omschreven in het Beschrijvend document en bijlagen.
A2	De Kantoorbenodigdheden voldoen aan: a. Wettelijke of andere eisen van (semi-)overheidswege gesteld waaronder de Archiefwet voor archiefdozen); b. Eisen gesteld door fabrikanten van apparatuur en/of overige artikelen waarvoor de Kantoorbenodigdheden zijn bestemd; c. Gebruikelijke eisen van deugdelijkheid, doelmatigheid en afwerking; d. De eis dat de Kantoorbenodigdheden goed functioneren en een levensduur hebben zoals dit is aangeboden of zoals dit mag worden verwacht; e. De eis dat het gebruik van de Kantoorbenodigdheden niet leidt tot storingen voor of in (overige) producten en/of apparatuur waarvoor zij zijn bedoeld.
A3	Opdrachtnemer garandeert voor Kantoorbenodigdheden een garantietermijn van één jaar. In geval de fabrieksgarantie langer is dan één jaar dan is deze langere garantietermijn van toepassing.
A4	Opdrachtnemer garandeert voor Kantoorbenodigdheden met een houdbaarheidsdatum een garantietermijn tot tenminste de houdbaarheidsdatum. Op het moment van levering van deze artikelen dient de houdbaarheidstermijn nog minimaal zes maanden te bedragen.
A5	Indien een product kapot is de mogelijkheid bestaat dat dit nog gerepareerd kan worden, dient Opdrachtnemer de mogelijkheid aan te bieden om het product eerst te repareren voordat er een nieuw product wordt aangeschaft. Dit gaat in afstemming met de betreffende Deelnemer. Opdrachtnemer dient o.a. te denken aan producten zoals (elektrische)nietmachines en overige elektrische producten.
A6	Deelnemers kunnen gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst de contactpersonen, Bestellers en locaties/afleveradressen, leveringsvarianten en het aantal bestelaccounts zonder additionele kosten wijzigen/aanvullen. Er wordt vanuit Opdrachtnemer geen limiet gesteld aan het aantal bestellers en contactpersonen. Per Deelnemer kunnen meerdere leveringsvarianten van toepassing zijn. Deze wijzigingen/aanvullingen dienen binnen twee werkdagen na datum van aanvraag door Opdrachtnemer te worden doorgevoerd. Indien het gaat om het doorvoeren van een leveringsvariant en het inrichten van nieuwe locaties geldt de termijn van drie maanden, zoals ook benoemd in eis ABL34.
A7	Opdrachtnemer dient twee weken vóór de ingangsdatum van het contract per Deelnemer een succesvolle acceptatietest te hebben afgerond met het bestel- en facturatie berichtenverkeer via en met bestel- en factureringssysteem. Een succesvolle acceptatietest houdt in: 1) dat Deelnemer en Opdrachtgever hebben vastgesteld dat het gehele proces van bestellen tot en met factureren via de gevraagde systemen op de juiste wijze is verlopen. Opdrachtnemer dient te garanderen dat aansluiting en het succesvol afronden van de acceptatietest tijdig en volledig verloopt. 2) dat Opdrachtnemer het proces rondom leveringsvariant 2 volledig heeft doorlopen. Bewijs van de geslaagde acceptatietests dienen voorafgaand aan de Overeenkomst aan Opdrachtgever te worden verstrekt.
A8	Opdrachtnemer zorgt, gedurende de gehele implementatietermijn, voor een vaste implementatiemanager en een volledig ingewerkte vervanger. Daarnaast garandeert Opdrachtnemer dat alle bij de implementatie betrokken medewerkers over voldoende kennis en ervaring beschikken. De medewerkers van Opdrachtnemer dienen de

Nr.	Omschrijving
	Nederlandse taal zodanig te beheersen, dat zij in staat zijn de in de Nederlandse taal gegeven instructies op te volgen. Deze instructies kunnen zowel mondeling als schriftelijk zijn.

Nr.	Omschrijving
Assortimenten, Bestellen en Leveren	
ABL1	Het Kernassortiment is op basis van functionaliteit beschreven. Opdrachtnemer kan alle in de aanbesteding (functioneel) beschreven artikelen leveren. De technische specificatie en benoeming van merknamen is ter verduidelijking van de functionaliteit van het artikel zoals Deelnemers deze behoeven. De door Opdrachtnemer te leveren Kantoorbenodigdheden uit het Kernassortiment dienen volledig te voldoen aan de functionele eisen en/of kwalitatief vergelijkbaar te zijn aan het Kernassortiment zoals in <i>bijlage 16</i> van het Beschrijvend document genoemd. Het kan voorkomen dat Kantoorbenodigdheden met dezelfde functionaliteiten in verschillende uitvoeringen worden gevraagd.
ABL2	In navolging op eis ABL1 is er één specifiek product die exact moet voldoen aan de gevraagde eisen. Dit betreft een K3 Biosafe balpen in de beschikbare kleuren. Hierbij de link: https://schneiderpen.com/nl_nl/balpen/k-3-biosafe-zwart-m-4004675032713/. De balpen dient functioneel – en kwalitatief gelijkwaardig te zijn. Dit product is vindbaar in <i>bijlage 3a</i> Prijsinvalformulier, tabblad aanvullende producten in cel: A53
ABL3	Opdrachtnemer biedt de artikelen in alle te leveren kleuren aan. Denk daarbij aan ordners, insteekmapjes en indexjes. Dit houdt in dat er geen meerprijs wordt gevraagd voor hetzelfde artikel in een andere kleur. Opdrachtnemer dient artikelen met specifieke kleuren apart in één kleur te kunnen aanbieden.
ABL4	Bij lever- of beschikbaarheidsproblemen van artikelen uit het kernassortiment – welke langer duren dan 5 werkdagen - wordt na deze periode een functioneel vergelijkbaar alternatief opgevoerd als basisartikel. Het artikel dient tegen eenzelfde prijs opgevoerd te worden, tenzij deze aanzienlijk lager is dan het origineel. Dan geldt de laagste prijs van dit vervangend artikel.
ABL5	Indien er sprake is van een wijziging in het assortiment vanwege dat producten niet meer leverbaar (einde productie) zijn, verstoring van toelevering kent of anderszins niet aan Opdrachtnemer verwijtbaar toegerekend kan worden, dan dient Opdrachtnemer dit direct kenbaar te maken. Indien dit het geval is bij een product uit het basisassortiment wordt dit gemeld aan de Categorie contractmanager. In geval van het aanvullend assortiment wordt dit gemeld aan de contactpersoon van Deelnemer welke dit heeft opgenomen in Deelnemer specifieke Nadere Overeenkomst. In dit bericht wordt ingegaan op welk product het betreft, duur van onderbreking, consequenties en welk alternatief (of oplossing) wordt voorgesteld.
ABL6	In het kader van duurzaamheid en klanttevredenheid kan een Deelnemer een verificatie op bepaalde artikelen uitvoeren. De verificatie voorkomt mogelijk situaties waarbij grote hoeveelheden artikelen worden besteld die niet voldoen aan de kwaliteitseisen en voorkomt derhalve het terugsturen van artikelen dan wel ontevreden klanten/gebruikers. Indien een artikel niet voldoet aan de gevraagde functionaliteiten, kan Deelnemer de artikelen kosteloos terugsturen d.m.v. een postzending of als retourzending bij reguliere levering. Opdrachtnemer levert een ander artikel dat wel voldoet aan de functionaliteiten. Opdrachtnemer geeft op basis van afstemming advies over welke passende alternatieven er beschikbaar zijn. De kosten van de verificatie zijn volledig voor rekening van de Opdrachtnemer.

Nr.	Omschrijving
	Tijdens de implementatiefase zal het aangeboden assortiment door Opdrachtgever worden getoetst op functionaliteit. Indien er een wijziging plaats vindt gedurende de looptijd van Raamovereenkomst dient er opnieuw een verificatie plaats te vinden. Indien de functionaliteit niet overeenkomt met hetgeen is uitgevraagd zal Opdrachtnemer een passend/vervangend artikel tegen dezelfde prijs aanbieden, tenzij deze aanzienlijk lager is dan het origineel. Dan geldt de laagste prijs van dit vervangend artikel
ABL7	Opdrachtnemer beheert en actualiseert alle catalogi zonder additionele kosten. Wijzigingen in de catalogus dienen onderling gecommuniceerd te worden. • Opdrachtnemer communiceert <u>vooraf</u> actief naar de Categorie contractmanager en Decentrale contractmanager van Deelnemer wanneer een artikel wordt verwijderd of vervangen uit het Kernassortiment. • Opdrachtnemer communiceert, indien door Deelnemer gewenst, <u>vooraf</u> actief naar de Decentrale contractmanagers van Deelnemer(s) wanneer een artikel wordt verwijderd of vervangen uit het Aanvullend assortiment. Versiebeheer i.c.m. met een wijzigingenoverzicht is de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer. Wijzigingen in artikelnummer/artikelnaam dienen een uitzondering te zijn en worden zo veel als mogelijk voorkomen.
ABL8	Opdrachtnemer verplicht zich om indien gewenst op enig verzoek van de Deelnemer(s) Kantoorbenodigdheden uit het Restassortiment te leveren.
ABL9	Een Deelnemer specifiek Aanvullend assortiment wordt per Deelnemer afgestemd met Opdrachtnemer. Het individuele Aanvullend assortiment dient per Deelnemer op aanvraag van de betreffende Decentrale contractmanagers gewijzigd te worden per deelnemer. Opdrachtnemer levert na elke prijswijziging en minimaal 1x per jaar een artikellijst aan met verpakkingseenheid, aantal artikelen per verpakking, prijs per verpakking, prijs excl. btw en prijs incl. btw. Per artikelregel is aangegeven of het duurzaam is, welk certificaat hierop van toepassing is. Dit dient het aangegeven onafhankelijke keurmerk te zijn, geen keurmerk van eigen organisatie. Dergelijke details dienen zichtbaar te zijn voor Besteller in de webshop. Daarbij wordt gespecificeerd binnen welk assortiment (Basis-, Aanvullend of Restassortiment) het betreffende product valt. Wijzigingen dienen binnen twee werkdagen na datum van aanvraag kosteloos gerealiseerd en bevestigd te zijn door Opdrachtnemer.
ABL10	Opdrachtnemer verricht geen activiteiten voor stimulerende verkoop van artikelen buiten het Kernassortiment. Hieronder wordt in elk geval verstaan het rechtstreeks aan Deelnemer(s) aanprijzen van, dan wel het voorstellen van - alternatieven voor Kantoorbenodigdheden uit het Kernassortiment. Artikelgroepen die buiten de scope van de opdracht vallen worden niet getoond in de bestelomgeving. Dit betekent dus ook dat Opdrachtnemer geen advertenties of andere promotionele activiteiten verricht of in de webshop of bestelomgeving plaatst, waardoor bestellers worden verleid deze buiten het Kern assortiment te bestellen.
ABL11	Opdrachtnemer zal uit het Kernassortiment in beginsel geen "alternatieve producten" aanbieden. Levering van alternatieve producten is enkel toegestaan na overleg met en akkoord Decentrale contractmanager van Deelnemer. Het alternatieve product kan en mag zonder overleg en akkoord niet geleverd worden. Onder alternatieve producten worden verstaan: Kantoorbenodigdheden die reeds zijn opgenomen in het Kernassortiment en die identieke functionele kenmerken hebben.
ABL12	Opdrachtnemer accepteert bestellingen per e-mail (pdf), online webbased bestelsysteem of per Deelnemer specifiek bestelsysteem (punch out catalogus). <i>Bijlage 8</i> geeft per Deelnemer inzicht in de gewenste manier van bestellen en factureren. Deelnemers kunnen gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst de gewenste

Nr.	Omschrijving
	bestel- en factureringswijze zonder additionele kosten wijzigen. Doorlooptijden van bedoelde wijzigingen zullen in nader overleg tussen partijen worden vastgesteld. Ten behoeve van bestellingen door de Deelnemers biedt Opdrachtnemer een online bestelomgeving aan. Indien het voorkomt dat de reguliere bestelmethode niet kan worden gevolgd (bijvoorbeeld door een systeemstoring), zorgt Opdrachtnemer voor een passend alternatief. Dit alternatief geldt tot Opdrachtnemer het probleem (zoals bijvoorbeeld een systeemstoring) heeft opgelost.
ABL13	Opdrachtnemer neemt alleen geautoriseerde bestellingen in behandeling van door Deelnemer aangewezen bevoegde Bestellers. Bestellingen die niet voorzien zijn van de vooraf aan Opdrachtnemer bekendgemaakte benodigde autorisaties en toch worden geleverd, zijn geheel voor rekening van Opdrachtnemer.
ABL14	Opdrachtnemer stemt de juistheid van de bestelling met de Besteller af wanneer er bij Opdrachtnemer een vermoeden bestaat van een buitengewoon afwijkende bestelling qua omvang of inhoud. Dit ter voorkoming van extra kosten en retourstromen vanwege foutieve bestellingen. Onder afwijkend in omvang wordt in elk geval verstaan: vanaf eenmaal zo groot als een gemiddelde bestelling. Opdrachtnemer informeert de Decentrale contractmanager en Besteller van de betreffende Deelnemer tijdig in geval van exceptioneel kleine of grote bestellingen, waardoor onder andere de duurzaamheidsdoelstellingen van Deelnemer in het gedrang komen. Als er geen afstemming heeft plaatsgevonden tussen Opdrachtnemer en Decentraal contractmanager wordt er niet eerder een factuur ingediend en vergoed tot er voldoende duidelijkheid is over de juistheid van betreffende bestelling. In geval van een verkeerd bestelde hoeveelheid, betaalt Deelnemer de additionele transportkosten voor de retourzending. In geval van foutieve/onvolledige informatie, levering of tegenvallende kwaliteit betaalt Opdrachtnemer de additionele transportkosten voor de retourzending.
ABL15	Er geldt geen minimum bestelbedrag per order.
ABL16	Opdrachtnemer biedt een bestelomgeving aan conform hetgeen beschreven in <i>bijlage 14</i> Catalogusplatform voor Opdrachtnemer van Rijksoverheid. De Rijksoverheid verwacht in de toekomst één catalogusplatform in te zetten als centrale voorziening van de Rijksoverheid voor het beschikbaar stellen van goederen en/of diensten catalogi voor Opdrachtnemers. Dit draagt bij aan het vereenvoudigen van de contract implementatie voor catalogus relevante goederen en/of diensten voor Opdrachtnemers en de Rijksoverheid, het reduceren van onrechtmatige inkoop en het reduceren van de beheerlast. Het catalogusplatform voorziet Opdrachtnemers in een centrale plek (koppelvlak) voor het opzetten/aanbieden en onderhouden van catalogi, Rijksonderdelen in een centrale plek met toegang tot het gemachtigd assortiment van gecontracteerde Opdrachtnemers en Contract (Categorie) Management een standaard werkwijze voor het implementeren van (relevante catalogus) contracten, conform uniforme richtlijnen/kaders per productcategorie. Zodra het catalogusplatform wordt geïntroduceerd is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het opzetten en onderhouden van zijn/haar deel van de catalogusinformatie.
ABL17	Opdrachtnemer biedt zonder additionele kosten - voor zover van toepassing voor Deelnemer(s)- en zoals nader overeen te komen met de individuele Deelnemers, toegang tot: • Een bestelomgeving (met de mogelijkheid tot OCI punch-out) waarin de artikelen van het Kernassortiment kunnen worden besteld. • Er is de mogelijkheid onderscheid te maken in autorisatie van medewerkers voor specifiek het Kernassortiment. Indien er een separate bestelomgeving gewenst wordt door Deelnemer voor het Basis- en Aanvullende assortiment, dient er tegelijkertijd eenvoudig ingekeken en besteld te kunnen worden door Deelnemer; • Ten behoeve van de Deelnemers die gebruik maken van DiB en gebruik wensen te maken van een interne catalogus; Een interne catalogus in DiB, in Excel, op

Nr.	Omschrijving
	basis van een door de Opdrachtgever verstrekt upload-sjabloon voor uitsluitend het Kernassortiment waaruit door de Bestellers kan worden besteld. • De catalogus van de Opdrachtnemer is alleen zichtbaar voor de vermelde geautoriseerde bestelgemachtigden. Deze dient compatibel te zijn met de verschillende bestelsystemen van Deelnemer. In <i>bijlage 8</i> is weergegeven van welk bestelsysteem Deelnemer op moment van publicatie gebruik maakt. Aan de opgave kunnen geen rechten worden ontleend en systemen kunnen wijzigen. Indien dit leidt tot noodzakelijke aanpassingen in systemen, worden deze koppelingen kosteloos gerealiseerd door Opdrachtnemer. • Eén digitale catalogus (webshop) met geautoriseerde toegang waaruit door bestellers kan worden besteld voor de Deelnemers die geen eigen systeem gebruiken.
ABL18	Opdrachtnemer richt zo snel mogelijk na definitieve gunning van deze opdracht, echter uiterlijk 2 weken voor ingangsdatum van de Raamovereenkomst de punch-out catalogus in voor de betreffende Deelnemers. Na definitieve gunning van de Opdracht verleent Opdrachtnemer medewerking aan het uploaden van de door Deelnemer akkoord bevonden producten, zoals die zijn uitgevraagd in de assortimentslijst van de aanbesteding (zijnde kernassortiment), zodat deelnemers vanaf de volledige operationele uitvoering van de Raamovereenkomst bestellingen kan plaatsen. Voor Deelnemer zijn hierbij de volgende gegevens minimaal inzichtelijk: • Artikelomschrijving; • Artikelnummer; • Artikelprijs per stuk en per bestelhoeveelheid/-eenheid; • Eenheid per artikel per stuk en bestelhoeveelheid/-eenheid. gedurende de looptijd is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het actueel houden van deze punch-out catalogus en voorziet tijdig in het aanleveren van nieuwe lijsten t.b.v. het opnemen in de deelnemers specifieke systemen.
ABL19	De (punch-out) catalogus (webshopomgeving) bevat verder: • Een menustructuur inclusief een deugdelijk en adequate zoekfunctie. Dit is inclusief het kunnen toepassen van filters om de zoekfunctie te specificeren; • De artikelbenaming/ het artikelnummer; • Bij artikelen waarbij dit functioneel is een afbeelding/kleurenfoto; • Het merk van het artikel (ook wanneer dit het huismerk betreft); • Informatie over of een artikel voorradig is of de actuele voorraad van het desbetreffende artikel; • Duurzame Kantoorbenodigdheden zijn herkenbaar d.m.v. een signalering (een duurzaam keurmerk of logo); • Nederlandse productinformatie waaruit blijkt dat de geleverde artikelen voldoen aan de gestelde eisen en/of keurmerken; • Omschrijving van het artikel en aanvullende omschrijving, o.a. maat/afmeting, kleur, materiaal, specifieke eigenschappen; • Aantal in een omverpakking en/of kleinste verpakkingseenheid; • De categorie waartoe het artikel behoort; • Prijs per verpakking ex btw. Indien een toevoeging op deze opsomming wenselijk is voor Deelnemer en Opdrachtgever, zal deze op verzoek worden toegevoegd/aangepast. Bij de uitwisseling van elektronische informatie/berichtenverkeer zal de op het artikel van toepassing zijnde btw informatie (btw code) meegegeven moeten worden.
ABL20	Punch-out artikelen zijn artikelen die door Opdrachtgever vanuit de serveromgeving van Opdrachtnemer overgeheveld kunnen worden naar het bestelproces van Deelnemer. Indien gebruik wordt gemaakt van een punch-out catalogus wordt deze bijgehouden door Opdrachtnemer en is deze toegankelijk voor Deelnemer. Wanneer Deelnemer deze artikelen bestelt, wordt de bestelling via de mail in een pdf-formaat aangeleverd aan Opdrachtnemer. Opdrachtnemer conformeert zich aan de vereisten, zodat het bestelproces mogelijk is. <u>Toelichting:</u>

Nr.	Omschrijving
	Bestel- en betalingssystemen kunnen afwijkingen tussen een verstuurd inkooporder en een ontvangen factuur registreren. Wanneer deze niet overeenkomen ontstaan er in de crediteurenadministratie mogelijke factuurblokkades. Het onderzoeken van deze blokkades is een arbeidsintensief proces wat ervoor kan zorgen dat de betalingstermijn oploopt.
ABL21	Opdrachtnemer moet een assortiment kunnen afschermen in de webshop. Niet alle producten moeten voor alle Deelnemers beschikbaar zijn. Daarnaast dient Opdrachtnemer de ambitie en doelstellingen met betrekking tot duurzaamheid te waarborgen en uit te dragen voor Opdrachtgever
ABL22	Opdrachtnemer biedt indien mogelijk de mogelijkheid waarin er per bestelaccount een budgetruimte wordt ingesteld welke per Besteller aangeeft hoeveel ruimte er nog is om te bestellen (per jaar).
ABL23	Opdrachtnemer moet een super user account kunnen aanmaken per deelnemer. Deze superuser account (of key user account) dient de mogelijkheid te hebben artikelen toe te voegen dan wel te verwijderen uit specifieke accounts maar ook in batch te kunnen doen. Indien dit laatste niet mogelijk is, voorziet Opdrachtnemer in deze handeling met een maximale doorlooptijd van 48 klokuren.
ABL24	Opdrachtnemer kan bestellingen (per Deelnemer) samenvoegen. Afspraken hierover worden nader overeengekomen in de implementatieperiode en per Deelnemer specifiek vastgelegd in een Nadere Overeenkomst (NOK).
ABL25	De bestel- en leveringsinformatie wordt gekoppeld aan het systeem van Deelnemer. Opdrachtnemer zorgt voor de realisatie van de koppeling van de systemen tussen Opdrachtnemer en Deelnemer. <i>Bijlage 14</i> beschrijft gedetailleerd wat het specifieke punch-out proces technisch inhoudt, hoe de systemen van Opdrachtnemer en Deelnemer aan elkaar worden gekoppeld en hoe de verbinding tot stand gebracht wordt. Opdrachtnemer conformeert zich aan de eisen, uitgangspunten en infrastructuur die zijn opgenomen in de Punch-out aansluitkit. In geval gebruik wordt gemaakt van conceptordernummers of een vergelijkbare methode ten behoeve van vereenvoudiging van de order entry bij Opdrachtnemer, is de uiteindelijk ordersysteem van Deelnemer altijd leidend.
ABL26	Voor inkooporders die vanuit het bestelsysteem per e-mail bij Opdrachtnemer worden geplaatst stelt Opdrachtnemer een e-mailadres ter beschikking. Indien dit gewenst wordt door betreffende deelnemer wordt dit tijdens de implementatieperiode door de Opdrachtnemer ingeregeld in de implementatie.
ABL27	De doorlooptijd van aanvragen vanuit Deelnemer voor wijzigingen, toevoegingen of verwijderen, van artikelen binnen de punch-outs catalogus is twee werkdagen vanaf de datum van de aanvraag. Deze wijzigingen worden altijd bevestigd aan de decentraal contractmanager.
ABL28	In geval van een webbased catalogus (eigen website), beheert Opdrachtnemer gebruikersaccounts en wachtwoorden voor de Deelnemers. Bestellingen dienen hierdoor uitsluitend door bevoegde Bestellers te kunnen worden geplaatst.
ABL29	Het online webbased bestelsysteem is, ten behoeve van het doen van bestellingen door de Deelnemers, beschikbaar op werkdagen van 06:00 tot 22:00 uur.
ABL30	Het gebruik van inlogcodes en passwords is adequaat beveiligd. Indien van toepassing ontvangt elke Besteller een eigen inlogcode en password. Opdrachtnemer houdt een overzicht bij van de Bestellers. Besteller dient zelf zijn wachtwoord te kunnen wijzigen.
ABL31	In de implementatieperiode zorgt Opdrachtnemer – gezamenlijk met Deelnemer – ervoor dat er per Deelnemer een Nadere Overeenkomst wordt afgesloten waarin de afspraken worden gemaakt: • Wijze van bestelling in het Inkoop workflow systeem; • Wijze van bestellen via de losse webshop en punch-out; • Behoeftte aan wel of geen inlogaccount van het totale assortiment; • Behoeftte en toepassing van 'super-user' account; • Wijze van communiceren wanneer een artikel wordt verwijderd of vervangen uit zowel het Kern- als het Restassortiment; • Samenstelling en beschikbaar stellen van Restassortiment in de catalogus;

Nr.	Omschrijving
	• Afspraken Leveringsvariant 2 ("Rack-Jobbing": o.a. locaties, bijvulfrequentie en de minimale voorraad); • Wijze van facturering en betaling; • Omgang credit in het geval van retouren; • Aantal facturen per jaar. Deelnemer kan dit eenzijdig bepalen; • Aflevertijdstippen; • Afleveradressen; • Bijzondere logistieke omstandigheden; • Administratieve/logistieke procedures; • Communicatie; • Contactpersonen; • Webshopaccounts en koppelingen; • Frequentie terugkoppeling over de status van de backorders; • Toegangsregeling voor locaties en complexen; • Mogelijkheden en opstellen van jaarorders (Restassortiment); • Behoeftte en frequentie Operationeel overleg en rapportages; Bovenstaand betreft een niet-limitatieve opsomming, waar op verzoek van Deelnemer nog afspraken aan kunnen worden toegevoegd. Afspraken over bovenstaande opsomming wordt door Opdrachtnemer vastgelegd en in de Nader Overeenkomst met Deelnemer afgesloten. De Nadere Overeenkomst wordt afgestemd tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever en ondertekend na ondertekening van de Raamovereenkomst. Opdrachtnemer bundelt de gemaakte afspraken per Deelnemer en documenteert deze. De gemaakte afspraken worden daarna – voor ingang van de Raamovereenkomst gedeeld met Categorie contractmanager.
ABL32	Opdrachtnemer garandeert een leveringsbetrouwbaarheid van minimaal 98%. Dit percentage geldt voor de gehele looptijd van de Raamovereenkomsten en betekent dat 98% van alle leveringen juist, volledig en tijdig worden geleverd. Opdrachtgever toont dit in de kwartaalrapportages aan. <u>Aanvullend voor NLA geldt:</u> Indien medewerker niet thuis is bij bezorging pakket, dan wordt het pakket op een later moment opnieuw aangeboden of zal aflevering bij een lokaal afhaalpunt plaatsvinden. Hierover informeert Opdrachtnemer het betreffende afleveradres. De bestelling dient ten alle tijden gevolgd te kunnen worden door track & trace-code of gelijkwaardig.
ABL33	Levering van Kantoorbenodigdheden en bijbehorende Dienstverlening ten behoeve van de Deelnemers vindt plaats op de locaties die zijn vermeld in <i>bijlage 8</i> van dit Beschrijvend document. De locatielijst in <i>bijlage 8</i> is een indicatie en aan wijzigingen onderhevig. Hieraan kunnen geen rechten worden ontleend. Opdrachtgever zal zorgdragen voor het actueel houden van de adressenlijst en aanpassingen tijdig aan Opdrachtnemer kenbaar maken. Wijzigingen in de locatielijst worden kosteloos doorgevoerd. Levering op privéadressen betreft enkel medewerkers van de Nederlandse Arbeidsinspectie (NLA), het betreffen op dit moment circa 900 privéadressen.
ABL34	Deelnemers hebben het recht om tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst tussentijds over te stappen naar een andere leveringsvariant (1 of 2). Het tussentijds overstappen is kosteloos. Dit overstappen kan per locatie muteren, ongeacht de mutaties in het aantal kasten voor Leveringsvariant 2 (Rack-Jobbing) binnen een locatie. Wijziging van leveringsvariant zal binnen drie maanden na een schriftelijk verzoek hiertoe zijn uitgevoerd.
ABL35	Bij binnenkomst op de locatie(s) van Deelnemer(s) dienen de werknemers van Opdrachtnemer zich te kunnen legitimeren met een geldig legitimatiebewijs.

Nr.	Omschrijving
	Voor de toegang tot enkele panden kan het zijn, dat de medewerkers een kopie VOG moeten kunnen tonen. Opdrachtnemer gaat akkoord met het feit dat er bij de locaties camerasystemen aanwezig zijn en camerabeelden worden vastgelegd.
ABL36	In de bestelomgeving is het verschil tussen het Kern- en Restassortiment duidelijk zichtbaar en zijn artikelen afhankelijk van de autorisatie van de Besteller wel of niet zichtbaar in de bestelomgeving. In de verschillende bestelsystemen van Deelnemers moet het mogelijk zijn om het assortiment op te delen in basis-, kern- en restassortiment. Per onderdeel kan er een andere groep bestellers hieraan gekoppeld zijn. Nadere afspraken hierover worden in de implementatieperiode afgesteld tussen Deelnemer en Opdrachtnemer.
ABL37	Opdrachtnemer levert de Kantoorbenodigdheden per afleveradres op <u>één vast</u> aflevermoment per week (maandag t/m vrijdag), tijdens kantooruren (tussen 09:00 – 16:00 uur). Het specifieke aflevermoment wordt per Deelnemer in de implementatieperiode vastgelegd.
ABL38	Levering van Kantoorbenodigdheden vindt plaats conform DDP (Delivered Duty Paid, 'Geleverd Rechten Betaald') in één of meerdere door Deelnemer(s) aangewezen centrale ruimte(s) binnen een afleveradres alsmede op eventuele privéadressen. Incoterms® 2020.
ABL39	Opdrachtnemer garandeert dat bestellingen van Kantoorbenodigdheden uiterlijk tot 14:00 uur op de werkdag voorafgaande aan de vaste afleverdag zijn gedaan, op de eerstvolgende vaste afleverdag en op het betreffende afleveradres worden afgeleverd. Privéadressen kennen geen vaste afleverdag. Bestellingen die voor 14.00 uur zijn gedaan dienen uiterlijk binnen 3 werkdagen geleverd te worden.
ABL40	Na melding van foutieve en/of beschadigde levering en/of niet correct werkende Kantoorbenodigdheden wordt het geleverde in overleg met de Besteller van de Deelnemer opgehaald door Opdrachtnemer of voor rekening van Opdrachtnemer retour gezonden naar de Opdrachtnemer en zorgt Opdrachtnemer voor een nieuwe levering zonder daarvoor extra kosten in rekening te brengen. De nieuwe levering dient binnen 48 uur te worden afgehandeld en geleverd, tenzij anders overeengekomen.
ABL41	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat leveringen per bestelling worden verpakt. Op de verpakking wordt duidelijk de naam van de Deelnemer, Besteller, evt. contactpersoon, afleveradres, postcode en plaats vermeld. Indien geen contactpersoon, de besteller of user ID vermelden. Bij elke levering is een pakbon toegevoegd waarop eveneens deze gegevens en een eventuele bestelreferentie van Besteller zijn vermeld. Specifieke eisen per Deelnemer, waaronder het aanbrengen van een uniek kenmerk aan de verpakking, worden in de implementatieperiode vastgelegd en leiden niet tot additionele kosten.
ABL42	Op één locatie kunnen meerdere bestelpunten zijn met elk een eigen afleverpunt (etage, afdeling, e.d.). Het is onder meer om die reden en gezien de verzamelleveringen van belang dat iedere bestelling separaat wordt verpakt en wordt voorzien van een pakbon onder vermelding van het bestelnummer. Eveneens is het duidelijk zichtbaar uit hoeveel colli iedere bestelling bestaat.
ABL43	Bij elke colli is een pakbon aan de buitenzijde van de verpakking geplaatst waarop duidelijk de naam van de Deelnemer, Besteller, evt. contactpersoon, afleveradres, postcode en plaats zijn vermeld, evenals de bestelreferentie van Besteller. Indien geen contactpersoon, de besteller of user ID vermelden. Opdrachtnemer zorgt er bij leveringen voor dat duidelijk op de betreffende pakbon is aangegeven wat de inhoud is met vermelding van het aantal per artikel. Bij deelleveringen wordt duidelijk op de pakbon vermeldt welke artikelen later geleverd worden.
ABL44	Deelnemer ontvangt terugkoppeling over de status van de backorders. In de implementatieperiode wordt de frequentie per Deelnemer afgesproken.
ABL45	Opdrachtnemer zorgt er bij leveringen voor dat duidelijk op de betreffende pakbon is aangegeven wat de inhoud van de levering is met vermelding van het aantal per artikel. Bij elke levering is een pakbon toegevoegd. Opdrachtnemer voegt ook in het geval van deelleveringen een pakbon toe aan de levering.

Nr.	Omschrijving
ABL46	Opdrachtnemer zorgt bij leveringen per Euro-pallet dat duidelijk is aangegeven wat de inhoud van de Euro-pallet is.
ABL47	Opdrachtnemer levert orders af op de door Deelnemers aangegeven locaties. Het afleveren van orders op andere afleverpunten, zoals bij winkels en/of lockers, is niet toegestaan tenzij specifiek aangevraagd door Deelnemer..
ABL48	Eisen t.a.v. levertijdstippen en bijzondere logistieke omstandigheden zullen indien van toepassing per Deelnemer of Besteller aan Opdrachtnemer kenbaar worden gemaakt. In de implementatieperiode wordt hier, indien nodig het een en ander voor vastgelegd. Opdrachtnemer dient hier bij leveringen rekening mee te houden. Deze bijzondere omstandigheden kunnen betrekking hebben op: - Afleverplaats; - Parkeerkosten, parkeerproblemen; - Planningen met afleverslots; - Verkeersproblemen (files, wegwerkzaamheden); - Meerdere goederen ontvangtpunten per afleverlocatie. Indien Deelnemer gebruik maakt van een Logistieke hub, dient Opdrachtnemer hiervan gebruik te maken. Dit geldt ook wanneer Deelnemer tijdens de looptijd van de overeenkomst aansluit op een (of meerdere) logistieke hub(s). (lever)tijden gelden tot aflevering op de Logistieke hub. Kosten voor gebruik van de Logistieke hub t.b.v. de overslag van de te leveren producten zijn voor rekening van Deelnemer. Voor zover Opdrachtnemer de Logistieke hub vanuit andere overwegingen (b.v. efficiënte opslag/ belevring) inzet, zijn deze kosten niet toe te rekenen aan Deelnemer.
ABL49	Opdrachtnemer voorkomt deelleveringen (en daarmee het aantal vervoersbewegingen). Als deelleveringen (bij uitzondering) niet voorkomen kunnen worden, mag na goedkeuring van de betreffende Besteller, een deellevering plaatsvinden. Daarbij dient Opdrachtgever de betreffende Deelnemer te informeren bij de bevestiging van de order (in het bestelsysteem) of op het moment dat duidelijk is dat de order niet in het geheel geleverd kan worden.
ABL50	Opdrachtnemer bewaakt actief of er artikelen niet leverbaar of uitgefaseerd worden en draagt zorg dat er altijd een functioneel alternatief geleverd kan worden binnen gestelde levertijden.

Nr.	Omschrijving
Leveringsvariant 2 (Rack-Jobbing) <i>(zie bijlage 8 voor de Deelnemers waarvoor dit van toepassing is)</i>	
RJ1	Deelnemer stelt zelf kasten beschikbaar voor leveringsvariant 2 (Rack-Jobbing). Het kastassortiment wordt in onderling overleg tussen Deelnemer en Opdrachtnemer samengesteld vanuit het Kernassortiment en kan per Deelnemer verschillen. Er is geen maximaal aantal producten dat in de kasten tentoongesteld dient te worden.
RJ2	Opdrachtnemer is verantwoordelijk dat er te allen tijde genoeg voorraad in de Rack-Jobbing kasten aanwezig is om te voorzien in de behoefte van Deelnemer en dat de kasten en aanwezige middelen ordelijk, netjes en schoon worden aangeboden.
RJ3	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat Kantoorbenodigdheden los, zover mogelijk, vrij van omverpakkingen (verpakkingen die niet functioneel zijn voor de Deelnemers) in de kast worden geleverd. Opdrachtnemer zorgt hierbij voor een ordentelijke en overzichtelijke indeling van de kasten. De kasten en aanwezige presentatie middelen dienen net als de artikelen ordelijk, netjes en schoon te worden aangeboden. Deelnemer is (mede)verantwoordelijk voor het netjes en ordelijk houden van de kasten.
RJ4	Nadere afspraken over de bijvulfrequentie en de minimale voorraad zullen per Deelnemer vastgelegd worden tijdens de implementatieperiode. Hierbij wordt gestreefd naar minimale milieu-impact en afdoende beschikbaarheid. Opdrachtnemer denkt hierin actief mee met Opdrachtgever.
RJ5	Gedurende de looptijd heeft de Deelnemer het recht om het kastassortiment te wijzigen. Wijzigingen dienen kosteloos tijdens het eerst volgende bezoek van Opdrachtnemer doorgevoerd te worden.
RJ6	Opdrachtnemer voert de volgende werkzaamheden uit: • Inventariseren van de (bestaande) voorraad;

Nr.	Omschrijving
	• Het inrichten van nieuwe kasten; • Het inrichten van reeds in gebruik zijnde leveringsvariant 2 (Rack-Jobbing) kasten; • Scannen en bijvullen van de voorraad; • Retour nemen van verpakkingsmaterialen; • Doen van voorstellen voor optimalisatie van het kastassortiment; • Het ordelijk, netjes en schoon houden van de binnenkant van de kasten, aanwezige presentatiemiddelen en aangeboden artikelen.
RJ7	Deelnemer is bevoegd eenzijdig te stellen hoeveel leveringsvariant 2 (Rack-Jobbing) punten op een locatie gevuld dienen te worden. Dit kan gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst door Deelnemer gewijzigd worden.
RJ8	Medewerkers van Opdrachtnemer dienen zich te houden aan de per Deelnemer geldende beveiligingsvoorschriften en huisregels/gedragsregels.
RJ9	Medewerkers van Opdrachtnemer dienen op locatie van de Deelnemer(s) herkenbare bedrijfskleding te dragen waardoor het duidelijk is dat deze persoon in naam van Opdrachtnemer op locatie aanwezig is.
RJ10	Uitsluitend medewerkers van Opdrachtnemer die een geldig identiteitsbewijs kunnen overleggen, kunnen toegang krijgen tot de locaties. Deze locaties mogen uitsluitend worden betreden en verlaten via de door Deelnemer daartoe aangewezen in- en uitgangen, doorgangen en routes. Medewerkers van Opdrachtnemer mogen zich alleen ophouden op plaatsen waar de leveringen in het kader van deze opdracht geleverd moeten worden.
RJ11	Alle medewerkers van Opdrachtnemer die werkzaam zijn op een locatie van de Deelnemers dienen de Nederlandse taal zodanig te beheersen, dat zij in staat zijn de in de Nederlandse taal gegeven instructies op te volgen. Deze instructies kunnen zowel mondeling als schriftelijk zijn.
RJ12	Alle medewerkers van Opdrachtnemer die leveringsvariant 2 (Rack-Jobbing) verzorgen t.b.v. de Deelnemers dienen in het bezit te zijn van een van toepassing zijnde VOG, niet ouder dan 12 maanden. Opdrachtnemer is gehouden de verklaringen van de desbetreffende medewerker(s) desgevraagd binnen 24 uur ter beschikking te stellen aan de Deelnemer(s). De kosten voor de VOG zijn voor rekening van Opdrachtnemer. In de implementatiefase wordt afgestemd op welk niveau de VOG wordt toegesplitst per Deelnemer Voor de toegang kan het zijn, dat de medewerkers van Opdrachtnemer een kopie VOG moeten kunnen tonen. Voor enkele Deelnemers kunnen aanvullende toegangsregels gelden, b.v. m.b.t. screening. Zo geldt voor Ministerie Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties dat er een A-screening verplicht is. Daarnaast conformeert Opdrachtnemer zich aan de huisregels van Deelnemers. Indien de Rechtspraak in de toekomst gebruik wil maken van leveringsvariant 2, dient Opdrachtnemer in het bezit te zijn van een VOG, niet ouder dan 6 maanden.
RJ13	Alle medewerkers van Opdrachtnemer die leveringsvariant 2 (Rack-Jobbing) verzorgen t.b.v. de Deelnemers dienen bereid te zijn een Geheimhoudingsverklaring te ondertekenen.
RJ14	Op de locaties waar de medewerker van Opdrachtnemer gebruik maakt van sleutels en/of toegangspassen van de Deelnemers is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het beheer. Bij verlies of misbruik van toegangspassen en sleutels wordt Opdrachtnemer hiervoor aansprakelijk gesteld. Bij eventueel verlies en/of vermoeden van misbruik, dient de Categorie contractmanager hiervan op de hoogte te worden gesteld.
RJ15	Het kastassortiment is na bijvullen eigendom van Deelnemer. De kastinrichting is eigendom van Opdrachtnemer en wordt na contractperiode weer teruggenomen door Opdrachtnemer.
RJ16	Opdrachtnemer dient per kast een pakbon en digitaal bewijs van levering (uitgesplitst per kast) te kunnen aanbieden aan Opdrachtgever.

Nr.	Omschrijving
Implementatie	
IM1	Opdrachtnemer stelt na voorlopige gunning van de Overeenkomst direct een implementatiemanager aan. De implementatiemanager start met het opstellen van een door Opdrachtgever goed te keuren implementatieplan, met realistische tijdsplanning, een communicatieplan en een opstartplan per Deelnemer. 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. Opdrachtnemer heeft binnen een week na definitieve gunning een kick-off gesprek met alle Deelnemers. Het doel van dit gesprek is onder andere om kennis te maken en de (technische) implementatie op te starten. Zo snel mogelijk doch uiterlijk 10 werkdagen na definitieve gunning stellen Implementatiemanager Opdrachtnemer en Categorie contractmanager gezamenlijk het implementatieplan vast. Opdrachtnemer realiseert de implementatie van de Raamovereenkomst en zal Categorie contractmanager en Deelnemers tussentijds informeren over de voortgang van de implementatie. Uiterlijk een week vóór aanvangsdatum van de Raamovereenkomst van de betreffende Deelnemer is de implementatie afgerond. Deelnemer verleent decharge aan Opdrachtnemer indien de implementatie volledig is afgerond. De decharge wordt schriftelijk bevestigd door Deelnemer aan Opdrachtnemer. Alle Deelnemers kunnen de Kantoorbenodigdheden (Kern- en Restassortiment) vanaf de ingangsdatum en op basis van de Raamovereenkomst en de Nadere Overeenkomsten doormiddel van een gekozen bestelsysteem (online omgeving of deelnemer specifieke catalogus) bestellen. Deze webshop dient gekoppeld te zijn aan het bestelsysteem van de Deelnemer (zie <i>bijlage 8</i>).
IM2	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de implementatie aan haar zijde. Op verzoek van Opdrachtgever kunnen wijzigingen in het implementatieplan en/of implementatie worden aangebracht die invloed hebben op het bestelproces. Hieronder valt in ieder geval het inzetten van extra expertise.
IM3	Alle kosten voor implementatie, opstart en aansluiting op de bestel- en factureringssystemen zijn verdisconteerd in de prijs per product (leveringsvariant 1). Er kunnen geen separate kosten voor deze werkzaamheden in rekening worden gebracht.
IM4	Opdrachtnemer zal tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst Leveringsvariant 2 kosteloos implementeren dan wel uitbreiden. Implementatie en uitbreiding zal binnen twee maanden na een schriftelijk verzoek van Opdrachtgever door Opdrachtnemer zijn uitgevoerd.
IM5	Tijdens en na implementatie kunnen situaties ontstaan die de voortgang van het proces verstoren. Opdrachtnemer dient in ieder geval in het implementatieplan relevante risico's en beheermaatregelen te beschrijven teneinde het risico op ongemak bij de Deelnemers te minimaliseren. In ieder geval dient hierbij aandacht te worden besteed aan: - De koppeling van het elektronisch berichtenverkeer tussen Opdrachtnemer en Deelnemers; - Borging van continuïteit in het geval van storingen in het elektronisch berichtenverkeer; Beheersmaatregelen indien de facturatie- en betalingsprocessen worden verstoord als gevolg van het niet of niet tijdig bevestigen van goederenontvangst door bestellers van de Deelnemers.

Nr.	Omschrijving
Logistiek – Hub	
<i>(eisen m.b.t de Hub zijn alleen van toepassing voor Deelnemers die gebruik maken van een Hub)</i>	
LH1	De 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 de inschrijvende partij, welke hieraan medewerking dient te verlenen.
LH2	De (hoofd)locatie van de 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-leverancier.
LH3	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.
LH4	In <i>bijlage 8</i> wordt er beschreven welke locaties op dit moment gebruik maken van leveringen via een logistieke Hub. De Hub- leverancier maakt gebruik van de barcodes die de Opdrachtnemer op de kleinste onverbreekbare omverpakkingen (Verzendeenheid) heeft aangebracht. Opdrachtnemer geeft op de verzendeenheid aan voor welke eindlocatie de zending is bestemd.
LH5	Opdrachtnemer dient voor de leveringen via de Hub rekening te houden met een maximale handelingstijd van 8 uur (en 4 uur voor spoed aanvragen). Dit betekent dat de Hub-leverancier 8 uur (4 uur voor spoed) de tijd heeft om de producten vanaf de Hub op de eindlocatie te leveren. In onderling overleg tussen de opdrachtgever, Hub-leverancier en opdrachtnemer kunnen afspraken worden gemaakt over een optimale logistieke keten.
LH6	Op het moment dat het bestelde product via pakketpost wordt verzonden naar een adres binnen scope van de Hub, dient dit pakket te worden afgeleverd aan de Hub. Hierbij moet uiteraard duidelijk zijn voor wie het pakket bestemd is (zie eerdere eis).
LH7	Indien de Hub-leverancier constateert dat een deel van de levering door de Opdrachtnemer is aangeleverd, neemt hij contact op met de deelnemende organisatie(s). Enkel na goedkeuring van hen, wordt overgegaan tot aflevering van de deellevering. Opdrachtnemer accepteert deze werkwijze.
LH8	Wanneer op de locatie van de Hub wordt vastgesteld dat de levering bijvoorbeeld beschadigd/foutief is, kan deze worden geweigerd en wordt de levering niet in ontvangst genomen. Indien op een later moment wordt vastgesteld dat Producten teruggestuurd moeten worden, informeert de deelnemende organisatie de opdrachtnemer (productleverancier). Opdrachtnemer (productleverancier) 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.
LH9	Als Opdrachtnemer in Den Haag gevestigd is, geldt in de basis dezelfde werkwijze als voor andere Productleveranciers. Aanvullend zal de Hub in gesprek met deze Productleverancier verkennen wat logistiek de meest slimme en duurzame werkwijze is. Hier wordt niet uitgesloten dat de locatie van die Productleverancier één van de ophaal/Afleveradressen voor de Hub wordt.

Nr.	Omschrijving
LH10	Indien Opdrachtnemer (productleverancier) voorraadruimte op de Hub gebruikt, sluiten Opdrachtnemer en de Hub-exploitant hiervoor een contract. De eventuele kosten voor het gebruik van leveranciersvoorraad op de Hub, worden betaald door de Opdrachtnemer (productleverancier). De Hub-leverancier maakt het mogelijk dat de Opdrachtnemer voorraadbeheer uitvoert (ook wel Vendor Managed Inventory genoemd). In een dergelijke situatie bepaalt de 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
LH11	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-leverancier weet van welke leverancier de emballage is.
LH12	Door het uitvoeren van de dienstverlening ontstaat ook een fysieke stroom van Emballage. De Hub-leverancier 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-leverancier of in eigendom van de Opdrachtnemer.
LH13	De Hub en opdrachtnemer zijn in staat om informatie-uitwisseling op te zetten via in ieder geval: 1. Email (bijvoorbeeld PDF of Excel bijlagen) of een invulsjabloon op een web-portaal van de Hub; 2. Berichtenverkeer (bijvoorbeeld EDI / XML) De 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.
LH14	De Hub en Opdrachtnemer zijn in staat om berichtenverkeer met elkaar op te zetten. Vooralsnog worden de volgende berichten onderkend: 1. Namens de Opdrachtgever vooraankondiging Zending (van de productleverancier naar Hub) 2. Transportbericht (van productleverancier naar Hub) 3. Ontvangstbevestiging (van Hub naar productleverancier) 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 productleverancier zorgt de Hub-leverancier dat één maand voor start van de dienstverlening de informatie-uitwisseling is getest en klaar is voor gebruik.
LH15	De Hub-leverancier voert jaarlijks een (kort) klanttevredenheidsonderzoek uit onder de deelnemende organisatie(s) en productleveranciers. De vragen en timing hiervan stemt de Hub-leverancier af met categoriemanagement Logistiek (IUC Belastingdienst). De uitkomsten, inclusief analyse en eventuele vervolgacties, worden beschikbaar gesteld

Nr.	Omschrijving
	voor het jaarlijkse strategisch overleg tussen de Hub-leverancier en Opdrachtgever. Opdrachtnemer dient hieraan mee te werken.
LH16	De Hub-leverancier voert jaarlijks een risicoanalyse uit gericht op in ieder geval het Product 'bevoorrading warme drankenautomaten'. Bij de uitvoering van de risicoanalyse wordt waar mogelijk ook de opdrachtnemer betrokken. De uitkomsten worden gedeeld met de contractmanager van de betreffende categorie.
LH17	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-leverancier: - Herkomst van zending (postcode) - Bestemming van zending (postcode) Gewicht per zending, per afleveradres (eindlocatie)
LH18	Opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor de logistiek van de first- en lastmile 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.

Nr.	Omschrijving
Communicatie en rapportage	
C1	Opdrachtnemer stelt gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst een servicepunt ter beschikking waar Deelnemer(s) terecht kunnen met vragen, klachten en opmerkingen over bestellingen of, voor zover van toepassing, voor technische ondersteuning bij aangeschafte Kantoorbenodigdheden. Opdrachtnemer zorgt voor vaste contactpersonen per Deelnemer. Het servicepunt is op werkdagen, online en/of telefonisch bereikbaar van ten minste 08:00 tot 17:00 uur.
C2	Opdrachtnemer garandeert een maximale responstijd van één werkdag voor het beantwoorden van vragen of klachten. Opdrachtnemer komt in geval van een klacht binnen drie werkdagen met een voor Deelnemer passende oplossing.
C3	Strategisch Leveranciersoverleg Het strategisch- en leveranciersoverleg vindt minimaal één keer per jaar, of vaker als Opdrachtgever dat nodig acht, plaats. Opdrachtnemer zendt de benodigde stukken voor het overleg minimaal 2 weken voor het overleg aan Opdrachtgever. Opdrachtnemer stuurt het verslag maximaal 5 Werkdagen na het strategisch overleg, ter goedkeuring, digitaal naar Opdrachtgever. Aanwezig bij dit overleg zijn: • Directeur Opdrachtnemer; • (Landelijk) accountmanager Opdrachtnemer; • Categoriemanager; • Contractmanager Categorie; • Duurzaamheidsadviseur (optioneel). De inhoud van het overleg gaat onder andere over: • Ontwikkelingen van en bij beide partijen; • Marktonwikkelingen / innovatie / gezamenlijke product-/dienstontwikkeling; • Voortgang duurzame ambities/doelen; • Optimalisatie van samenwerking; • Prestaties (algemeen, per resultaatgebied, per KPI); • Analyses, trends en corrigerende maatregelen; • Knelpunten/escalaties vanuit tactisch niveau; • Het wel/niet inzetten van verlengingsopties. <u>Strategische rapportage</u> De strategische management rapportage omvat minimaal:

Nr.	Omschrijving
	• Algemene informatie, zoals ten aanzien van markt- en prijsontwikkelingen, trends, innovaties, productie; • Voortgang van de uitvoering van de Overeenkomst in het afgelopen jaar; • Beschrijving van ontwikkelingen m.b.t. duurzaamheid en circulariteit; • Overzicht van indexaties over het afgelopen jaar en juistheid hiervan; • CO2 footprint en verantwoording hierover (zie PvE); • Afwijkingen t.o.v. conformiteit aan de Overeenkomst (w.o. PvE). Indien Opdrachtgever hierom verzoekt: Een overzicht betreffende de vereiste Certificering, 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 1 x per jaar verstrekt.
C4	Tactisch overleg Het tactisch overleg vindt minimaal twee keer per jaar, of vaker als Opdrachtgever dat nodig acht, plaats. Opdrachtnemer zendt de stukken voor het tactische overleg minimaal 2 weken voor het overleg aan Opdrachtgever. Opdrachtnemer stuurt het verslag maximaal 5 Werkdagen na het tactisch overleg, ter goedkeuring, digitaal naar Opdrachtgever. Aanwezig bij dit overleg zijn: • Accountmanager Opdrachtnemer; • Contractmanager Opdrachtnemer; • Contractmanager Categorie. De inhoud van het tactisch overleg gaat onder andere over: • Terugblik (ontwikkeling van de samenwerkingsrelatie); • Prestaties (algemeen, per resultaatgebied, per KPI); • Leveranciersprestatiemeting (LPM) voor minimaal (de grootste) vijf Deelnemers (1x per jaar); • Analyses, trends en corrigerende maatregelen; • Prijzen en tarieven en indexeringen; • Knelpunten/escalaties vanuit operationeel niveau; • Ontwikkelingen en resultaten omtrent duurzaamheidsinitiatieven; • Ontwikkelingen en resultaten omtrent concrete CO2-doelstellingen. <u>Tactische rapportage</u> De tactische management rapportage omvat minimaal; • De behaalde resultaten op de vastgestelde KPI's van de resultaatgebieden; • Gemiddelde KPI score (voortschrijdend over afgelopen 12 maanden); • Een afname op productniveau; • Een afname per productgroep/ -type; • Een overzicht van de lopende projecten inclusief voortgang; • Een cumulatief overzicht van de omzet van het geleverde assortiment; • Een afname op artikelniveau; • Indien een artikel wordt vervangen door een alternatief artikel, dient dit in de rapportage te worden weergegeven; • Ontwikkeling met betrekking tot vermindering van afname;

Nr.	Omschrijving
	• Een overzicht van het aantal aangemelde klachten met omschrijving van de aard, hoe de klacht is opgelost en met doorlooptijden; • Voortgang met betrekking tot de Internationale Sociale Voorwaarden. Met betrekking tot rapportage van afnames, omzetten ed. geldt: • Weergave van trend over afgelopen 12 maanden. • Onderverdeeld naar assortiment en maand. • Uitgedrukt in aantallen en in Euro's. • Herleidbaar tot op niveau van Deelnemer. • Op verzoek worden de basisgegevens verstrekt ten einde incidentele, specifieke analyses te maken. Opdrachtnemer geeft in de tactische managementrapportage inzicht in het aantal bestellingen, aantal back-orders, gemiddelde orderwaarde, aantal orders (en lijnen) per deelnemer en het aantal levering voor leveringsvariant 1 en 2 (separaat vermeld). Dit dient op Deelnemer niveau inzichtelijk te zijn. Hierin worden ook de EAN codes van de producten beschreven. De Tactische rapportage wordt 1 x per kwartaal verstrekt
C5	Operationeel overleg Het operationeel overleg vindt minimaal 2 keer per jaar, maximaal 4 keer per jaar plaats. Opdrachtnemer zendt de stukken voor het operationeel overleg minimaal 10 werkdagen voor het overleg aan Opdrachtgever. Opdrachtnemer stuurt het verslag maximaal 5 Werkdagen na het operationeel overleg, ter goedkeuring, digitaal naar Opdrachtgever. Aanwezig bij dit overleg zijn: • Accountmanager Opdrachtnemer; • Contractmanager Opdrachtnemer; • Decentrale contractmanager Deelnemer; • Nader te bepalen (afhankelijk per situatie) functies. Denk aan producteigenaar en contractbeheerder. De inhoud van het operationeel overleg gaat onder andere over: • Prestaties (algemeen, per resultaatgebied, per KPI); • Terugblik (ontwikkeling van de samenwerkingsrelatie met Deelnemers); • Acties en afspraken vorig overleg; • Leveranciersprestatiemeting (LPM) Deelnemers; • Voortgang lopende projecten; • Facturatie. In de implementatiefase wordt de behoefte en frequentie van de operationele overleggen voor alle Deelnemers geïnventariseerd. Elke Deelnemer zal dan afzonderlijk aangeven of er behoefte is aan dit overleg en zo ja, naar welke voorkeur de frequentie gaat. <u>Operationele rapportage</u> De operationele management rapportage omvat minimaal; • Een afname op productniveau-, uitgedrukt in hoeveelheden en de bedragen in euro, met een duidelijke product omschrijving welke onderverdeeld is naar de assortimenten; • Een afname per product cumulatief (minimaal 12 maanden) uitgedrukt in euro's en aantallen; • Een cumulatief overzicht van de omzet van het geleverde assortiment met daarbij een overzicht wat buiten het vastgestelde assortiment is geleverd; • Een overzicht van alle wijzigingen die hebben plaatsgevonden in de catalogus.

Nr.	Omschrijving
	Aanvullend geldt dat indien Deelnemers aanvullende afname-informatie per locatie, eenheid en/of regio wensen, dit kosteloos door Opdrachtnemer wordt verstrekt in de managementrapportage. Een en ander zal vastgelegd worden in de Nadere Overeenkomst (NOK). De operationele rapportage wordt 1 x per kwartaal verstrekt
C6	Opdrachtnemer zal tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst 1 keer per 6 maanden voorstellen doen ter verdere optimalisatie, standaardisering en verduurzaming van het Basisassortiment. Bestellingen buiten het Kernassortiment worden gemanaged en worden teruggedrongen. 90% van de behoefte valt binnen het Kernassortiment. Er is ruimte voor 10% inkopen via het Restassortiment, gebaseerd op het aantal artikelen.
C7	Om een adequate relatie en samenwerking op te kunnen bouwen, de kwaliteit van de dienstverlening te kunnen monitoren en te kunnen sturen op de Overeenkomst heeft Opdrachtnemer een systematiek van prestatie monitoring ontwikkeld, gebaseerd op leveranciersprestatie meting (LPM). Opdrachtnemer dient deze systematiek te onderschrijven en gedurende de duur van de Overeenkomst mee te werken aan toepassing en waar mogelijk verbetering en verfijning. Met behulp van deze LPM worden de prestaties van de Opdrachtnemer gemeten, beoordeeld en geëvalueerd. Hierin heeft Opdrachtgever ook de mogelijkheid de prestaties van Opdrachtnemer te beoordelen. De tevredenheid over de dienstverlening wordt minimaal tweemaal per jaar beoordeeld op basis van de LPM. Uitkomsten en mogelijke vervolgacties zullen worden besproken tijdens de Tactische en Operationele overleggen. Door bij ingevulde LPM op dezelfde vraag de scores bij elkaar op te tellen en te delen door het aantal ingevulde prestatie metingen wordt het gemiddelde resultaat berekend. Indien het landelijk gemiddelde op het totaal of per resultaatgebied lager is dan een 3,8 (op schaal van 5) zal de Opdrachtnemer een analyse doen op deze score en levert Opdrachtnemer een plan van aanpak op ten aanzien van verbeteracties. Hierin wordt aangegeven wat de tijdelijke en de lange termijn oplossing is, zowel in proces als eindresultaat. De norm voor de KPI is dat de score van de elementen over de betreffende periode 3,8 of hoger is. De resultaten van de prestatie meting worden opgenomen in de tactische en strategische managementrapportage.
C8	Opdrachtnemer heeft een leidende rol in het opleveren en analyseren van de managementgegevens en het rapporteren over de geleverde prestaties. Opdrachtnemer rapporteert over de voortgang van het contract, merkt bijzonderheden op en stelt verbeteringen voor. Met de Categorie contractmanager worden hierover nadere afspraken gemaakt. Binnen 10 werkdagen na afloop van elk kwartaal levert Opdrachtnemer (een digitale) rapportage aan de Deelnemer en een verzamelrapportage aan de Categorie contractmanager De rapportage richt zich op het verstrekken van stuurinformatie en kan gedurende de looptijd verder toegespitst worden op behoeften. Toezeggingen in de beantwoording van de vragen (gunningscriteria) zijn onderdeel van de performance. Deze worden als Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's) opgenomen ter monitoring van de gestelde kwalitatieve aspecten. • Opdrachtnemer rapporteert de mutaties van de assortimenten;

Nr.	Omschrijving
	Opdrachtnemer doet voorstellen om bestellingen van kleine orders (en daarmee transportbewegingen) te verminderen en/of te voorkomen.
C9	Opdrachtnemer zal de Categorie contractmanager onmiddellijk informeren zodra zich structurele problemen voordoen die van invloed kunnen zijn voor de uitvoering van de Raamovereenkomst.
C10	De KPI's en formats voor de managementrapportage worden na definitieve gunning en voor ingangsdatum van de overeenkomst in overleg met de Categorie contractmanager vastgesteld.
C11	Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om op basis van voortschrijdend inzicht KPI's toe te voegen en/of bestaande KPI's bij te stellen, welke een toegevoegde waarde leveren ten opzichte van de contractdoelstellingen. Dit zal uitsluitend in goed overleg tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever (Categorie contractmanager) worden aangepast en vastgelegd. Opdrachtnemer kan voorstellen doen voor het wijzigen en of toevoegen van KPI's. Wijzigingen in de KPI's worden vastgesteld in het strategisch overleg.
C12	Opdrachtnemer zal tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst: - Voorstellen doen ter verdere optimalisatie, standaardisering en verduurzaming van het Kernassortiment; - Adviseren vanuit de door Opdrachtnemer op te stellen managementrapportage om bestellingen buiten het Kernassortiment te managen en duurzaam terug te dringen.
C13	Opdrachtgever houdt zich het recht voor om pilots, proeven en/ of onderzoekstrajecten rechtstreeks in opdracht aan derden (zijnde niet Opdrachtnemer van de ROK) te verstrekken, ten gunste van de duurzaamheidsontwikkelingen. Opdrachtgever heeft de intentie om in geval van structurele dienstverlening (c.q. levering) de betreffende dienst of product (levering) binnen de ROK op te nemen en daarmee af te gaan nemen bij Opdrachtnemer. Hiermee verloopt deze nieuwe dienstverlening conform alle contractueel bepaalde voorwaarden.

Nr.	Omschrijving
Prijs	
P1	Prijzen zijn voor dezelfde producten uit het Kern –en Restassortiment in alle gevallen voor elke Deelnemer gelijk aan elkaar.
P2	Leveringsvariant 2 (Rack-Jobbing) is inclusief: - Inventariseren en scannen van de voorraad; - Het bijvullen van de betreffende kasten; - Eventuele inrichtingskosten per kast voor nieuw in te richten kasten; - Eventuele ombouwkosten voor reeds in gebruik zijnde leveringsvariant 2 (Rack-Jobbing) kasten; - Retour nemen van niet goed lopende Kantoorbenodigdheden mits onbeschadigd in de originele verpakking verpakt; - Retour nemen van verpakkingsmaterialen; - Alle benodigde hulpmiddelen; - Aan- en afrijkosten en reiskosten.
P3	De prijzen zijn vast tot 1 januari 2025 waarna de prijzen jaarlijks, voor het eerst op 1 januari 2025, worden geïndexeerd.
P4	Opdrachtnemer levert 1 maand voorafgaand aan een indexering een onderbouwd voorstel aan. De prijsaanpassing is gemaximaliseerd tot de stijging over twaalf (12) maanden. De indexering vindt plaats voor ten hoogste het CBS Indexcijfer 095400 Schrijfwaren en tekenartikelen (2015=100) volgens onderstaande rekenmethode: - Indexering 1 januari 2025: (indexcijfer 1 oktober 2024 – indexcijfer 1 juni 2024)/ indexcijfer 1 juni 2024 x 100%. - Indexering 1 januari 2026: (indexcijfer 1 oktober 2025 - indexcijfer 1 oktober 2024)/ indexcijfer 1 oktober 2024 x 100%.

Nr.	Omschrijving
	Prijsaanpassingen gaan uitsluitend in per 1 januari van elk jaar. Een verzoek tot indexering dient minimaal 1 maand voor ingangsdatum schriftelijk te worden ingediend bij de centraal contractmanager van Opdrachtgever. Na schriftelijke goedkeuring van de contractmanager van Opdrachtgever, worden de nieuwe prijzen van kracht. Indexeringsverzoeken over voorgaande jaren kunnen niet met terugwerkende kracht worden ingediend en ingevoerd. Opdrachtnemer is verplicht om jaarlijks het indexatieverzoek te versturen, zowel bij een positieve als negatieve indexatie. Indien het definitieve indexcijfer nog niet bekend is voor het aflopen van de indientermijn, wordt het tijdelijke cijfer gehanteerd. Is deze niet beschikbaar dan wordt het meest recente cijfer gehanteerd. Het voorgaand gebruikte cijfer ("nieuw") wordt bij een volgende indexatie gebruikt als "oud". De betreffende indexcijfers staan op de website van het CBS, onderdeel Statline.
P5	Opdrachtnemer levert 1 maand voorafgaand aan een indexering een onderbouwd voorstel aan. De prijsaanpassing is gemaximaliseerd tot de stijging over twaalf (12) maanden. De indexering vindt plaats voor ten hoogste het CBS Indexcijfer Cao-lonen, contractuele loonkosten en arbeidsduur; indexcijfers (2020=100), op basis van Cao-lonen per maand incl. bijz. beloningen: 'Totaal cao-sectoren', volgens onderstaande rekenmethode: - Indexering 1 januari 2025: (indexcijfer 1 oktober 2024 – indexcijfer 1 juni 2024)/ indexcijfer 1 juni 2024 x 100%. - Indexering 1 januari 2026: (indexcijfer 1 oktober 2025 - indexcijfer 1 oktober 2024)/ indexcijfer 1 oktober 2024 x 100%. Prijsaanpassingen gaan uitsluitend in per 1 januari van elk jaar. Een verzoek tot indexering dient minimaal 1 maand voor ingangsdatum schriftelijk te worden ingediend bij de centraal contractmanager van Opdrachtgever. Na schriftelijke goedkeuring van de contractmanager van Opdrachtgever, worden de nieuwe prijzen van kracht. Indexeringsverzoeken over voorgaande jaren kunnen niet met terugwerkende kracht worden ingediend en ingevoerd. Opdrachtnemer is verplicht om jaarlijks het indexatieverzoek te versturen, zowel bij een positieve als negatieve indexatie. Indien het definitieve cijfer nog niet bekend is voor het aflopen van de indientermijn, wordt het tijdelijke cijfer gehanteerd. Is deze niet beschikbaar dan wordt het meest recente cijfer gehanteerd. Het voorgaand gebruikte cijfer ("nieuw") wordt bij een volgende indexatie gebruikt als "oud". De betreffende cijfers staan op de website van het CBS, onderdeel Statline.
P6	Indexeringsverzoeken worden ingediend volgens de volgende uitgangspunten: Het uitgeschreven verzoek is als bijlage bij een email gevoegd. Hiermee kan dit verzoek als afzonderlijk bestand worden opgeslagen en gedeeld. 1. Het verzoek wordt 1 maand voorafgaand aan de ingang van de indexering toegestuurd aan de categorie contractmanager. 2. Verzoek is voorzien van bedrijfsnaam en of logo als afkomstig van Opdrachtnemer (bv. op briefpapier) 3. In het verzoek is onder andere genoemd: a. Kenmerk van de overeenkomst; b. Indexatiepercentage inclusief onderbouwing van de berekening (enkel bronvermelding is onvoldoende); c. De datum van ingang van indexering. 4. Indien van toepassing stuurt opdrachtnemer het nieuwe prijzenblad mee

Nr.	Omschrijving
	De cijfers – welke de basis zijn voor het indexatiecijfer – worden toegelicht indien deze niet de definitieve CBS cijfers betreffen dan wel anderszins afwijken zoals in het PvE genoemd.
P7	Opdrachtgever hanteert voor de bepaling van de verkoopprijs van Kantoorbenodigdheden uit het Restassortiment een opslagpercentage bovenop de inkoopprijs*. Het opslagpercentage dat gehanteerd wordt is door Opdrachtnemer opgegeven in het Prijsinvulformulier (<i>bijlage 3a</i>) van de Inschrijving en is van toepassing op de gehele looptijd van de Raamovereenkomst. Indien de verkoopprijs van Kantoorbenodigdheden door toepassing van het opslagpercentage niet langer marktconform is, dient de prijs van het artikel hierop te worden aangepast. Op verzoek licht Opdrachtnemer toe hoe de prijs tot stand is gekomen en waarom de prijs al dan niet marktconform is met het betreffende prijspeil. *Onder inkoopprijs wordt verstaan: De prijs die Opdrachtgever betaalt aan zijn fabrikant/toeleverancier voor het desbetreffende artikel uit het Restassortiment inclusief kortingen. Opdrachtgever heeft hierbij het recht om inkoopfacturen van Opdrachtnemer in te zien om de verkoopprijzen te toetsen.
P8	Opdrachtnemer dient te allen tijde marktconforme prijzen aan te bieden voor artikelen uit het Kern- en Restassortiment. Opdrachtnemer legt hierover verantwoordelijkheid af binnen de periodieke managementrapportage als onderdeel van de KPI's. Opdrachtnemer dient, op aanvraag van Opdrachtgever en/of Deelnemer, voor specifieke artikelen (te selecteren door Opdrachtgever) middels een transparante berekening inzicht te geven in de prijsopbouw om zo marktconformiteit aan te tonen. Opdrachtgever houdt zich het recht voor om de verkoopprijzen (inkooprijzen en het toegepaste opslagpercentage), gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst, (steekproefsgewijs) te toetsen op marktconformiteit. Opdrachtnemer verleent medewerking aan het transparant, gedetailleerd en verifieerbaar aanleveren van prijsinformatie, inclusief kostenopbouw, zodat marktconformiteit van de aangeboden prijzen geverifieerd kan worden. Marktconforme prijzen zijn prijzen die ook worden betaald bij andere marktpartijen, voor een vergelijkbaar product, onder gelijke condities, in dezelfde markt en periode. Opdrachtgever heeft tevens het recht om een onafhankelijke benchmark uit te laten voeren om te bepalen of marktconforme prijzen en condities worden gehanteerd door Opdrachtnemer. Opdrachtnemer accepteert de uitkomst van deze benchmark. Een benchmark is een vergelijkend onderzoek waarbij de producten en diensten op identieke wijze worden onderzocht en met elkaar worden vergeleken. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om inkoopfacturen van Opdrachtnemer op te vragen. Opdrachtgever is niet gehouden producten af te nemen die onredelijk hoog geprijsd – en daarmee niet marktconform – zijn in vergelijking met de huidige productprijzen van andere aanbieders. Partijen treden in voorkomend geval met elkaar in overleg voor een nadere onderbouwing van de prijsverschillen om tot een passende oplossing te komen. Indien de productprijzen niet deugdelijk worden onderbouwd, dan wel de prijsverschillen onredelijk groot zijn, kan besloten worden de betreffende producten elders af te nemen. Hierover vindt geen compensatie plaats.

Facturering, betaling, leveranciersportaal en catalogusplatform	
F1	Opdrachtnemer voldoet aan de vereisten van e-facturatie via het leveranciersportaal of een geautomatiseerde koppeling met de DigiPoort (toekomstig E-procurementpoort) of het Peppol netwerk met daarin de referentie naar de inkooporder en de inkooporderregel. Zie voor meer informatie: Handleiding Aansluiten op Digipoort voor Bedrijven Logius en Home Helpdesk e-factureren (helpdesk-efactureren.nl). Indien er problemen zijn in het betaalproces, wordt hiervoor contact gezocht met betreffende Deelnemer en leidt dit niet direct tot blokkade van bestellingen.
F2	Kosten die voortkomen uit het realiseren van de koppeling voor elektronische berichten uitwisseling met de Rijksoverheid worden gedragen door Opdrachtnemer.
F3	Opdrachtnemer factureert vanuit een (1) centraal punt (een juridische entiteit). Indien dit afwijkt van het adres van Opdrachtnemer, dan is dit bij Inschrijving duidelijk kenbaar gemaakt door de inschrijvende Partij.
F4	Deelnemer vergelijkt de tarieven en de onkosten uit de eigen administratie met het totaal door Opdrachtnemer gefactureerde bedrag voor de geleverde goederen en/of diensten.
F5	Facturen voldoen minimaal aan de wettelijke eisen. Facturen die hier niet aan voldoen, worden niet in behandeling genomen. De wettelijke eisen aan facturen staan gepubliceerd op de website van de Belastingdienst en bevatten het verplicht vermelden van: • Volledige naam en die van de afnemer; • Vermeld het verplichting- en bestelnummer op de factuur; • Naam en adres van Opdrachtnemer; • Het btw-identificatienummer van Opdrachtnemer; • Het KVK-nummer van Opdrachtnemer; • Het factuurnummer; • De factuurdatum; • De datum (periode) van levering en/of uitvoering; • Bank en rekeningnummer van Opdrachtnemer; • Het aantal geleverde goederen en/of diensten (incl. beschrijving wat er is geleverd). • Btw-bedrag en btw-tarief wat van toepassing is op de geleverde goederen en diensten. Aanvullend op bovenstaande opsomming geldt voor Ministerie van Financiën en NLA: Indien de factuur niet op de voorgeschreven wijze wordt aangeleverd, wordt de factuur niet in behandeling genomen en niet betaalbaar gesteld.
F6	De factuur voor bestellingen geschiedt per periode (per bestelling en per locatie) achteraf. In de implementatieperiode wordt per Deelnemer de frequentie van het aantal facturen bepaald en wordt aangegeven of een uitgesplitste verzamelfactuur of losse facturen wenselijk is. Desgewenst kan, alleen op initiatief van Deelnemer, afwijkende afspraken worden gemaakt ten aanzien van de frequentie van facturatie en/of het gewenste bundelingsniveau van de facturen. In <i>bijlage 8</i> is aangegeven van welke factureringssystematiek de verschillende Deelnemers (naar huidig inzicht) gebruik zullen maken. Dit is aan verandering onderhevig.
F7	Opdrachtnemer dient de gegevens zoals overeengekomen met Deelnemer op de factuur te vermelden. Indien de gegevens niet of onvolledig zijn vermeld dan is Deelnemer gerechtigd de betaling op te schorten totdat de volledige en correcte gegevens erop vermeld staan.
F8	Retourzendingen van bestellingen worden door Opdrachtnemer verrekend doormiddel van een creditnota. Op de creditnota dient ook een verplicht debet nummer vermeld te worden. Tenzij anders wordt afgesproken en vastgelegd in de Nadere Overeenkomst.

Facturering, betaling, leveranciersportaal en catalogusplatform	
	Op verzoek van de Deelnemer moet dit volgens de geldende facturatieafspraken mogelijk zijn.
F9	Opdrachtnemer dient er rekening mee te houden dat, indien een onderzoek naar de juistheid van factureren door een accountants- of auditdienst wordt ingesteld, onrechtmatigheden die tijdens het onderzoek worden geconstateerd zullen worden verrekend. Kosten van het onderzoek zijn in dat geval voor rekening van Opdrachtnemer.
F10	Indien Opdrachtnemer zijn ordersysteem met een directe koppeling heeft aangesloten op de gevraagde systemen van Deelnemers, garandeert Opdrachtnemer dat het systeem te allen tijde beschikbaar is. Opdrachtgever eist een maandelijks beschikbaarheidspercentage van 99,8% per Deelnemer. Geplande onderhoudswerkzaamheden aan het systeem worden buiten beschikbaarheidstijden uitgevoerd zoals genoemd in eis ABL26. Wanneer het systeem niet beschikbaar is tijdens kantooruren, wordt dit direct gemeld aan de Deelnemer(s).
F11	Opdrachtnemer berekent geen kosten aan Deelnemer voor aansluiting op de gevraagde systemen. Bij een directe aansluiting op de gevraagde systemen komen alle kosten vanaf het koppelvlak aan Opdrachtnemerszijde voor rekening van de Opdrachtnemer. De kosten die Opdrachtnemer in dit verband nu (en in de toekomst) maakt, zijn voor eigen rekening. Dit geldt ook voor kosten die voortkomen uit het realiseren van de koppeling met het catalogusplatform. Hetzelfde geldt in geval van een (punch out) koppeling van de webshop aan het inkoopstelsel van de Deelnemer(s).
F12	Opdrachtnemer accepteert dat er gedurende de looptijd van de Overeenkomst nieuwe versies van de programmatuur in gebruik genomen kunnen worden.
F13	De catalogus van Opdrachtnemer wordt beschikbaar gemaakt (indien voor Deelnemer van toepassing) via het catalogus platform van de 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.
F14	Opdrachtnemer onderhoudt zelf zijn catalogus waarin de afgesproken producten of diensten inclusief prijzen staan. Wijzigingen in de catalogus komen slechts na goedkeuring door de Opdrachtgever beschikbaar voor gebruik.
F15	Opdrachtnemer neemt op verzoek van de 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.
F16	In overleg met Deelnemer wordt (indien van toepassing voor Deelnemer) de mogelijkheid gegeven om vanuit Opdrachtnemer te leveren onder voldoende verschillende UNSPSC codes. Dit zodat Deelnemer het assortiment kan vertalen naar de bijbehorende financiële boekingsgangen.
F17	Indien inkopen niet via de juiste bestelgemachtigden (of via inkoop) wordt ingekocht en de factuur niet aan een inkooporder of aan een referentienummer gekoppeld kan worden, wordt de factuur geretourneerd. U ontvangt hiervan een bericht en wordt verzocht een nieuwe factuur in te dienen onder vermelding van een inkoopordernummer of referentienummer en factuurdatum. Het order-of referentienummer kan worden opgevraagd bij de opdrachtgever.
F18	Opdrachtnemer beschikt over een werkend bestel- en factureringssysteem

Nr.	Omschrijving
Maatschappelijk Verantwoord Inkopen	
M1	Opdrachtnemer dient te voldoen aan het gestelde ambitieniveau en de eisen voor maatschappelijke verantwoord inkopen zoals vermeld in de Milieucriteria voor het maatschappelijk verantwoord inkopen van Kantoorbenodigdheden (zie <i>bijlage 15</i>): • Eisen voor opberg- en archiveringsmiddelen; • Eisen voor etiketten, zelfklevende memoblokjes; • Eisen voor schrijfgerei; • (Verwerkt) hout dient aan duurzaamheidseisen te voldoen; • Verplichte toelichting op verpakkingskeuze volgens Essentiële Eisen; • Secundaire/tertiaire verpakking van gerecycled materiaal. Mogelijke bewijsmiddelen voor deze eisen zijn: • (Geldig) certificaat van een ISO type I milieukeurmerk, waarvan de eisen overeenkomen met de in dit criterium gestelde eisen, of een gelijkwaardig certificaat. Meer informatie over ISO type I milieukeurmerk is te vinden op de website van PIANOo; • Technisch dossier van de fabrikant; • Keuringsrapport van een erkende instantie; • Of gelijkwaardig. Opdrachtnemer toont op verzoek van Aanbestedende dienst aan of Kantoorbenodigdheden voldoen aan het gestelde ambitieniveau.
M2	Bij aanvang van de Raamovereenkomst dient minimaal 40% van de aangeboden artikelen in het Basisassortiment te bestaan uit duurzame Kantoorbenodigdheden. Het percentage duurzame Kantoorbenodigdheden dient gedurende de contractperiode jaarlijks met 5% te worden verhoogd, zoals benoemd in <i>Bijlage 15 "MVI Criteriatool - Eisen Kantoorbenodigdheden. Keurmerken die gelijkwaardig zijn aan bovengenoemd ISO keurmerk, worden ook geaccepteerd als bewijsmiddel. De verhoging van 5% betreft een optelling, voor de raamovereenkomst betekent dit het volgende:</i> • Per 01-10-2024 = 40% • Per 01-10-2025 = 45% (= 40% + 5%) • Per 01-10-2026 = 50% (= 40% + 5% + 5%) • Per 01-10-2027 = 55% (= 40% + 5% + 5% + 5%) Opdrachtnemer heeft een verplichting om voorstellen te doen ter optimalisatie van het duurzaamheidspercentage om het geëiste percentage te behalen. Aanpassingen naar duurzame(re) producten worden (in beginsel) zonder extra kosten doorgevoerd.
M3	Opdrachtnemer levert op verzoek van opdrachtgever bewijsstukken aan betreffende de certificeringen van de door opdrachtgever geselecteerde producten.
M4	<u>Specifieke eis voor Deelnemers waar Leveringsvariant 2 van toepassing is:</u> Opdrachtnemer dient voor in de kasten t.b.v. leveringsvariant 2 (Rack-Jobbing) een zo duurzaam mogelijk assortiment aan te bieden. Gedurende de contractperiode dient Opdrachtnemer hier proactief voorstellen in te doen, om de inhoud van deze kasten zo duurzaam mogelijk te houden. Artikelen waar de impact groot is hebben voorrang bij het verduurzamen van het assortiment.
M5	Opdrachtnemer dient in de webshop duidelijk zichtbaar te maken, welk artikel een duurzaam artikel betreft.
M6	Opdrachtnemer dient voor het Restassortiment duurzame artikelen te stimuleren en actief voorstellen te doen om het aanvullend gedurende de contractperiode duurzamer te maken. Hoewel er geen percentage is verbonden aan verduurzaming, is onderdeel van gesprek op welke wijze en met welke inzet Opdrachtnemer hierop inzet. Bij aanvang van de overeenkomst is minimaal 40% van dit assortiment duurzaam. Opdrachtnemer toont dit in de 5 werkdagen na ingangsdatum van de overeenkomst aan bij Categorie en Deelnemer.
M7	Het streven van Opdrachtgever is om de komende jaren het verbruik van het aantal artikelen te verminderen. Opdrachtnemer dient eens per jaar met voorstellen te komen hoe dit verbruik verminderd kan worden en dient hierover te rapporteren in de managementrapportage.

Nr.	Omschrijving
M8	De Internationale Sociale Voorwaarden (ISV) dragen bij aan het uitbannen van sociale misstanden in de inkoopketen, zoals kinderarbeid, hongerlonen en onmenselijke werkomstandigheden. Via een proces van due diligence wordt de naleving van de internationale arbeidsnormen en mensenrechten in de productie- en toeleveringsketen bevorderd. Opdrachtnemer dient in dit kader een due diligence-proces uit te voeren conform het onderstaande: 1. Risicoanalyse productieketen Uiterlijk 3 maanden na definitieve gunning van de opdracht wordt een risicoanalyse door de opdrachtnemer aangeleverd ten aanzien van de [eerste schakel/ # schakels/ gehele keten] van het productieproces waarin het volgende is opgenomen: • een beschrijving van de [eerste schakel/ # schakels/ gehele keten] van het productieproces; • een analyse van de risico's op schending van arbeids- en mensenrechten in de keten. 2. Plan van aanpak mitigeren risico's Uiterlijk 6 maanden na definitieve gunning van de opdracht wordt een plan van aanpak door de opdrachtnemer verstrekt om de risico's die in de risicoanalyse zijn vermeld te mitigeren. In het plan van aanpak zijn opgenomen: • een overzicht en beschrijving van de inspanningen die de opdrachtnemer zal leveren om de risico's te mitigeren; • een planning ten aanzien van de inspanningen die de opdrachtnemer zal leveren; • (optioneel) een toelichting op het tot stand komen van het plan van aanpak, bijvoorbeeld informatie over de betrokkenheid van stakeholders. • Indien de opdrachtnemer aangesloten is bij een IMVO-sectorconvenant, kan dit worden gezien als een actie om de risico's in zijn keten te verkleinen. De opdrachtnemer kan hier melding van maken in het plan van aanpak. Ook wanneer opdrachtnemer is aangesloten bij een keteninitiatief kan dit in het plan van aanpak gemeld worden. Het betekent echter niet dat de opdrachtnemer daarmee aan al zijn due diligence verplichtingen voldoet. Opdrachtnemer dient te controleren of het keteninitiatief alle risico's afdekt. Wanneer geconstateerd wordt dat dit niet het geval is, zal de opdrachtnemer in zijn plan van aanpak moeten uitwerken welke inspanningen ten aanzien van de (overgebleven) risico's geleverd gaan worden om deze te mitigeren. 3. Jaarlijkse rapportage Gedurende de contractperiode rapporteert de opdrachtnemer jaarlijks ten opzichte van de ingangsdatum van de overeenkomst (of in geval van een korter lopende overeenkomst: bij de afronding daarvan) over zijn inzet ten aanzien van het naleven van de ISV. Hieruit moet blijken dat de opdrachtnemer een 'redelijke inspanning' heeft geleverd om de ISV na te leven. De rapportage moet tevens gelijktijdig openbaar worden gemaakt, al dan niet als onderdeel van een rapportage die een breder deel van de activiteiten van de opdrachtnemer betreft, zoals een (duurzaamheids)jaarverslag. Openbaarmaking kan worden bereikt door plaatsing op de website van de opdrachtnemer. De rapportage bevat in ieder geval: een risicoanalyse zoals beschreven onder 1; • de maatregelen die in het jaar waarover gerapporteerd wordt zijn genomen om risico's te verminderen en eventuele schendingen van de ISV in de keten te verhelpen; • de aanpak en resultaten van de monitoring op naleving van de ISV;

Nr.	Omschrijving
	• informatie over hoe eventueel ontvangen signalen (intern en extern) over schending van de ISV afgehandeld zijn; • Uitgangspunt van rapportagevorm is de rapportagetool zoals gepubliceerd door PIANOo. Zie https://www.piano.nl/nl/document/21482/aanpak-van-due-diligence-contractmanagement Bij de invulling van deze verplichtingen dient opdrachtnemer uit te gaan van: De handreiking due diligence voor bedrijven, zoals raadpleegbaar via de handreiking due-diligence voor bedrijven. Opdrachtnemer kan daarnaast ook gebruik maken van onderstaande informatie en handreikingen: • PIANOo website over internationale sociale voorwaarden; • OESO due diligence handreiking voor maatschappelijk verantwoord ondernemen; • RBA Practical Guide. • In opvolging hiervan geeft Opdrachtnemer invulling aan alle 6 stappen van het OESO Due Diligence processchema, v.a. ingang van het 2^e contractjaar. Exacte invulling en rapportagevorm wordt in het eerste kwartaal van het 2^e contractjaar overeengekomen.
M9	Opdrachtgever heeft als ambitie CO2-emissie te reduceren bij de opdrachten die voortvloeien uit onderhavige aanbesteding. Dat kan alleen door en met actieve inzet van Opdrachtnemer. Opdrachtgever heeft ervoor gekozen om een kader, de CO2-prestatieladder, te hanteren waarbij de Opdrachtnemers invulling geven aan deze CO2-ambitie. Opdrachtnemer dient binnen 1 jaar na ingangsdatum van de Overeenkomst minimaal CO2-ambitieniveau 3 te hebben bereikt zoals nader toegelicht in <i>bijlage 11 en 12</i>. Opdrachtnemer dient binnen één jaar na de start van de Overeenkomst en vervolgens jaarlijks, gedurende de looptijd van de Overeenkomst, aan te tonen dat tijdens de uitvoering van de Overeenkomst aan ten minste het CO2-ambitieniveau 3 is voldaan. Bewijsmiddelen kunnen op twee manieren worden verstrekt aan Opdrachtgever: 1. Door bewijsstukken te leveren, die door een certificerende instantie zijn getoetst, dat de opdracht is uitgevoerd met toepassing van de criteria zoals vermeld in de tabel die hoort bij het aangeboden CO2-ambitieniveau en de daaronder liggende ambitieniveaus zoals als opgenomen in <i>bijlage 11 en 12</i>. 2. Door een CO2-Bewust certificaat te overleggen dat ten minste gelijk is aan het aangeboden CO2-ambitieniveau. Indien de Opdrachtnemer bestaat uit een samenwerkingsverband van ondernemers (combinatie), dient iedere combinant een CO2-Bewust certificaat te overleggen dat ten minste gelijk is aan het aangeboden CO2-ambitieniveau. Blijkt uit het (de) overgelegde bewijsmiddel(en) dat het minimaal vereiste CO2-ambitieniveau 3 niet is gehaald, dan zal Opdrachtgever een EMVI-boete opleggen. De hoogte van deze boete is € 20.000,- indien het CO2-ambitieniveau 3 niet wordt behaald na 12 maanden. De boete kan jaarlijks tot en met het einde van de looptijd van de Overeenkomst opgelegd worden. Indien blijkt dat Opdrachtnemer het minimaal vereiste CO2-ambitieniveau 3 één jaar na ingangsdatum van de Overeenkomst nog steeds niet heeft gehaald, heeft Opdrachtgever het recht om in overleg met de Deelnemers de Raamovereenkomst op te zeggen conform artikel 22.6 van de ARIV-2018 (zie <i>bijlage 7</i>). Meer informatie en achtergronden over de CO2-prestatieladder kunt u vinden in <i>bijlage 11</i> en op de website van het SKAO. https://www.skao.nl.

Nr.	Omschrijving
	Gedurende de looptijd van de Overeenkomst overlegt Opdrachtnemer jaarlijks bewijs/certificering, zodat aan de hand daarvan nadere ambities kunnen worden besproken en gemonitord.
M10	Voor de sturing op duurzaam transport en het minimaliseren van de CO2 uitstoot is het nodig om eerst inzicht te verkrijgen in de huidige CO2 uitstoot om vervolgens concrete doelen te kunnen stellen. Opdrachtnemer wordt bij aanvang van de Raamovereenkomst gevraagd om inzicht in de totale CO2 uitstoot te geven. Met ingang van het tweede contractjaar rapporteert Opdrachtnemer over haar CO2 footprint, gerelateerd aan deze Opdracht. Hierin wordt inzicht gegeven in de uitstoot van CO2, de factoren die dit beïnvloeden, de ontwikkeling ten opzichte van voorgaande perioden en de maatregelen die worden genomen om deze CO2 uitstoot te minimaliseren. Opdrachtnemer toont middels een rapportage aan op welke manier dit wordt gemeten en welke basis/berekening er wordt toegepast om het resultaat te rapporteren. Opdrachtnemer dient haar CO2 uitstoot, zoals vastgesteld tijdens het eerste contractjaar – ten opzichte van het tweede contractjaar te minimaliseren.
M11	De bij de uitvoering van de opdracht in te zetten voertuigen voor transport, zowel LDV (light duty vehicle, <3.500 kg) als HDV (heavy duty vehicle, >3.500 kg), voldoen ten minste aan emissieklasse 6. Opdrachtnemer kan dit voorafgaand en/of 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 onderaannemers) aan de eis voldoet. • Of gelijkwaardig. Zie ook: https://www.mvicriteria.nl. Bewijslast hiervan dient op verzoek van de categorie contractmanager binnen 5 werkdagen na verzoek hiertoe overlegd te worden.
M12	Opdrachtnemer gebruikt verpakkingsmaterialen die gemakkelijk hergebruikt kunnen worden, eventueel in de vorm van retourverpakkingen of qua samenstelling uitsluitend gemaakt van papier en karton waardoor recycling eenvoudig te realiseren is. Wanneer kartonnen dozen worden gebruikt, dienen deze voor minstens 80% uit gerecycled materiaal te bestaan. Wanneer voor de eindverpakking kunststofzakken of -vellen worden gebruikt, dienen deze voor minstens 75% uit gerecycled materiaal te bestaan. Wanneer gekozen wordt voor biobased materiaal is deze minimum eis niet van toepassing. Zie ook: https://www.mvicriteria.nl.
M13	Opdrachtnemer conformeert zich aan besluit beheer verpakkingen 2014. Het Besluit beheer verpakkingen 2014 bevat regels over: • Verantwoordelijkheid over het terugnemen van verpakkingsmaterialen (zonder additionele kosten) voor bulkleveringen of waar wenselijk geacht door Deelnemers. • De samenstelling van verpakkingen, om schadelijkheid van die verpakkingen in het afvalstadium te voorkomen. • Het beperken van de hoeveelheid verpakkingsafval; • Regels over inname en verwerking van verpakkingen.
M14	Op verzoek geeft Opdrachtnemer binnen 5 werkdagen een toelichting over de verpakkingskeuze, waarbij hij aansluit bij de Essentiële Eisen die uit de Europese Richtlijn Verpakkingen en het Besluit beheer verpakkingen voortkomen.
M15	Maatwerk voor Mensen is de nieuwe werkwijze social return voor de Rijksoverheid. De werkwijze biedt ruimte voor een vormvrijere invulling en de mogelijkheid voor maatwerk en specifiek voor de uitvoering van dit contract. Maatwerk voor Mensen heeft een experimenteel en innovatief karakter en gaat over samenwerking tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer om meer mogelijk te maken voor mensen met een

Nr.	Omschrijving
	afstand tot de arbeidsmarkt. Het streefpercentage is 5% van de totale loonsom. Opdrachtgever wil gedurende het contract kijken naar de mogelijkheden waarbij Opdrachtnemer actief kijkt naar kansen en maatwerk om deze invulling in te bedden in de uitvoering van het contract. In de uitvoering zullen de gemaakte samenwerkingsafspraken nader worden geformuleerd. De verwachting is dat deze aanpak zal leiden tot nieuwe vormen van social return op basis van realistische mogelijkheden. Uitgangspunten voor de werkwijze is te vinden op deze website: https://www.maatwerkvoormensen.nl/

Nr.	Omschrijving
Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), informatiebeveiliging en Privacybeleid	
AV1	Na definitieve gunning wordt onderzocht in hoeverre AVG van toepassing is. Indien dat het geval is, zijn onderstaande eisen van toepassing.
AV2	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 . en privacy, waaronder maar niet beperkt tot de AVG en de Telecommunicatiewet.
AV3	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.
AV4	Indien Opdrachtgever het gedurende de looptijd van deze Raamovereenkomst wenselijk acht om aanvullende afspraken rondom de vastlegging en beveiliging van persoonsgegevens te maken, zal Opdrachtnemer hier zijn medewerking aan verlenen.
AV5	Na gunning worden nadere afspraken gemaakt over de bewaartermijnen van persoonsgegevens.
AV6	Eénmaal per jaar verstrekt Opdrachtnemer een verklaring, opgesteld door een onafhankelijke externe instantie, dat Opdrachtnemer heeft gehandeld conform de AVG.
AV7	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.
AV8	Opdrachtnemer is verplicht om ten aanzien van persoonsgegevens geheimhouding te betrachten. De AVG dient daarbij in acht genomen te worden.
AV9	Opdrachtnemer sluit, indien sprake is van het gebruik/verwerken van persoonsgegevens, een verwerkersovereenkomst met de desbetreffende Deelnemer waarvoor het gebruik van persoonsgegevens nodig is. Onder andere voor de levering van Kantoorbenodigdheden op de privéadressen van Deelnemer NLA.
AV11	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).
AV12	Er mogen geen persoonsgegevens worden verwerkt die zijn aan te merken als bijzondere categorieën persoonsgegevens volgens de AVG.
AV13	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.
AV14	Wanneer persoonsgegevens of programmatuur van Opdrachtgever zich bevinden op informatiesystemen van Inschrijver, 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.