

Bijlage 2 - Programma van eisen

Eisen 1. Juridisch	
Eis 1.1	Leverancier is in staat en bereid om de gevraagde levering en bijbehorende dienstverlening ten behoeve van de Aanbestedende dienst, gedurende de gehele looptijd van de Raamovereenkomst inclusief eventuele verlengingen, conform de in de Aanbestedingsstukken gestelde eisen en voorwaarden uit te voeren.
Eis 1.2	Leverancier voert alle werkzaamheden uit met inachtneming van de vigerende Nederlandse wet- en regelgeving.
Eis 1.3	Alle te leveren producten voldoen aan de vigerende Nederlandse wet- en regelgeving, waaronder ook de Arbeidsomstandighedenwet.
Eis 1.4	De algemene voorwaarden, productvoorwaarden, verkoopvoorwaarden en/of andere voorwaarden van Leverancier worden nadrukkelijk van de hand gewezen.
Eis 1.5	De volgorde in prioriteit (in aflopend belang) in geval van strijdigheid tussen de contractdocumenten is: 1. Raamovereenkomst; 2. Aanbestedingsstukken en de nota('s) van inlichtingen (laatste versie/datum als hoogste in de rangorde); 3. Inkoopvoorwaarden (Algemene inkoopvoorwaarden leveringen SBB 2020); 4. Inschrijving Leverancier.
Eis 1.6	Leverancier handelt (aantoonbaar) conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming (UAVG). Alle gegevens door de Aanbestedende dienst aan Leverancier ter beschikking gesteld, of door de onder de Raamovereenkomst verrichte werkzaamheden aan Leverancier bekend geworden, zullen anders dan op een door de Nederlandse Wet- en regelgeving toegelaten wijze niet aan derden verstrekt worden. De Aanbestedende dienst behandelt alle door Leverancier verstrekte persoonsgebonden informatie eveneens conform de in Nederland geldende Wet- en regelgeving.
Eis 1.7	De Bestelopdracht(en) en de daarbij behorende bijlagen vormen onlosmakelijk onderdeel van de Raamovereenkomst. In geval van tegenstrijdigheden, geldt dat de Bestelopdracht slechts prevaleert boven de Raamovereenkomst en de daarbij behorende bijlagen indien in een Bestelopdracht uitdrukkelijk van (enige bepaling van) de Raamovereenkomst wordt afgeweken, voor zover er geen sprake is van een wezenlijke wijziging.
Eis 1.8	Een Bestelopdracht en de daarbij behorende bijlagen vormen onlosmakelijk onderdeel van de Raamovereenkomst. In geval van tegenstrijdigheden, geldt dat de Raamovereenkomst prevaleert boven de Bestelopdracht.
Eis 1.9	Leverancier verplicht zich tot geheimhouding van al hetgeen door de uitvoering van de opdracht over de bedrijfsvoering van de Aanbestedende dienst blijkt en draagt ervoor zorg dat alle medewerkers van/namens Leverancier, alsmede onderaannemers en (toe)leveranciers van Leverancier zich naar deze verplichting gedragen, ook na beëindiging van de opdracht. Bij schending van de geheimhoudingsverplichtingen is Leverancier een onmiddellijk opeisbare boete verschuldigd van €5.000 per gebeurtenis.
Eis 1.10	Leverancier brengt de Aanbestedende dienst, zodra Leverancier weet of behoort te

	weten dat de nakoming van de opdracht niet, niet tijdig of niet naar behoren plaatsvindt, onmiddellijk schriftelijk én telefonisch op de hoogte onder vermelding van de omstandigheden.
Eis 1.11	De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor op ontbinding van de Raamovereenkomst en/of een schadevergoeding in geval van onjuiste en/of onvolledige informatie en/of het niet kunnen nakomen hetgeen bij Inschrijving aangeboden is.
Eis 1.12	Indien de Raamovereenkomst binnen de looptijd wordt ontbonden om reden van een onjuiste calculatie, op grond van een onvoldoende prestatie, of andere tekortkomingen die aan Leverancier kunnen worden toegerekend, is Leverancier verplicht tot vergoeding van de schade die door de annulering ontstaat. Onder schade wordt in dit verband mede verstaan het verschil tussen de met Leverancier overeengekomen prijs en de eventueel hogere (marktconforme) prijs, verbonden aan het doen uitvoeren van de opdracht door een derde, zulks te berekenen over de nog resterende looptijd van de Raamovereenkomst. Indirecte- en gevolgschade zoals bedrijfsstagnatie vallen hier niet onder.
Eis 1.13	Leverancier gaat er mee akkoord dat bij een fusie van de Aanbestedende dienst met een derde partij de scope van de opdracht kan wijzigen binnen de kaders van artikel 2.163 Aw 2012 en de Raamovereenkomst per aangetekend schrijven met inachtneming van een opzegtermijn van ten minste zes (6) kalendermaanden geheel of gedeeltelijk kan worden beëindigd.
Eis 1.14	Indien Leverancier gebruik maakt van één, of meer onderaannemers dan wordt de Wet Ketenaansprakelijkheid zoals geregeld in de Invorderingswet 1990 alsmede het G-rekeningenbesluit 1991 van toepassing op de Raamovereenkomst. Leverancier vrijwaart de Aanbestedende dienst tegen alle eventuele aanspraken die door de belastingdienst of de bedrijfsvereniging in het kader van de Wet Ketenaansprakelijkheid worden gemaakt, alsmede tegen eventuele op de wet gebaseerde verhaalaanspraken van onderaannemers en de (mogelijke) impact hiervan voor de Aanbestedende dienst.
Eis 1.15	Indien er een verschil blijkt te zijn tussen de eisen in het programma van eisen en de (genoemde) vigerende (Nederlandse) Wet- en regelgeving, normeringen, en/of andere documenten waarnaar wordt verwezen in de Aanbestedingsstukken dan prevaleert de strengste variant.
Eis 1.16	Onenigheid over kwaliteit, acceptatie en uitvoering van de opdracht wordt door de Aanbestedende dienst aan een deskundige onafhankelijke derde partij voorgelegd. De kosten voor het inschakelen van de deskundige onafhankelijke derde komen voor rekening van de partij die door deze onafhankelijke derde in het ongelijk gesteld wordt.
Eis 1.17	De door Leverancier bij Inschrijving opgegeven antwoorden op de kwalitatieve sub-gunningcriteria maken automatisch en direct deel uit van de eisen die gesteld worden aan de uitvoering van de opdracht.

Eisen 2. Commercieel	
Eis 2.1	De Raamovereenkomst heeft een looptijd van twee (2) jaar met de mogelijkheid voor de Aanbestedende dienst om éézijdig tegen gelijkblijvende voorwaarden tweemaal te verlengen voor een duur van één (1) jaar. De verwachte ingangsdatum van de Raamovereenkomst is 01-05-2025.
Eis 2.2	De Aanbestedende dienst stelt Leverancier uiterlijk drie (3) maanden voor het verstrijken van de initiële (of: dan geldende) looptijd van de Raamovereenkomst schriftelijk in kennis indien de Aanbestedende dienst gebruik maakt van de verlengingsoptie. Indien een verlengingsoptie niet wordt uitgeoefend, eindigt de Raamovereenkomst van rechtswege na het verstrijken van de dan geldende looptijd en/of bij het bereiken van de in de aanbestedingstukken aangegeven maximale omvang van de opdracht.
Eis 2.3	De voorwaarden van de Raamovereenkomst blijven van toepassing op alle Bestelopdrachten die na het eindigen van de Raamovereenkomst nog niet (volledig) geleverd of uitgevoerd zijn.
Eis 2.4	De datum van de Bestelopdracht is bepalend voor de prijs die Leverancier in rekening mag brengen. Prijswijzigingen die na deze datum zijn doorgevoerd, blijven buiten beschouwing.
Eis 2.5	De prijzen zijn in euro's afgerond op twee decimalen, exclusief btw.
Eis 2.6	Alle prijzen zijn all-in prijzen waaronder wordt verstaan, inclusief alle kosten, maar niet beperkt tot transport- en afleveringskosten, verpakingskosten, opslagkosten, levering DDP (Incoterms®2020) op locatie van de Aanbestedende dienst, installatie- en montagekosten, administratiekosten, overheadkosten, kantoorkosten, kosten voor verzekeringen, leges, heffingen, implementatie etc. Andere kosten komen derhalve niet voor vergoeding in aanmerking, met uitzondering van de kosten voor: Aanvullende opdrachten waarvoor de Aanbestedende dienst opdracht heeft gegeven conform de eisen en voorwaarden die gesteld worden aan aanvullende opdrachten.

Eisen 3. Aanvullende opdrachten	
Eis 3.1	Naast de opdracht zoals beschreven in de Aanbestedingsstukken dient Leverancier op verzoek van de Aanbestedende dienst ook bereid te zijn aanvullende opdrachten uit te voeren, binnen de kaders van artikel 2.163b Aw 2012.
Eis 3.2	Onder aanvullende opdrachten worden leveringen verstaan welke niet zijn opgenomen in de opdracht en welke nauw verband houdt met de scope van de opdracht.
Eis 3.3	Aanvullende opdrachten zullen gezamenlijk nimmer meer dan 10% van de oorspronkelijke opdrachtwaarde bedragen.
Eis 3.4	Indien de Aanbestedende dienst aanvullende opdracht wil laten uitvoeren wordt hiertoe schriftelijk een verzoek bij Leverancier gedaan.
Eis 3.5	Leverancier brengt binnen vijf (5) werkdagen na ontvangst van het verzoek een nadere offerte uit aan de Aanbestedende dienst waarin de aanvullende opdracht voorzien van een uitgebreide beschrijving van de te levering, de randvoorwaarden, de levertijd en de geldigheid van de offerte (minimaal 30 dagen).

Eis 3.6	De prijzen voor de aanvullende opdrachten dienen in verhouding te staan met de prijzen die zijn opgenomen in de bijlage Prijzen bij de Raamovereenkomst. Indien er geen sprake is van een relatie tussen de prijzen in de bijlage Prijzen bij de overeenkomst en de aanvullende opdracht dan dienen de prijzen marktconform te zijn.
Eis 3.7	Na schriftelijke acceptatie van de offerte door de Aanbestedende dienst dient de aanvullende opdracht binnen de opgegeven levertijd geleverd te worden.
Eis 3.8	Facturatie van de aanvullende opdrachten kan alleen plaatsvinden na volledige verrichting en acceptatie van de aanvullende opdracht door de Aanbestedende dienst, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
Eis 3.9	De Raamovereenkomst incl. bijbehorende bijlagen prevaleert te allen tijde boven de voorwaarden opgenomen in een offerte met betrekking tot de aanvullende opdracht.

Eisen 4. Facturatie

Eis 4.1	Onder vermelding van de Raamovereenkomst verzendt Leverancier maandelijks achteraf na verrichtingen en acceptatie van de Bestelopdracht(en) een verzamelfactuur.
Eis 4.2	Deze factuur bevat minimaal de volgende gegevens: <u>Gegevens Leverancier</u> • Bedrijfsnaam • Adres • Telefoonnummer • KvK-nummer • Btw-nummer • IBAN rekeningnummer • Debiteurnummer <u>Gegevens de Aanbestedende dienst</u> • Organisatienaam • Adres • Intern referentienummer <u>Factuur gegevens</u> • Factuurdatum • Factuurnummer • Periode waar de factuur betrekking op heeft • Totaal factuurbedrag exclusief btw • Btw percentage • Btw-bedrag factuur • Totaal factuurbedrag inclusief btw • Btw-nummer <u>Kostenoverzicht als bijlage</u> Gegevens zoals gespecificeerd in 4.3 eis m.b.t. het kostenoverzicht. De definitieve inhoud en opmaak van de verzamelfacturen wordt gedurende de

	implementatiefase in overleg tussen de Aanbestedende dienst en Leverancier vastgesteld.
Eis 4.3	Een kostenoverzicht bevat minimaal de volgende gegevens: • Factuurdatum • Factuurnummer • Ordernummer/bestelnummer • Periode waar het kostenoverzicht betrekking op heeft • Prijs per eenheid zoals opgenomen in de Bijlage Prijzen behorende bij de Raamovereenkomst (of offerte in het geval van aanvullende opdrachten) • Aantal per onderdeel zoals opgenomen in de Bijlage Prijzen behorende bij de Raamovereenkomst. • Totaal kosten (incl. en excl. btw) per Bestelopdracht • In het geval van een aanvullende opdracht een kopie van de door de Aanbestedende dienst goedgekeurde offerte • Naam en telefoonnummer contactpersoon Leverancier De definitieve inhoud en opmaak van de kostenoverzichten wordt gedurende de implementatiefase in overleg tussen de Aanbestedende dienst en Leverancier vastgesteld.
Eis 4.4	Onder vermelding van de Raamovereenkomst verzendt Leverancier na volledige levering en acceptatie een factuur per aanvullende opdracht, tenzij in de opdrachtbevestiging anders is overeengekomen.
Eis 4.5	Onder vermelding van de Raamovereenkomst verzendt Leverancier na volledige levering en acceptatie maandelijks achteraf een verzamelfactuur voor de logistieke kosten die gemaakt zijn voor het herplaatsen van bestaand meubilair. De eisen 4.2 en 4.3 zijn ook hier van toepassing.
Eis 4.6	Facturen worden uitsluitend digitaal in PDF formaat gestuurd aan facturen@s-bb.nl
Eis 4.7	De betalingstermijn is 30 kalenderdagen na ontvangst van de (correcte) factuur.

Eisen 5. Communicatie

Eis 5.1	Alle communicatie tussen Leverancier en de Aanbestedende dienst vindt plaats in de Nederlandse taal.
Eis 5.2	Leverancier zorgt ervoor dat alle medewerkers die op welke wijze dan ook contact hebben met de Aanbestedende dienst de Nederlandse taal in woord en geschrift beheersen.
Eis 5.3	De Aanbestedende dienst krijgt een vast beslissingsbevoegd contactpersoon (accountmanager) bij Leverancier toegewezen voor alle vragen en/of opmerkingen met betrekking tot de Raamovereenkomst en de uitvoering van de opdracht. Deze contactpersoon dient op maandag tot en met vrijdag tijdens kantooruren telefonisch en per e-mail bereikbaar te zijn, waarbij deze binnen drie (3) werkdagen inhoudelijk reageert op e-mail, telefonisch contact en/of voicemailberichten. Indien de contactpersoon langer dan drie (3) werkdagen afwezig is wordt de Aanbestedende dienst hiervan op de hoogte gebracht op het moment dat de Aanbestedende dienst contact opneemt met de contactpersoon.

Eisen 6. Personeel	
Eis 6.1	Leverancier beschikt over voldoende medewerkers om de opdracht conform de Aanbestedingsstukken uit te voeren.
Eis 6.2	Leverancier ziet erop toe dat de uitvoering opdracht ongestoord voortgang vindt en conform de daaraan gestelde eisen wordt uitgevoerd. Leverancier draagt er zorg voor dat de voortgang niet door o.a. ziekte, vakantie of andere redenen van afwezigheid van haar medewerkers wordt onderbroken. Leverancier neemt in voorkomende gevallen onverwijld de nodige maatregelen tot het doen van de vereiste voorzieningen c.q. inzet van vervangend gelijkwaardig personeel (zowel qua werk- en denkniveau, als aantoonbare relevante werkervaring).
Eis 6.3	Alle medewerkers van en namens Leverancier die ingezet worden voor de uitvoering van de opdracht dienen voldoende gekwalificeerd te zijn. Op eerste verzoek van de Aanbestedende dienst dient Leverancier inzage te geven in de gehanteerde kwalificatie-eisen alsook aan te tonen dat de betreffende medewerkers aan de gestelde kwalificatie-eisen (blijven) voldoen.
Eis 6.4	Alle medewerkers van en namens Leverancier welke in een gebouw van de Aanbestedende dienst komen houden zich aan de geldende huisregels en kunnen zich op verzoek legitimeren.
Eis 6.5	Leverancier verklaart dat alle medewerkers die gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst bij Leverancier in dienst zijn aan alle wettelijke voorschriften voldoen van het land (of de landen) waar de medewerker gecontracteerd en werkzaam is.
Eis 6.6	Leverancier is volledig verantwoordelijk voor het naleven van de wet- en regelgeving met betrekking tot aanstelling, tewerkstelling, betrouwbaarheid, gedrag en andere relevante zaken met betrekking tot haar medewerkers.
Eis 6.7	De Aanbestedende dienst is niet aansprakelijk voor het inzetten van illegale (ingehuurde en/of gecontracteerde) werknemers voor de uitvoering van de opdracht door Leverancier. Leverancier vrijwaart de Aanbestedende dienst voor alle ter zake door de overheid aan Leverancier opgelegde boetes.
Eis 6.8	Indien de Aanbestedende dienst niet tevreden is over de inzet van een medewerker van Leverancier kan de Aanbestedende dienst verzoeken om vervanging van de desbetreffende medewerker. De Aanbestedende dienst zal tijdig Leverancier op de hoogte stellen en zal geen vervanging eisen op basis van ongegronde redenen.

Eisen 7. Overleg en rapportages	
Eis 7.1	Gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst vindt er (minimaal) eenmaal per kwartaal een overleg plaats tussen de Aanbestedende dienst en de accountmanager van Leverancier. De intentie is om vanaf contractjaar 2 de frequentie aan te passen naar (minimaal) twee keer per jaar.
Eis 7.2	Tijdens het overleg worden minimaal de uitkomsten uit de volgende rapportages / volgende onderwerpen besproken: • Uitkomsten managementinformatie • Samenwerking en klanttevredenheid • Knelpunten in de uitvoering van de opdracht • Ontwikkelingen in de markt

	• Ontwikkelingen binnen de Aanbestedende dienst en organisatie Leverancier • Ontwikkeling aangeboden producten (o.a. in relatie tot wet- en regelgeving) • W.v.t.t.k.
Eis 7.3	De datum en het tijdstip van een overleg worden op initiatief van Leverancier in overleg met de Aanbestedende dienst bepaald.
Eis 7.4	Voor alle overlegvormen geldt dat deze plaatsvinden op een door de Aanbestedende dienst te bepalen locatie.
Eis 7.5	Op basis van de uitkomsten van het tactisch/strategisch overleg stelt Leverancier voor alle tekortkomingen en aandachtspunten en indien Leverancier en/of de Aanbestedende dienst dit wenselijk acht(en) verbeterplannen c.q. maatregelen op met als doel het doorlopend verbeteren van de uitvoering van de opdracht door Leverancier.
Eis 7.6	Voor alle overlegvormen geldt dat Leverancier zorgdraagt voor de verslaglegging en deze binnen vijf (5) werkdagen, als digitaal bestand (bewerkbare Microsoft Office applicatie of gelijkwaardig) per e-mail aan de Aanbestedende dienst verstrekt.
Eis 7.7	De verslaglegging dient goedgekeurd te worden door de Aanbestedende dienst. Indien de Aanbestedende dienst het niet eens is met de verslaglegging dient deze aangepast te worden of indien de Leverancier het niet eens is met de door de Aanbestedende dienst verlangde aanpassingen dient er binnen vijf (5) werkdagen, een nieuw overleg plaats te vinden over de onderwerpen waarover met het niet eens is in de verslaglegging. Indien het voor de Aanbestedende dienst niet mogelijk is om binnen vijf (5) werkdagen een nieuw overleg te plannen dan dient er tenminste binnen deze periode een nieuw overleg gepland te worden.
Eis 7.8	Leverancier verstrekt gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst minimaal 1x per kwartaal én op verzoek van de Aanbestedende dienst binnen vijf (5) werkdagen de volgende managementinformatie (getotaliseerd per maand, kwartaal, half jaar, jaar én gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst), waarin minimaal de volgende onderwerpen aanbod komen: • Uitvoering opdracht in zijn algemeenheid ○ overzicht geleverd print- en drukwerk; ○ overzicht levertijden per soort aanvraag; ○ aantal orders; ○ ontvangen klachten en de afhandeling daarvan; ○ totale kosten/uitgaven; ○ managementsamenvatting met een voorstel voor verbetering/optimalisatie van het drukwerkpakket en de dienstverlening. ○ Toelichting op bijzonderheden m.b.t. de uitvoering van de opdracht • Omvang opdracht ○ Overzicht Bestelopdrachten (per periode en cumulatief vanaf start Raamovereenkomst) • Performance ○ Geleverd Print- en drukwerk, gespecificeerd per type

Eis 7.9	Alle rapportages worden als digitaal bestand (bewerkbare Microsoft office applicatie of gelijkwaardig) per e-mail aan de Aanbestedende dienst verstrekt.
Eis 7.10	Rapportages dienen transparant opgesteld te worden. Dit houdt in dat: • De informatie duidelijk en begrijpelijk is. • Rapportages een consistente lijn volgen. • Indien tekortkomingen en aandachtspunten zichtbaar worden in de rapportageoplossingen dienen deze te worden benoemd en voorzien van verbetervoorstellen Daarnaast dient een rapportage een helder en duidelijke tendens zichtbaar te maken voor wat betreft het oplossen van tekortkomingen en aandachtspunten.
Eis 7.11	De wijze waarop de rapportages worden gepresenteerd (o.a. visuele weergave), wordt in overleg tussen de Aanbestedende dienst en Leverancier bepaald en schriftelijk vastgelegd gedurende de implementatiefase.
Eis 7.12	Leverancier dient klachten over de levering en dienstverlening op een serieuze, adequate wijze af te handelen. Leverancier verplicht zich om klachten (onafhankelijk van de aard en omvang van de klacht) binnen één (1) werkdag in behandeling te nemen en de klager en/of contactpersoon van Aanbestedende dienst hierover te informeren. Leverancier doet binnen deze periode een voorstel richting Aanbestedende dienst om te komen tot oplossen van de klacht. De klacht dient binnen drie (3) werkdagen te zijn afgehandeld.

Eisen 8. Duurzaamheid	
Eis 8.1	De uitvoering van de opdracht moet minimaal voldoen aan de in Nederland geldende wettelijke voorschriften op het gebied van arbeidsomstandigheden, milieu, ergonomie en veiligheid.
Eis 8.2	Materiaalresten, emballage, verpakkingsmiddelen, evenals door de werkzaamheden van Leverancier ontstane verontreinigingen dienen direct te worden opgeruimd en afgevoerd door Leverancier.
Eis 8.3	Leverancier spant zich in om de milieuaspecten en mogelijke milieueffecten van de door hem gebruikte materialen, middelen en machines te verminderen.
Eis 8.4	Leverancier is aansprakelijk voor alle schade, die is of zal ontstaan door het niet naleven van de geldende milieuvoorschriften en beschikt over alle benodigde vergunningen en ziet toe dat de voorschriften worden nageleefd.
Eis 8.5	Voertuigen voor vervoer goederen en dienstverleners voldoen ten minste aan emissieklasse 6.
Eis 8.6	Bij offsetdrukwerk zonder UV-inkten door middel van vellenoffsetdrukwerk, smalbaanrotatiedruk of rotatiedruk geldt dat het vochtwater dat gebruikt wordt voor de productie van het in het kader van deze aanbesteding te leveren drukwerk, een maximaal isopropylalcoholgehalte (IPA-gehalte) heeft van: • indien het vellenoffsetdrukproces wordt toegepast: 5 vol.%; • indien het rotatie-offsetdrukproces wordt toegepast: 3 vol.%; • indien het smalbaanrotatie-offsetdrukproces wordt toegepast: 5 vol.%;

	Bij offsetdrukwerk met UV-inkten door middel van smalbaanrotatie geldt dat het vochtwater dat gebruikt wordt voor de productie van het in het kader van deze aanbesteding te leveren drukwerk, een maximaal isopropylalcoholgehalte (IPA-gehalte) heeft van 7 vol.%.
Eis 8.7	Voor offsetdrukwerk en/of digitaal printwerk – reinigingsmiddelen geldt dat voor het dagelijks procesmatig reinigen van het inktwerk en rubberdoek (niet zijnde reparatie of technische onderhoudsactiviteiten) van de drukpers in het kader van deze aanbesteding te leveren drukwerk, een reinigingsmiddel met een minimaal vlampunt van 55°C dient te worden gebruikt. Een reinigingsmiddel uit de klasse K3 (hieronder vallen de reinigingsmiddelen met een vlampunt van 55-100°C) voldoet in ieder geval aan deze eis.
Eis 8.8	Het papier voor professionele afdrukken moet zijn gemaakt van ten minste 75% teruggewonnen papiervezels, waarvan ten minste 80% bestaat uit na verbruik gerecyclede vezels. Teruggewonnen papiervezels zijn zowel na verbruik teruggewonnen gerecyclede vezels als vóór verbruik gerecyclede vezels van papierfabrieken, ook wel uitval genoemd. Na verbruik gerecyclede vezels kunnen afkomstig zijn van consumenten, kantoren, drukkerijen, boekbinders, enz.
Eis 8.9	Het kopieerpapier en grafisch papier voor gewoon kantoorgebruik moet zijn gemaakt van 100% teruggewonnen papiervezels, waarvan ten minste 65% bestaat uit na verbruik gerecyclede vezels. Teruggewonnen papiervezels zijn zowel na verbruik teruggewonnen gerecyclede vezels als vóór verbruik gerecyclede vezels van papierfabrieken, ook wel uitval genoemd. Na verbruik gerecyclede vezels kunnen afkomstig zijn van consumenten, kantoren, drukkerijen, boekbinders enz.
Eis 8.10	Bij de productie van het te leveren papier mag geen gebruik zijn gemaakt van de gevaarlijke stoffen en mengsels, genoemd in criterium 4 (Beperking van gevaarlijke stoffen en mengsels) van het EU-Ecolabel voor grafisch papier (11 januari 2019).
Eis 8.11	Van het te leveren papier mogen de emissies naar water en lucht bij de productie van pulp en papier niet hoger zijn dan de waarden, berekend volgens de methode zoals omschreven in het EU-Ecolabel voor grafisch papier (11 januari 2019) (Criterium 1 a en b - Emissies naar het water en de lucht).
Eis 8.12	De Leverancier dient een toelichting te geven op de verpakkingskeuze, waarbij hij aansluit bij de Essentiële Eisen die uit de Europese Richtlijn Verpakkingen en het Besluit beheer verpakkingen voortkomen. In de toelichting wordt ingegaan op: 1. de onderbouwing voor de verpakkingskeuze; 2. de wijze waarop u toetst of uw keuze voor verpakkingen de meest optimale is vanuit milieu oogpunt, bijvoorbeeld met behulp van de normen NEN-EN 13427 tot en met NENEN 13430 of een eigen beoordelingskader; welke maatregelen zijn uitgevoerd en nog zullen worden genomen, om de het volume en gewicht van de verpakking zo klein mogelijk te laten zijn en daarbij wel aan de functionele eisen op gebied van veiligheid, hygiëne en aanvaardbaarheid voor het verpakte product te blijven voldoen.
Eis 8.13	Voor het vervoer van de teruggewonnen papiervezels die worden ingezet voor het geleverde papier, dient gebruik te worden gemaakt van voertuigen die ten minste aan emissieklasse 5 voldoen.

Eis 8.14	Gerecycled papier dient te voldoen aan de criteria van het EU-Ecolabel voor grafisch papier (11 januari 2019) of andere milieukeuren van type I die betrekking hebben op de papierproductie zelf (en niet op de beheerpraktijken van de fabriek).
Eis 8.15	De kooldioxide-emissies uit fossiele brandstoffen die voor de productie van warmte en elektriciteit voor het productieproces (al dan niet op de productielocatie) worden gebruikt, mogen de volgende grenswaarden niet overschrijden: • 1 100 kg CO₂/ton voor papier dat van 100 % ontinkte/gerecyclede pulp wordt gemaakt; • 1 000 kg CO₂/ton voor papier dat van 100 % chemische pulp wordt gemaakt; • 1 600 kg CO₂/ton voor papier dat van 100 % mechanische pulp wordt gemaakt. Voor papier dat uit een combinatie van chemische pulp, gerecyclede pulp en mechanische pulp wordt gemaakt, wordt een gewogen grenswaarde berekend op basis van het aandeel van elke pulpsoort in het mengsel. De werkelijke emissiewaarde wordt berekend als de som van de emissies van de pulp- en papierproductie, gelet op het mengsel van de gebruikte pulpsoorten. De CO₂-emissies per ton product moeten worden berekend conform de in het EU-Ecolabel voor grafisch papier (11 januari 2019) beschreven afbakening en methodiek.

Eisen 9. Kwaliteit

Eis 9.1	Leverancier staat er voor in dat hij de producten zoals omschreven in de aanbestedingsdocumenten gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst kan leveren in de soort en kwaliteit zoals in deze aanbesteding is gevraagd.
Eis 9.2	Indien blijkt dat Leverancier aantoonbaar niet kan voldoen aan de gestelde eisen van een nadere opdracht, dan is Aanbestedende dienst gerechtigd deze specifieke opdracht niet aan de Leverancier te gunnen en als separate aanvraag in de markt te zetten.
Eis 9.3	Alle leveringen van print- en drukwerkopdrachten dienen van goede kwaliteit te zijn. Dit wordt steekproefsgewijs gecontroleerd. Afwijkingen in de kwaliteit ten opzicht van de specificaties worden afgekeurd. Indien Leverancier niet in staat is om tijdig en/of goed een nieuwe levering te garanderen, staat het Aanbestedende dienst geheel vrij om bij een andere partij deze drukwerkopdracht onder te brengen.
Eis 9.4	Leverancier maakt gebruik van vaste papierkwaliteiten gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst. Aanbestedende dienst accepteert geen product- en/of kleurafwijkingen.
Eis 9.5	Het door Leverancier te gebruiken papier dient aan het certificatiesysteem FSC (of gelijkwaardig) te voldoen.

Eisen 10. Eisen t.a.v. Bestelopdrachten

Eis 10.1	In overleg tussen Aanbestedende dienst en Leverancier kunnen producten aan het standaard assortiment worden toegevoegd.
Eis 10.2	In geval van drukwerk wat niet onder het standaard assortiment (zie bijlage 4) valt of waarbij advies van Leverancier gevraagd is, is het mogelijk per mail of telefonisch een Nadere offerte op te vragen. Nadere offertes worden binnen twee (2) werkdagen na het aanvragen van de offerte per mail aangeleverd.

	Op deze Nadere offerte wordt minimaal het volgende vermeld: • omschrijving artikel; • oplage; • aantal pagina's; • formaat; • druktechniek; • bedrukking; • papiersoort; • afwerking; • planning/afleverdatum; (prijs)technisch advies v.w.b. toepassen digitaal of offset.
Eis 10.3	Leverancier levert bij iedere nieuwe Bestelopdracht een drukproef (kosteloos) in PDF format aan. Op verzoek van Aanbestedende dienst dienen drukproeven ook op papier of als dummy aangeleverd te worden. Na akkoord op de drukproef door Aanbestedende dienst, wordt de opdracht in productie genomen. Onder een nieuwe Bestelopdracht verstaat Aanbestedende dienst een opdracht waarvoor niet eerder door Aanbestedende dienst een proefdruk akkoord verklaard is.
Eis 10.4	Er is geen sprake van een minimaal orderbedrag.
Eis 10.5	Een Bestelopdracht mag pas uitgevoerd worden wanneer Aanbestedende dienst een inkoopcode (SBB-SRXXXX) heeft verstrekt aan Leverancier

Eisen 11. ICT

Eis 11.1	Leverancier levert een online bestelportal met een eigen omgeving voor Aanbestedende dienst van waaruit het standaard assortiment van Aanbestedende dienst te bestellen is. Eventuele aanpassingen in huisstijl e.d. zijn kosteloos.
Eis 11.2	Het online bestelportal dient in de Nederlandse taal beschikbaar te zijn.
Eis 11.3	Het online bestelportal moet gebruiksvriendelijk zijn. Onder gebruiksvriendelijk wordt in ieder geval verstaan dat het aantal en de complexiteit van de handelingen zo laag mogelijk is en dat bestellers zonder het volgen van een training via het online bestelportal bestellingen kunnen plaatsen (intuïtief).
Eis 11.4	Het online bestelportal is te gebruiken zonder dat er software op het netwerk van Aanbestedende dienst of op afzonderlijke computers van bestellers van Aanbestedende dienst geïnstalleerd hoeft te worden.
Eis 11.5	Bestellers krijgen een eigen specifieke inlogcode om toegang te krijgen tot het online bestelportal, waarbij het mogelijk moet zijn dat de gebruiker alleen de door hen toegekende producten kan inzien.
Eis 11.6	Het aantal en de namen van de bestellers dienen door Leverancier (op verzoek van Aanbestedende dienst) of contactpersoon van Aanbestedende dienst dienen zonder meerkosten <u>gewijzigd</u> te kunnen worden.
Eis 11.7	Bestellers moeten tegelijkertijd toegang kunnen krijgen tot het online bestelportal. Het moet dus mogelijk zijn om met meerdere bestellers tegelijkertijd ingelogd te zijn op het online bestelportal.
Eis 11.8	Het online bestelportal kent een optie om bestellers, zonder meerkosten, aan te merken als super-user. Een super-user dient zonder meerkosten inzicht te hebben in alle geplaatste bestellingen.

Eis 11.9	Het standaard assortiment dient via het online bestelportal besteld te kunnen worden.
Eis 11.10	De prijzen op het online bestelportal zijn inclusief BTW.
Eis 11.11	Het online bestelportal biedt een overzicht van (lopende) bestellingen. Een super user dient een overzicht van alle (lopende) bestellingen te kunnen zien. Een besteller dient een overzicht van alle (lopende) eigen bestellingen te kunnen zien.
Eis 11.12	Aanbestedende dienst kan via het online bestelportal de status van orders volgen (bestellen, bevestigen, verwachte levertijd, afleveren). Een super user dient de status van alle orders te kunnen volgen. Een besteller dient de status van de eigen bestellingen te kunnen volgen.
Eis 11.13	Het online bestelportal heeft een rapportagefunctie. In de rapportagefunctie is in ieder geval raadpleegbaar wat wanneer is besteld (met filtering op merk, besteller, periode). Een super user dient in de rapportagefunctie zicht te hebben op alle bestellingen. Een besteller dient in de rapportagefunctie zicht te hebben op de eigen bestellingen.
Eis 11.14	Leverancier stelt kosteloos een digitale Nederlandse gebruikershandleiding voor bestellers en super-users beschikbaar over het online bestelportal.
Eis 11.15	Indien onderhoud aan het online bestelportal wordt uitgevoerd dient Leverancier Aanbestedende dienst hierover vijf (5) werkdagen voorafgaand aan het onderhoud te informeren.
Eis 11.16	De bestelportal kan worden gekoppeld aan AFAS.
Eis 11.17	De bestelportal is browser onafhankelijk te gebruiken.
Eis 11.18	De beheerder en medewerker portalen ondersteunen recente versies van de browsers Edge, Firefox en Chrome.
Eis 11.19	Bij gebruik van een (cloud) portal zijn de data per klant gescheiden opgeslagen.
Eis 11.20	Wachtwoorden en toegangssleutels staan nergens leesbaar in code of data.
Eis 11.21	De verwerking van de informatie voldoet aan de wettelijke regels en vereisten waaronder AVG.
Eis 11.22	Leverancier garandeert dat de medewerkers- en werkgeversapplicaties voorzien zijn van up-to-date antivirussoftware met als doel computervirussen te identificeren, tegen te houden en te verwijderen, voorzien zijn van een up-to-date Firewall met als doel het gebruikte netwerk te beschermen tegen misbruik van buitenaf en voorzien zijn van up-to-date Anti-malware en andere passende informatiebeveiligingsmaatregelen.
Eis 11.23	Data (inclusief kopieën en back-ups) worden door Leverancier opgeslagen in een EU-land.
Eis 11.24	Leverancier draagt zorg dat van de data op applicaties dagelijks (7 dagen per week) een back-up wordt gemaakt.

Eisen 13. Leveringen

Eis 13.1	Verpakkingen worden voorzien van duidelijke etiketten met daarop aangegeven: • contractnummer van Aanbestedende dienst; • omschrijving product; • aantallen per doos; eventueel voorkomende coderingen.
Eis 13.2	Dozen zijn altijd uitgevoerd in dubbelgolf karton en zijn niet zwaarder dan 7 kilogram.

Eis 13.3	Bij elke levering wordt een pakbon toegevoegd, waarop minimaal wordt vermeld: • NAW gegevens Aanbestedende dienst; • naam besteller Aanbestedende dienst; • NAW gegevens Leverancier; • contractnummer van Aanbestedende dienst; • productomschrijving; • geleverd aantal; • afleverdatum en locatie; eventuele naleveringen (alleen toegestaan na akkoord Aanbestedende dienst).
Eis 13.4	Leverancier gaat ermee akkoord dat ontvangers bij ontvangst alleen tekenen voor ontvangst van het aantal colli. Aanbestedende dienst controleert en reageert binnen maximaal vijf (5) werkdagen op artikelniveau na levering indien deze niet wordt geaccepteerd.
Eis 13.5	Bij aflevering op pallets, dienen deze niet groter te zijn dan Europallets. Pallets worden op verzoek en zonder additionele kosten na aflevering of bij een volgende aflevering kosteloos retour genomen. Pallets blijven eigendom van de Leverancier.
Eis 13.6	Leverancier levert per opdracht Franco op een adres in Nederland. Dit afleveradres is variabel. Een print- of drukwerkopdracht kan meerdere afleveradressen hebben. Indien een print- of drukwerkopdracht meerdere afleveradressen heeft kunnen hiervoor geen extra kosten in rekening worden gebracht. De afleverlocatie(s) is/zijn op dit moment (wijzigingen voorbehouden): • Louis Braillelaan 24, 2719 EJ Zoetermeer (kantoorlocatie) • Rabroekenweg 11, 7942 JE Meppel (opslaglocatie) PostNL Business Point (indien het print- of drukwerk gelijk verstuurd wordt aan een adresbestand)
Eis 13.7	Leveringen vinden plaats van maandag tot en met vrijdag tussen 8.00 uur en 17.00 uur. Bestellingen kunnen enkel na akkoord van Aanbestedende dienst op afwijkende tijden worden geleverd.
Eis 13.8	De bestellingen dienen per order apart verpakt te worden.
Eis 13.9	Leverancier dient minimaal de volgende levertijden te garanderen: • in geval van standaardassortiment geldt een levertijd van maximaal twee (2) weken vanaf het moment van bestelling • in geval van speciale aanvragen (niet standaard assortiment) zoals speciaal promotiedrukwerk wordt de levertijd door de Leverancier opgenomen in de offerte. De levertijd gaat in vanaf het moment dat Aanbestedende dienst akkoord geeft op de offerte. Deze levertijden gelden voor de totale bestelling. Ook eventuele naleveringen dienen binnen de gestelde levertijd te worden bezorgd.
Eis 13.10	Bij levertijdoverschrijding dient Leverancier proactief de besteller z.s.m. op de hoogte te stellen. Indien de levertijden niet worden nageleefd, kan er een boeteclausule van kracht worden van 1% van de betreffende opdrachtwaarde, per leveringsoverschrijding.
Eis 13.11	Leverancier geeft bij deellevering (backorder) op de pakbon aan wanneer er wordt

	nageleverd. Een deellevering kan alleen plaatsvinden na akkoord van Aanbestedende dienst.
Eis 13.12	In geval van onjuiste of onvolledige levering zal Leverancier ervoor zorgen dat er zo snel mogelijk na bekend worden van het probleem door Leverancier of melding van het probleem door Aanbestedende dienst, de desbetreffende aflevering zonder kosten voor Aanbestedende dienst (mits daarvan uiterlijk binnen vijf (5) werkdagen na levering een melding van is gemaakt door Aanbestedende dienst) is opgehaald en omgewisseld (foutieve levering) of is aangevuld (onvolledige levering).
Eis 13.13	Opdrachten worden verzonden inclusief een track en trace code.