

Bijlage A Programma van Eisen

EIS	Omschrijving
1	Algemene Eisen
1.1	De Opdrachtnemer is bereid een Raamovereenkomst af te sluiten voor twee (2) jaar, met tweemaal een verlengingsoptie van één (1) jaar ingaande op 1 mei 2025.
1.2	Aan de Inschrijving zijn voor Aanbestedende dienst geen kosten verbonden, ongeacht of eventuele onderhandelingen leiden tot het sluiten van een Raamovereenkomst. In de precontractuele fase draagt Opdrachtnemer zijn eigen kosten. Zolang er geen volledige overeenstemming is bereikt en een schriftelijk, door beide partijen ondertekende Raamovereenkomst tot stand is gekomen, is er geen sprake van enige gebondenheid van Aanbestedende dienst. In dat geval is er ook geen enkele verplichting tot vergoeding van welke schade of kosten dan ook.
1.3	Alle in de inschrijving in het kader van deze offerteaanvraag overgelegde gegevens en gedane verklaringen zijn door Inschrijver naar waarheid ingevuld en kunnen te allen tijde gestand worden gedaan. Aanbestedende dienst behoudt zich het recht op schadevergoeding voor in het geval van onjuiste en/of onvolledige informatie en/of het niet kunnen nakomen van hetgeen door Inschrijver is aangeboden.
1.4	Opdrachtnemer 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.
1.5	Opdrachtnemer is gehouden om zich bij de uitvoering van de Opdracht te houden aan alle geldende regelgeving. Eventuele schade die volgt uit het niet naleven van wetgeving zal door de Opdrachtnemer worden vergoed aan Aanbestedende dienst.
1.6	Opdrachtnemer heeft op alle werkdagen een telefonische bereikbaarheid van 8.30 tot 17.00 uur. De contactperso(o)n(en) van Opdrachtnemer is/zijn tijdens werkdagen bereikbaar in deze periode ingeval van een calamiteit.
1.7	Klachten worden afhankelijk van de aard en omvang van de klacht binnen maximaal 48 uur in behandeling genomen en binnen een week opgelost. Indien dit niet mogelijk is, neemt Opdrachtnemer contact op met de contractbeheerder van Aanbestedende dienst.

2	Contractueel
2.1	Inschrijver verstuurt per maand één verzamelfactuur, met een specificatie per gemeente, voor de uitgevoerde opdrachten digitaal naar facturen@dowr.nl. Digitale facturen dienen worden aangeleverd in PDF. Op de factuur dient minimaal het volgende worden vermeld: • Factuurdatum; • Periode waarop de factuur betrekking heeft; • Factuurnummer; • Kenmerk van de Raamovereenkomst; • Klantnummer; • Verplichtingensnummer en/of naam van de besteller; Bij de facturen wordt een Excel-specificatie gevoegd met daarop: • Ordernummer; • naam besteller en afdeling; • datum van de bestelling; • datum van de Levering; • afleveradressen van Levering; • omschrijving van de verrichte Leveringen; • artikelnummers; • aantal/verpakkingseenheden; • overeengekomen prijzen. Uw facturen dienen verder te voldoen aan de in Nederland wettelijk gestelde eisen voor een verkoopfactuur. <u>Aanvullend:</u> - De producten uit het kernassortiment en het restassortiment moeten duidelijk van elkaar te onderscheiden zijn. - De prijzen op de factuur van producten uit het Kernassortiment moeten eenvoudig vergelijkbaar zijn met het prijzenblad. - Voor de prijzen van producten uit het Restassortiment moet duidelijk het kortingspercentage te controleren zijn.
2.2	De bruto en netto prijzen voor het kernassortiment staan vast gedurende de looptijd van de overeenkomst.
2.3	Er geldt een vast kortingspercentage voor het overige assortiment gedurende de looptijd van de overeenkomst.
2.4	Inschrijven per prijzen onder de inkoopprijs is niet toegestaan.
2.5	Alle genoemde bedragen in de aanbieding voor het Kernassortiment zijn vast voor het eerste jaar van de Overeenkomst. De Opdrachtnemer kan de prijzen ieder jaar per 1 mei indexeren met het CBS-indexcijfer Consumentenprijzen (prijsindex 2015=100) (StatLine - Consumentenprijzen; prijsindex 2015=100), waarbij de index van de maand februari wordt gebruikt. Het resultaat van de berekening wordt rekenkundig afgerond op twee (2) cijfers achter de komma. Als de indexcijfers nog niet vastgesteld zijn, worden de voorlopige cijfers gehanteerd zonder dat een eventuele verrekening achteraf plaatsvindt. Het aangegeven jaar (prijsspeil) wordt gedurende de looptijd van de Overeenkomst, bij verlenging, telkens met één (1) jaar verschoven. Opdrachtnemer zal Opdrachtgever minimaal 1 maand voorafgaand aan het indexatiemoment schriftelijk informeren over de hoogte van een eventuele indexatie. Tussentijdse indexaties zijn uitgesloten.

2.6	Alle aangeboden prijzen, tarieven en kosten zijn vermeld in euro's, exclusief BTW.
2.7	Alle leveringen worden franco huis (DDP) uitgeleverd volgens Incoterms 2020.
2.8	Indien Opdrachtnemer niet, of niet binnen de overeengekomen tijdsduur de afspraken met betrekking tot de levering nakomt, is Aanbestedende dienst gemachtigd en gerechtigd van Opdrachtnemer te eisen dat deze voor eigen kosten onmiddellijk corrigerende actie(s) onderneemt, waarbij spoeddienstverlening is inbegrepen. Indien Opdrachtnemer hieraan niet voldoet, zal Aanbestedende dienst de gemaakte extra kosten in rekening brengen voor het elders noodzakelijk verwerven van de levering.
2.9	Hetgeen wel in de Inschrijving wordt beschreven, ook de wijze waarop invulling wordt gegeven aan de kwalitatieve aspecten, maar niet in het prijzenblad is voorzien, wordt geacht kosteloos te zijn aangeboden.
2.10	Alle in dit PvE vermelde gegevens t.a.v. aantallen zijn slechts ter indicatie, aan deze gegevens kunnen geen enkele rechten of plichten worden ontleend. Er wordt van de opdrachtnemer verwacht hier flexibel mee om te gaan.
2.11	De Inschrijver is ermee bekend en gaat ermee akkoord dat door een offerte in te dienen zich volledig conformeert en onvoorwaardelijk aan de bijgevoegde concept overeenkomst van Aanbestedende dienst. Of, indien tekstsuggesties zijn overgenomen, aan de gewijzigde bepaling(en) uit de conceptovereenkomst, die zal worden opgesteld na voorlopige gunning.
2.12	De Opdrachtnemer is ermee bekend en gaat ermee akkoord dat de Algemene Inkoopvoorwaarden van Aanbestedende dienst van toepassing zijn (Bijlage G). In de inschrijving wordt niet (deels) naar andere juridische voorwaarden verwezen, ook niet als deze niet in tegenspraak met de voorwaarden van Aanbestedende dienst. Of, indien tekstsuggesties zijn overgenomen, aan de gewijzigde bepaling(en) uit de Algemene Inkoopvoorwaarden.

3	Assortiment
3.1	Inschrijver dient het volledige Kernassortiment te kunnen leveren conform 'Bijlage B – prijsinvulformulier DOWR'.
3.2	Inschrijver dient buiten het Kernassortiment een veelzijdigheid Restassortiment via de bestelportal aan te bieden.
3.3	Het volledige assortiment is opgenomen in een productencatalogus die Inschrijver bij zijn inschrijving dient te voegen. Wanneer tijdens de looptijd van de overeenkomst de productencatalogus wordt geactualiseerd, dient deze te worden verstrekt aan Opdrachtgever.
3.4	Inschrijver komt jaarlijks met voorstellen inzake verschuiving van kern- naar randassortiment en omgekeerd. Bijvoorbeeld als een artikel regelmatig wordt besteld.
3.4	Alle artikelen in het aangeboden Kern- en Restassortiment voldoen aan alle van toepassing zijnde wettelijke regelingen.
3.5	Inschrijver garandeert dat de te leveren artikelen over een constante kwaliteit beschikken.
3.6	Artikelomschrijvingen dienen in het Nederlands vermeld te worden.
3.7	Wanneer producten uit het Kernassortiment tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst niet langer beschikbaar zijn wordt op dat moment door de Opdrachtnemer een functioneel en kwalitatief vergelijkbaar product voor dezelfde prijs geleverd.
3.8	Een nieuwe versie of een nieuw model van een artikel dat tijdens de looptijd van de raamovereenkomst beschikbaar komt, dient minimaal een gelijkwaardige kwaliteit te hebben.
3.9	Het door Opdrachtnemer te leveren papier is geschikt voor enkel- en dubbelzijdige verwerking op alle aanwezige gangbare hoog-, midden- en laagvolumeprinters, couverteermachines, multifunctionals en/of plotters.
3.10	De Opdrachtnemer is op de hoogte van de Archiefregeling 2014 en garandeert dat de archiefmaterialen t.b.v. permanente opslag voldoen aan het gestelde in die regeling. Zie wetten.nl - Regeling - Archiefregeling - BWBR0027041 (overheid.nl) voor informatie. In het specifiek dienen archiefmaterialen te voldoen aan hoofdstuk 2 Duurzaamheid van archiefbescheiden zoals opgenomen in de Archiefregeling. Vooruitlopend op de concept archiefwetgeving die naar verwachting in 2025 zal worden vastgesteld, is de Opdrachtnemer op de hoogte van de Archiefregeling 20XX en garandeert dat de archiefmaterialen t.b.v. permanente opslag voldoen aan het gestelde in die regeling. Zie https://www.internetconsultatie.nl/archiefregeling/document/12116 In het specifiek dienen archiefmaterialen te voldoen aan hoofdstuk 6 Eisen aan verpakkingsmaterialen en te gebruiken materialen voor blijvend te bewaren fysieke documenten

4	Bestellingen
4.1	Bestelling worden via een bestelportaal van de leverancier gedaan. Hierbij kunnen meerdere bestellers tegelijkertijd bestellen plaatsen (unieke inlogcode en wachtwoord per besteller). Hiernaast dient Inschrijver het (incidentele) bestellen per e-mail of telefonisch door de contactpersonen te ondersteunen.
4.2	Bestellingen worden alleen geplaatst door geautoriseerde en vooraf aan Opdrachtnemer bekend gemaakte bestellers. Bestellingen van ongeautoriseerde personen worden door Opdrachtnemer niet geaccepteerd.
4.3	De vaste bestellers van Opdrachtgever krijgen een training in en een uitgebreide handleiding over de wijze van het plaatsen van bestellingen via en werking van het bestelportaal.
4.4	Het bestelportaal bevat een uitgebreide helpfunctie.
4.5	Het bestelportaal biedt een functie met betrekking tot het zoeken van artikelen.
4.6	Het totale assortiment inclusief de beschikbaarheid en levertijd op het moment van bestellen is zichtbaar en er is tevens de mogelijkheid tot enkel de weergave van het kernassortiment of restassortiment of tot uitsluiting van bepaalde artikelen.
4.7	Het bestelportaal wordt zodanig ingericht dat de netto prijzen van zowel het kern- als restassortiment zichtbaar zijn.
4.8	Het is mogelijk om per geautoriseerde gebruiker inzicht te krijgen in eerder geplaatste bestellingen.
4.9	Het bestelportaal bevat een functie voor het aanmelden van retouren- en mancommeldingen.
4.10	Het bestelportaal beschikt over minimaal de volgende functionaliteiten: - De mogelijkheid om managementinformatie te genereren of aan te vragen; - Makkelijk aan te passen aan interne veranderingen; - Mogelijkheid om rechten te kunnen toekennen aan medewerkers die via de bestelportal mogen bestellen; - Verplicht in te vullen velden kunnen toevoegen en/of wijzigen zoals bijvoorbeeld een veld voor contactpersoon, activiteitennummer, bestelcode, routenummer en gegevens afdeling etc.; - Na verzending bestelling een bevestiging per e-mail met leverdatum; - Archief functie (inzage vorige bestellingen) en mogelijkheid herhaalopdracht.

5	Leveringen
5.1	Leveringen geschieden conform bestelling. Deelleveringen zijn niet toegestaan zonder toestemming van de besteller. Een bestelling dient, tenzij expliciet in de bestelling is aangegeven, in één keer te worden geleverd.
5.2	Opdrachtnemer levert de bestelde producten af op het door besteller aangegeven afleveradres. Het afleveren van de producten geschiedt van maandag t/m vrijdag tussen 08.00 en 17.00 uur. Opdrachtnemer levert af op het aangegeven adres en achter de voordeur van de betreffende locatie, waarbij toegangspoorten, hekken, of andere deuren van bedrijfsverzamelgebouwen niet geldig zijn als 'voordeur'.
5.3	Aanbestedende dienst beschikt over verschillende afleveradressen op verschillende locaties. Deze afleverlocaties zijn: - Grote Kerkhof 1, 7411 KT Deventer - Bergpoortstraat 191, 7411 CV Deventer - Raadhuisplein 1, 8131 BN Wijhe - Zwolsestraat 16, 8101 AC Raalte Opdrachtnemer is bereid en in staat te leveren op deze locaties en informeert zich over de maximale transportvoorwaarden (lokale milieueisen, lengte vrachtwagen etc.). Eventuele wijzigingen en of uitbreidingen op het aantal afleveradressen is mogelijk. Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat bestellingen mogelijk op meer adressen in de aangesloten gemeenten.
5.4	Het aanbieden van de levering op tijden dat de locaties van Aanbestedende dienst voor aflevering niet geopend zijn, kan geen aanleiding zijn voor vergoeding, mits een andere levertijd overeen is gekomen.
5.5	Bij iedere opdracht moet er een afleverbon met vermelding van de gegevens van de besteller bijgeleverd worden, waarop minimaal is gespecificeerd; - naam Gemeente, naam besteller en afdeling; - Omschrijving van de bestelling (productnaam en geleverde aantal); - het aantal verpakkingen; - Eventueel van toepassing zijnde back-orders of end-of-life producten; - afleveradres en afleverdatum; - naam en handtekening van Vervoerder dan wel Opdrachtnemer; - ruimte voor naam en handtekening van de ontvanger namens Aanbestedende dienst. Op elke af te leveren verpakking vermeldt Opdrachtnemer duidelijk (bij voorkeur op de kopse kant) de artikelomschrijving en het aantal stuks per doos en de afdeling/naam besteller van Aanbestedende dienst.
5.6	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat expeditie medewerkers bij ontvangst alleen tekenen voor ontvangst van het aantal colli. Opdrachtgever controleert en reageert binnen maximaal 2 dagen op artikelniveau na levering indien deze niet wordt geaccepteerd.
5.7	De te leveren opdrachten worden door Opdrachtnemer waar mogelijk gebundeld ter aflevering.
5.8	Opdrachtnemer verklaart dat alle geleverde materialen, artikelen en verpakkingen veilig zijn in de ruimste zin van het woord. Met andere woorden de materialen, artikelen en verpakkingen zijn veilig te gebruiken of aan te wenden zonder bijzondere instructie of vaardigheden. En deze voldoen aan alle eisen omtrent veiligheid en toegestane waarden.

5.9	Wanneer Opdrachtnemer een levering van een opdracht niet, niet tijdig, of niet naar behoren kan nakomen, meldt deze dat direct via e-mail én telefonisch bij Aanbestedende dienst (bij besteller en/of contactpersoon) en vermeldt daarbij de reden en voorgestelde oplossing.
5.10	Opdrachtnemer dient minimaal de volgende levertijden te garanderen: - In geval van kernassortiment dat uit voorraad kan worden geleverd geldt een levertijd van maximaal 2 werkdagen. Vandaag voor 16:00 uur besteld, overmorgen in huis; - In geval van bestellingen buiten het kernassortiment geldt een levertijd van maximaal 2 werkdagen. Vandaag voor 16:00 uur besteld, overmorgen in huis. Deze levertijden gelden voor de totale bestelling. Bij levertijdoverschrijding dient Opdrachtnemer pro actief de besteller z.s.m. op de hoogte te stellen.
5.11	Afleveringen dienen altijd in handzame verpakkingen te worden geleverd.
5.12	Bij aflevering op pallets, dienen deze niet groter te zijn dan Europallets. Bij levering op pallets dient de lading beschermd te zijn tegen verschuiven. Pallets worden op verzoek en zonder additionele kosten na aflevering of bij een volgende aflevering kosteloos retour genomen. Pallets blijven eigendom van de Opdrachtnemer.
5.13	Verpakkingen worden voorzien van duidelijke etiketten met daarop aangegeven: omschrijving product, aantallen per doos en eventueel voorkomende coderingen.
5.14	De retour te nemen artikelen dienen op de eerstvolgende afleverdag na verzoek tot retourname door de vervoerder op het originele afleveradres, kosteloos retour genomen te worden.
5.15	Bij een beschadigde of manco levering zorgt de inschrijver binnen 1 werkdag voor een nieuwe levering en geeft aan of retourzending (van beschadigde levering) wenselijk is.
5.16	Iedere levering dient naast een aflever bon voorzien te zijn van een digitale retour bon die bij retournering van artikelen gebruikt kan worden.
5.17	De Opdrachtnemer dient bij de leveringen rekening te houden met de wet- en regelgeving omtrent stadslogistiek. Zie Nul-emissiezone voor stadslogistiek Deventer.nl

6	Contractmanagement
6.1	Aanbestedende dienst wil één centraal aanspreekpunt bij Opdrachtnemer hebben.
6.2	Opdrachtnemer evalueert één keer per kwartaal met Aanbestedende dienst de gang van zaken met betrekking tot de Raamovereenkomst. Één keer per jaar vindt strategisch overleg plaats. De onderwerpen worden in overleg tussen Opdrachtnemer en Aanbestedende dienst nader bepaald.
6.3	Opdrachtnemer levert eens per kwartaal de volgende managementrapportages in Excel: - Overzicht geleverde producten in aantallen en financiële waarde per gemeente; - Besteldatum en leverdatum opdrachten; - Backorders; - klachten en klachtafhandeling; - Manco- en retourzendingen; - afwijkende levertijden; - totale omzet en per gemeente (cumulatief per jaar); - Voorstellen voor wijzigingen in het Kernassortiment; - Duurzaamheid. Aan het eind van het kalenderjaar volgt een jaarrapportage van geleverde diensten/producten. Aanbestedende dienst maakt na gunning definitieve werkafspraken.
6.4	Alle gesprekken die gevoerd zullen worden in het kader van relatie- en/of contractmanagement van deze raamovereenkomst zijn kosteloos voor Aanbestedende dienst en worden geacht bij de tarieven te zijn inbegrepen.
6.5	Indien Opdrachtnemer gebruik maakt van onderaannemers is de hoofdaannemer (Opdrachtnemer) altijd verantwoordelijk voor de constante kwaliteit en de levering van de aangeboden producten.

7	Service
7.1	Opdrachtnemer beschikt over een helpdesk. De helpdesk is zowel telefonisch als per e-mail bereikbaar tijdens kantooruren (8.00 uur tot 17.00 uur). De maximale responstijd per mail bedraagt 2 uur.
7.2	Klachten, van welke aard dan ook, worden direct in behandeling genomen. Opdrachtnemer streeft ernaar de klacht z.s.m. te verhelpen en biedt de klant binnen 2 werkdagen een oplossing voor de klacht. Opdrachtnemer houdt de klant op de hoogte over de voortgang van het verhelpen van de klacht. Elke klacht dient voorzien te zijn van een traceerbaar registratienummer om correspondentie erop mogelijk te maken.
7.3	Bij afwijkingen in de besteleenheden of levertermijnen ten opzichte van de order, neemt Opdrachtnemer contact op met de desbetreffende besteller. Binnen 1 werkdag (gerekend vanaf het moment van bestellen) dient een passende oplossing geleverd te worden waar besteller mee instemt of de besteller heeft de mogelijkheid de order te annuleren.
7.4	Wanneer een bepaald artikel niet meer te verkrijgen is, wordt er een technisch en kwalitatief minimaal gelijkwaardig artikel tegen dezelfde prijs geleverd na schriftelijke toestemming van Opdrachtgever (klant).
7.5	Bij de uitvoering van de overeenkomst zal Opdrachtnemer zorgdragen dat: • Een proactieve houding door Opdrachtnemer aangehouden wordt bij het oplossen van problemen; • Servicepunt medewerkers van leverancier in staat zijn op deskundige wijze bestellers van Opdrachtgever te woord te staan of door te verwijzen naar een andere deskundige persoon; • Klachten acceptabel worden opgelost.
7.6	Opdrachtnemer is bereid om bij voorkomende vragen over artikelen en service deze te beantwoorden en op verzoek van de contractmanager een bezoek te brengen aan de interne klant.

8	Implementatie
8.1	De Opdrachtnemer levert binnen twee weken na definitieve gunning het definitieve plan van aanpak ten behoeve van de implementatie aan. Het plan van aanpak is conform het bij de inschrijving ingediende plan, echter concreet voorzien van de juiste data en contactpersonen.
8.2	In het implementatieplan is de instructie aan de medewerkers voor het bestellen via de webshop opgenomen.

9	Duurzaamheid
9.1	De te leveren producten in het kernassortiment en restassortiment voldoen aan de minimum eisen van ambitieniveau 1 (m.u.v. Social Return), zoals vastgelegd in “criteria voor duurzame inkopen van Kantoorartikelen” op www.mvicriteria.nl Specifiek gaat het om onderstaande criteria: • 1.1.1 Kantoorartikelen / 70% van het vezelmateriaal uit duurzaam beheerde bossen of gerecycled materiaal (criteriumcode: 017.020) • 1.1.2 Kantoorartikelen / Niet papieren elementen moeten eenvoudig te verwijderen zijn (criteriumcode: 017.024) • 1.1.3 Kantoorartikelen / Papieren kantoorartikelen zijn verplicht verpulpbaar (criteriumcode: 017.025) • 1.1.4 Kantoorartikelen / Verwijderbaarheid van kleefmiddelen scoort ten minste 71 op de EPRC-scorelijst (criteriumcode: 017.026) • 1.1.5 Kantoorartikelen / Ontinktbaarheid scoort ten minste 51 op de EPRC Deinkability Scorecard (criteriumcode: 017.027) • 1.2.1 Kantoorartikelen / Eisen voor opberg- en archiveringsmiddelen (criteriumcode: 017.001) • 1.2.2 Kantoorartikelen / Eisen voor schrijfgerei (criteriumcode: 017.003) • 1.3.1 Kantoorartikelen / Afvalbeheersysteem is verplicht (criteriumcode: 017.029) • 1.4.1 Kantoorartikelen / Voertuigen voor vervoer goederen en dienstverleners voldoen ten minste aan emissieklasse 6 (criteriumcode: 017.028) • 1.5.1 Kantoorartikelen / Secundaire/tertiaire verpakking van gerecycled materiaal (criteriumcode: 017.006) • 1.5.2 Kantoorartikelen / Verplichte toelichting op verpakkingskeuze volgens Essentiële Eisen (criteriumcode: 017.014) • 1.6.1 Kantoorartikelen / Verbeteren arbeidsomstandigheden, mensenrechten en leefbaar loon (ISV) (criteriumcode: 017.013) • 1.7.1 Kantoorartikelen / Minimaal 2% social return is vereist (criteriumcode: 017.016) • 1.7.2 Kantoorartikelen / Onderzoek maatwerk oplossingen voor social return (criteriumcode: 017.018) • 2.1.1 Kantoorartikelen / De opdrachtnemer rapporteert over de uitvoer van social return (criteriumcode: 017.019)