

## **Programma van Eisen**

### **Kantoorartikelen**

## Inhoud

Inhoud .....	1
1. Algemene eisen .....	2
1.1. Algemeen .....	2
1.2. Wet- en regelgeving .....	3
1.3. Tarieven en facturatie .....	3
1.4. Communicatie .....	5
1.5. Managementinformatie en KPI's .....	6
1.6. Klachtenregistratie en – afhandeling .....	7
1.7. Implementatie .....	8
2. Assortiment .....	8
3. Dienstverlening .....	10
3.1. Voorraadbeheer op locatie .....	10
3.2. Bestelwijze webshop .....	12
3.3. Webshopfunctionaliteiten .....	13
4. Logistiek .....	15
4.1. Levering .....	15
4.2. Retour .....	16
5. Milieu en duurzaamheid .....	17
6. Exit strategie .....	17

Dit Programma van Eisen maakt onderdeel uit van de Europese aanbesteding voor kantoorartikelen ten behoeve van de centrale- en regiokantoren, alsmede de KWG-opvanglocaties van Stichting Nidos (hierna: Opdrachtgever). Het Programma van Eisen beschrijft de minimumeisen die van toepassing zijn op deze opdracht. Van deze minimumeisen mag niet worden afgeweken, noch bij inschrijving, noch tijdens de uitvoering van de opdracht, tenzij nieuwe wet- of regelgeving anders gebiedt. Indien een inschrijving niet aan deze minimumeisen voldoet, leidt dit tot uitsluiting van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

Vragen over het Programma van Eisen kunnen uitsluitend worden gesteld via de Nota van Inlichtingen. De daarin opgenomen antwoorden en bepalingen prevaleren boven hetgeen in dit document is vermeld.

Door in te schrijven op deze aanbesteding verklaart de inschrijver dit Programma van Eisen te hebben gelezen en begrepen, en onvoorwaardelijk aan de gestelde eisen te zullen voldoen.

## 1. Algemene eisen

### 1.1. Algemeen

Nummer	Eis
1.	Door een inschrijving in te dienen verklaart Opdrachtnemer onvoorwaardelijk akkoord te gaan met alle beschreven eisen, voorwaarden en procedures, die aan de opdracht zijn gesteld in de aanbestedingsdocumenten, inclusief de daarbij behorende bijlage(n) en nota('s) van inlichtingen.
2.	Er wordt te allen tijde vertrouwelijk omgegaan met de (bedrijfs-)informatie, gegevens en bestanden van Opdrachtgever door Opdrachtnemer en al haar medewerkers. Dit wordt niet zonder toestemming van Opdrachtgever met derden gedeeld.
3.	De raamovereenkomst wordt aangegaan op basis van partnership: Opdrachtnemer en Opdrachtgever zullen zich als goede Opdrachtnemer en Opdrachtgever gedragen en onthouden zich van handelingen en/of uitspraken die de naam, reputatie of relatie kunnen schaden.
4.	Opdrachtnemer gebruikt, zonder uitdrukkelijk voorafgaande schriftelijke toestemming van de opdrachtgever, niet de naam of het logo van Opdrachtgever in eigen publicaties, reclame-uitingen of andere openbare uitingen.
5.	Opdrachtnemer geeft op verzoek van Opdrachtgever deskundig advies, op proactieve wijze, met betrekking tot de opdracht.

6.	Er geldt geen minimale afnameverplichting gedurende de looptijd van de overeenkomst.
7.	Medewerkers van Opdrachtnemer die toegang hebben tot de locaties van Opdrachtgever dienen zich te allen tijde te kunnen identificeren en legitimeren. Binnen deze locaties moeten zij zich houden aan de geldende huisregels, gedragsregels, veiligheidsvoorschriften en instructies van Opdrachtgever. Opdrachtnemer draagt bij de uitvoering van de werkzaamheden zorg voor minimale overlast en verstoring van de bedrijfsvoering van opdrachtgever.
8.	Uitvoering van werkzaamheden door onderaannemers, geheel of gedeeltelijk, zal slechts kunnen plaatsvinden, indien en nadat opdrachtgever daarvoor schriftelijk toestemming heeft gegeven. Bij de uitvoering van werkzaamheden door een onderaannemer, is opdrachtnemer er verantwoordelijk voor dat diens onderaannemer bij de uitvoering van zijn werk aan alle eisen voldoet zoals die in het Programma van Eisen zijn gesteld. Uitbesteding van werkzaamheden door de onderaannemer is uitdrukkelijk en onder geen beding toegestaan.

## 1.2. Wet- en regelgeving

Nummer	Eis
9.	Opdrachtnemer dient alle relevante wet- en regelgeving in acht te nemen die van toepassing is op de uitvoering van de opdracht, waaronder (maar niet uitsluitend) de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG), regelgeving met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens, overheidsvoorschriften, arbeidsomstandigheden en milieubepalingen.
10.	De aangeboden producten voldoen aan de relevante Europese veiligheidsrichtlijnen en zijn, indien van toepassing, voorzien van een CE-markering.
11.	In het kader van de raamovereenkomst worden persoonsgegevens verwerkt. Deze verwerking gebeurt in overeenstemming met de geldende privacyregelgeving, waaronder de AVG en de Uitvoeringswet AVG (UAVG). Hiervoor wordt een verwerkersovereenkomst afgesloten als onderdeel van de raamovereenkomst. Deze is als concept bijlage 9 opgenomen.

## 1.3. Tarieven en facturatie

Nummer	Eis
--------	-----

	Alle aangeboden prijzen, tarieven en kosten zijn vermeld in euro's en exclusief BTW.
12.	Tijdens de contractperiode kunnen de aantallen en hoeveelheden wijzigen. Van Opdrachtnemer wordt een flexibele houding verwacht om in te kunnen spelen op wijzigende aantallen. Aan de opgenomen aantallen in het prijzenblad kunnen geen rechten worden ontleend. Deze zijn indicatief.
13.	Alle prijzen, tarieven en kosten dienen integraal (all-in) te zijn en te zijn gebaseerd op alle in de leidraad en programma van eisen gestelde eisen en gunningcriteria. All-in prijzen zijn inclusief alle logischerwijs tot de opdracht behorende onderdelen en/of zaken, waaronder bijvoorbeeld kosten voor vervoer, verzekeringen, opslagkosten, overhead, uitvoeringskosten, reiskosten, algemene kosten, winst en risico, afschrijvingskosten e.d.. Opdrachtnemer hanteert geen kosten voor onder andere: drempelbedragen of toeslagen voor minimale bestelwaarde, factuurkosten, verpakkingskosten, transportkosten voor levering etc. (m.u.v. het voorraadbeheer van de kasten op de locaties, waarvan de kosten door opdrachtnemer opgegeven zijn in het Prijzenblad). De opdrachtgever accepteert geen overschrijdingen achteraf en niet genoemde kosten kunnen onder geen geval alsnog in rekening worden gebracht. Opdrachtgever accepteert geen meerkosten bij spoedleveringen.
14.	Voor producten buiten het Prijzenblad om, geldt dat de prijs wordt gebaseerd op de inkoop prijs van inschrijver, verhoogd met het opslagpercentage (zie sub-gunningscriterium P1 Opslagpercentage). Dit percentage wordt éénmalig vastgesteld bij inschrijving en blijft ongewijzigd van toepassing gedurende de gehele looptijd van de raamovereenkomst.
15.	Gedurende de looptijd van de raamovereenkomst vindt facturatie plaats op basis van de werkelijk bestelde aantallen en producten.
16.	<p>Facturering vindt plaats na levering. Voor elke opdracht wordt een factuur opgemaakt met minimaal de volgende informatie:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Factuurdatum</li> <li>• Vereiste informatie opdrachtgever (zoals kostenplaats)</li> <li>• Bestelde aantallen</li> <li>• Naam besteller + locatie</li> <li>• Prijs per item van levering;</li> <li>• Verschuldigde bedrag exclusief BTW;</li> <li>• KVK-nummer en NAW-gegevens van opdrachtnemer.</li> </ul> <p>De betalingstermijn bedraagt 30 dagen na ontvangst van een correcte en volledige factuur.</p>

17.	De facturen worden digitaal verstuurd naar <a href="mailto:facturen@nidos.nl">facturen@nidos.nl</a> . In de implementatieperiode wordt de factuurinstructie van Opdrachtgever gedeeld.
18.	Overschrijding van de betalingstermijn van 30 dagen (door bijvoorbeeld vermoedelijke onjuistheid van de factuur) heeft geen invloed op de afgesproken prestaties van Opdrachtnemer.
19.	Opdrachtgever heeft het recht om, bij redelijke twijfel over de product- of marktconformiteit, andere leveranciers te benaderen voor een vergelijkbare offerte ten behoeve van interne toetsing en vergelijking.
20.	Opdrachtgever heeft het recht om, ter controle van de prijsopbouw i.r.t. het opslagpercentage, op ieder moment steekproefsgewijs inkoopfacturen van inschrijver op te vragen.

#### 1.4. Communicatie

Nummer	Eis
21.	Alle communicatie tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever vindt plaats in de Nederlandse taal.
22.	De Opdrachtnemer stelt op werkdagen een klantenservice beschikbaar van 08:30 uur tot 17:00 uur.
23.	Alle communicatie tussen geautoriseerde gebruikers en de servicedesk dient uitsluitend via de webshop plaats te vinden.
24.	Opdrachtnemer stelt één vast contactpersoon aan als aanspreekpunt voor de Opdrachtgever. Deze persoon is inhoudelijk betrokken bij de uitvoering van de opdracht. Bij afwezigheid van de contactpersoon zorgt de Opdrachtnemer voor tijdige en adequate vervanging. Onder "tijdig" wordt verstaan: uiterlijk vijf werkdagen voorafgaand aan de afwezigheid, of – in geval van onvoorziene omstandigheden – zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen twee werkdagen na het bekend worden van de afwezigheid. De Opdrachtnemer stelt de Opdrachtgever schriftelijk en uiterlijk binnen vijf werkdagen op de hoogte van voorgenomen personele wisselingen. De contactpersoon (of diens vervanger) is op werkdagen telefonisch en per e-mail bereikbaar tussen 09:00 en 17:00 uur.
25.	De Opdrachtnemer dient minimaal elk kwartaal en voorafgaand aan het halfjaarlijks overleg, een managementrapportage aan te leveren. De rapportage moet digitaal worden aangeleverd en dient zodanig te zijn dat deze eenvoudig te exporteren is naar Excel, zodat verdere analyse en

	<p>verwerking mogelijk is. De rapportage bevat minimaal de volgende onderdelen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verbruik- en afnameoverzicht (per besteller, locatie en productgroep);</li> <li>• Trendanalyse van het aantal bestellingen en verbruik ten opzichte van voorgaande periodes;</li> <li>• Kwaliteit en service (o.a. aantal klachten, retouren en levertijdprestaties);</li> <li>• Financieel overzicht, uitgewerkt in minimaal:             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Totaal bestede bedrag (per periode, cumulatief en per locatie);</li> <li>○ Kosten per productgroep uit de scope;</li> <li>○ Kosten per besteller en afdeling;</li> <li>○ Vergelijking (trends en ontwikkelingen t.o.v. vorige periode(n)).</li> </ul> </li> </ul>
26.	<p>Door de landelijke spreiding van de kantoren en opvanglocaties en goed contractmanagement, hecht Opdrachtgever grote waarde aan professionele communicatie. Hiervoor dient een overlegstructuur te worden ingericht. Voor heldere afstemming en borging van kwaliteit vinden minimaal de volgende overleggen plaats:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kwartaaloverleg (met vanuit Opdrachtgever de projectondersteuner F&amp;H): voortgang bestelproces, voorraadbeheer, klachten, facturatie.</li> <li>• Halfjaarlijks overleg (met vanuit Opdrachtgever de contractmanager): kwaliteit dienstverlening, bespreking rapportages, KPI's, innovatie en ontwikkelingen.</li> <li>• Jaarlijks overleg (met vanuit Opdrachtgever de contracteigenaar): evaluatie dienstverlening (financieel en kwaliteit)</li> </ul> <p>De agenda (voorafgaand), verslaglegging en actielijsten zijn de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer en worden binnen vijf werkdagen na een overleg gedeeld met de Opdrachtgever. Data en tijdstippen worden geïnitieerd door Opdrachtnemer. Data en tijdstippen komen in samenspraak tot stand. Zowel opdrachtgever als opdrachtnemer leveren input voor de agenda's. De, in samenspraak vastgestelde, agenda's worden minimaal één (1) week voordat de bespreking plaatsvindt door opdrachtnemer aan de contactpersonen* van opdrachtgever toegestuurd. De verslaglegging en actielijst zijn verantwoordelijkheid van opdrachtnemer en worden uiterlijk binnen vijf (5) werkdagen.</p>
27.	<p>Opdrachtnemer onthoudt zich van marketing – en acquisitieactiviteiten binnen de organisatie van Opdrachtgever, tenzij vooraf afgesproken met en goedgekeurd door de contactpersoon van de Opdrachtgever.</p>

### 1.5. Managementinformatie en KPI's

Nummer	Eis
28.	<p>Uiterlijk één maand na de start van de overeenkomst worden in overleg met Opdrachtgever KPI's vastgesteld, waaronder in ieder geval:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Klanttevredenheid;</li> <li>• Tijdige en correcte levering;</li> <li>• Klachtafhandeling (snelheid en klanttevredenheid);</li> <li>• Beschikbaarheid webshop;</li> <li>• Beschikbaarheid/voorraadniveau producten;</li> <li>• Bereikbaarheid klantenservice.</li> </ul> <p>Opdrachtnemer monitort en rapporteert deze KPI's elk kwartaal. Deze rapportages worden binnen tien werkdagen na het overleg door opdrachtnemer aan Opdrachtgever verstrekt. Bij afwijkingen KPI's levert opdrachtnemer een plan van aanpak aan en krijgt maximaal vier weken voor herstel.</p>
29.	<p>Ten behoeve van de opdracht wordt gestreefd naar optimale samenwerking, waarbij de inhoud van de raamovereenkomst, de nota van inlichtingen, dit aanbestedingsdocument, de inkoopvoorwaarden en de inschrijving van Opdrachtnemer nageleefd wordt. Ter voorkoming van het niet naleven van de inhoud door Opdrachtnemer, behoudt Opdrachtgever het recht om het 'formulier verstoring dienstverlening' (zie bijlage 9) aan te leveren. Wanneer drie keer het formulier aangeleverd wordt, wordt een passende sanctie toegepast. In de implementatieperiode wordt in samenspraak het proces hiervoor vastgelegd.</p>

### 1.6. Klachtenregistratie en – afhandeling

Nummer	Eis
30.	Opdrachtnemer beschikt over een interne klachtenregistratie- en afhandelingsprocedure, die bij implementatie schriftelijk met Opdrachtgever wordt gedeeld.
31.	Een medewerker van Opdrachtnemer is voor het registreren en afhandelen van klachten bereikbaar per telefoon en e-mail op werkdagen tussen 08:30 uur en 17:00 uur.
32.	<p>Opdrachtnemer draagt zorg voor een adequate afhandeling van alle ontvangen verstoringen en klachten over o.a. de producten en levering. Dit proces verloopt digitaal, aan de hand van de volgende voorwaarden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verstoringen of klachten zonder spoed worden binnen vier werkdagen hersteld;</li> <li>• Verstoringen of klachten met spoed worden binnen twee werkdagen hersteld;</li> <li>• Van alle ontvangen verstoringen wordt op werkdagen binnen 24 uur schriftelijk teruggekoppeld wat de status van melding is;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alle klachten en meldingen die door Opdrachtgever worden gemeld, worden door Opdrachtnemer geregistreerd. De melder ontvangt een bevestiging van de melding per e-mail zodra de melding is geregistreerd;</li> <li>• In de managementrapportage zijn het overzicht en de analyse (met onder andere de gemiddelde frequentie, aard van binnenkomende klachten en andere waargenomen trends) van de klachten opgenomen;</li> <li>• De melder van opdrachtgever krijgt te allen tijde terugkoppeling over de status van de melding, terugkoppeling dat deze afgehandeld is en op welke wijze.</li> </ul>
--	--

### 1.7. Implementatie

Nummer	Eis
33.	<p>De implementatie van de raamovereenkomst start direct na de definitieve gunning met het implementeren van de gecontracteerde dienstverlening. De dienstverlening start per ingang van de contractdatum, welke tevens de uiterste termijn is voor de volledige en tijdige afronding van de implementatie. De implementatiefase vormt de basis voor een duurzame samenwerking tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever. Opdrachtgever hecht grote waarde aan het naleven van deze termijn en een volledige oplevering van de implementatie.</p>
34.	<p>Opdrachtnemer stelt één week na definitieve gunning van de opdracht in overleg met Opdrachtgever een implementatie – en communicatieplan op. Hierin zijn in ieder geval de volgende onderwerpen opgenomen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Projectleider namens Opdrachtnemer;</li> <li>• Samenstelling projectteam van zowel Opdrachtnemer als Opdrachtgever;</li> <li>• Beoogde resultaten;</li> <li>• Activiteiten en bijbehorende planning voor implementatie en communicatie;</li> <li>• Randvoorwaarden voor een succesvolle uitvoering van de implementatie;</li> <li>• Communicatieplan.</li> </ul> <p>Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de opstelling, bewaken en uitvoering van het plan. Na schriftelijke goedkeuring door Opdrachtgever kan worden gestart met de implementatie.</p>
35.	<p>Opdrachtnemer mag geen kosten in rekening brengen voor de implementatie op de locaties van Opdrachtgever of andere bijbehorende onderdelen.</p>

## 2. Assortiment

Nummer	Eis
--------	-----

36.	<p>Het overeengekomen assortiment dat Opdrachtnemer voor Opdrachtgever voert bestaat uit:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Voorraad basisassortiment in de kasten op de kantoorlocaties;</li> <li>• Basisassortiment in de webshop;</li> <li>• Catalogusartikelen Opdrachtnemer in de webshop.</li> </ul>
37.	<p>Tijdens de implementatieperiode wordt tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer het definitieve assortiment voor de kastvoorraad en het basisassortiment in de webshop bepaald. De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om gedurende de looptijd van de Overeenkomst, de samenstelling van het geheel uitgevraagde assortiment in de kasten en in de webshop aan te passen.</p>
38.	<p>Tijdens de implementatieperiode wordt in overeenstemming tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer de hoeveelheid voorraad van de artikelen in de voorraadkast afgestemd.</p>
39.	<p>Het basisassortiment in de webshop bevat tenminste de artikelen zoals opgenomen in bijlage 5 Prijzenblad.</p>
40.	<p>De kastvoorraad bestaat minimaal uit de volgende artikelen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Balpennen diverse kleuren</li> <li>• Batterijen (AA en AAA)</li> <li>• Collegeblokken (A4 en A5) met lijntjes</li> <li>• Correctieroller</li> <li>• Diverse mappen (clipexmap, hangmap, insteekmap, L-map)</li> <li>• Elastieken diverse maten</li> <li>• Enveloppen blanco (C4 en monster)</li> <li>• Etiketten</li> <li>• Gum</li> <li>• Kantoorscheaar</li> <li>• Kopieerpapier (A4 en A3)</li> <li>• Labeltape</li> <li>• Lamineerhoes</li> <li>• Magneet</li> <li>• Markeerstift diverse kleuren</li> <li>• Memoblok diverse afmetingen</li> <li>• Nieten</li> <li>• Ordner A4</li> <li>• Paperclips (30 en 50 mm)</li> <li>• Permanent marker diverse kleuren</li> <li>• Plakband</li> <li>• Potloden</li> <li>• Punaises</li> <li>• Reinigingsspray beeldscherm</li> <li>• Schrijfblok A4 en A5</li> <li>• Showtassen</li> <li>• Tabbladen</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• To-do boekje</li> <li>• Verpakkingstape rollen</li> <li>• Wenskaarten blanco en felicitatie</li> <li>• Whiteboardreiniger</li> <li>• Whiteboardstift diverse kleuren</li> </ul> <p>Opdrachtgever heeft het recht het assortiment aan te passen en zal Opdrachtnemer hierover informeren.</p>
41.	Indien een product niet leverbaar is, legt de Opdrachtnemer een alternatief product met ten minste een gelijkwaardig kwaliteitsniveau ter goedkeuring voor aan de besteller. Dit alternatieve product wordt geleverd zonder meerkosten voor de Opdrachtgever. Deze verplichting geldt niet en is niet van toepassing op het voorraadbeheer op de locaties van de Opdrachtgever.
42.	Opdrachtnemer dient, indien hij voor het in het Prijzenblad beschreven artikel een alternatief aanbiedt, ervoor te zorgen dat het aangeboden alternatief functioneel en kwalitatief gelijkwaardig is. Indien blijkt dat het aangeboden artikel naar het oordeel van Opdrachtgever niet functioneel en kwalitatief gelijkwaardig is, dan is Opdrachtnemer verplicht, op verzoek van Opdrachtgever, een ander artikel aan te bieden dat wel gelijkwaardig is. De prijs van het nieuw aangeboden artikel mag niet hoger zijn dan de in het prijzenblad opgegeven prijs.

### 3. Dienstverlening

#### 3.1. Voorraadbeheer op locatie

Nummer	Eis
43.	Opdrachtnemer bevoorraadt de voorraadkasten/planken conform het met Opdrachtgever vastgestelde assortiment. Dit betekent dat er door de Opdrachtnemer voorraadkasten en/of planken (welke eigendom zijn van Opdrachtgever) gevuld worden. De medewerkers van Opdrachtgever kunnen naar eigen behoefte kantoorartikelen uit de voorraadkasten pakken. Dit wordt tijdens de bezoeken gemonitord door de Opdrachtnemer. Deze werkwijze geldt uitsluitend voor de centrale- en regiokantoren.
44.	De voorraadkasten worden iedere acht weken gecontroleerd en aangevuld door Opdrachtnemer. Opdrachtnemer bewaakt de voorraad van het assortiment in de kasten. Opdrachtnemer draagt zorg dat er van alle kantoorartikelen in de kast de afgesproken minimale hoeveelheid voorraad aanwezig is, zodat misgrijpen door medewerkers wordt voorkomen. Anderzijds borgt Opdrachtnemer dat er geen onnodig grote voorraadniveaus van kantoorartikelen in de voorraadkasten ontstaat.

45.	De aanvulfrequentie is bij aanvang van de Overeenkomst eenmaal per 8 weken. Op verzoek van Opdrachtgever kan per locatie de aanvulfrequentie worden aangepast.
46.	De aanvulfrequentie is gedurende de contractperiode door de Opdrachtgever naar gelang te wijzigen. Wisseling in kosten gaan in overleg met Opdrachtgever. Hierbij wordt vanuit de Opdrachtnemer een proactieve houding verwacht om te adviseren over deze frequentie.
47.	Na het bevoorraden van de kasten stuurt de Opdrachtnemer ter accordering een digitaal ondertekende werkbbon, die beschikbaar is in de webshop.
48.	Opdrachtnemer hanteert bij aanvang van de Overeenkomst het aantal voorraadkasten, locaties en aanvulfrequenties, zoals benoemd in het aanbestedingsdocument. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor nieuwe voorraadkasten te plaatsen, de locatie van voorraadkasten te wijzigen of voorraadkasten te laten vervallen (en daarmee het totaal aantal voorraadkasten te reduceren), onder meer maar niet uitsluitend als gevolg van het sluiten of herinrichten van kantoorlocaties.
49.	Opdrachtnemer neemt bij het vullen van de voorraadkasten de verpakkingen van de kantoorartikelen die worden geplaatst retour, met uitzondering van de verpakkingen die bedoeld zijn om de kantoorartikelen in de voorraadkast te bewaren of bij elkaar te houden. Bijvoorbeeld: een doosje nietjes wordt in de voorraadkast geplaatst. De doos waarin de doosjes met nietjes aan de Opdrachtnemer worden geleverd, gaat retour.
50.	Opdrachtnemer gebruikt bij het vullen van de kasten uitsluitend producten uit de vooraf goedgekeurde kastvoorraad. Mocht er een product niet op voorraad zijn, wordt dit op nalevering bezorgd. Er worden geen alternatieve producten ingezet.
51.	Bezorging van artikelen door Opdrachtnemer vindt uitsluitend plaats tijdens de openingstijden van het kantoor van Opdrachtgever, tussen 09:00 - 17:00 uur en worden te allen tijde binnen bij de locatie van Opdrachtgever afgeleverd.
52.	De Opdrachtnemer stuurt uiterlijk vier werkdagen voorafgaand aan een locatiebezoek een schriftelijke aankondiging naar de aangewezen contactpersonen van de Opdrachtgever. Deze bevat minimaal datum, tijd, locatie, de aanwezige(n) tijdens het bezoek.
53.	Opdrachtnemer signaleert proactief ontwikkelingen in het gebruik van het assortiment en doet periodiek (op zijn minst viermaal per jaar) aanbevelingen over aanpassingen in het assortiment. Dergelijke aanbevelingen kunnen bijvoorbeeld bestaan uit het advies om kantoorartikelen uit het assortiment te verwijderen omdat deze nauwelijks worden gebruikt of artikelen toe te voegen omdat deze regelmatig via de webshop worden besteld.
54.	Indien de omloopsnelheid van een product van de voorraad in de kasten afwijkt van de verwachting, zorgt de Opdrachtnemer in overleg met de

	Opdrachtgever voor aanpassing van de voorraad of voor kosteloze retourname van het product.
55.	Tot drie maanden na ingangsdatum van de Overeenkomst blijven de kantoorartikelen die geleverd zijn door de voormalige leverancier aanwezig in de voorraadkasten. Medewerkers van Opdrachtgever kunnen deze voorraad kantoorartikelen gebruiken. Na afloop van deze overgangperiode bepaalt Opdrachtgever de bestemming van deze restvoorraad, met name voor artikelen die geen onderdeel zijn van het nieuwe basisassortiment.

### 3.2. Bestelwijze webshop

Nummer	Eis
56.	Opdrachtnemer hanteert géén minimum bestelgrootte. Dit betekent dat er geen minimumbedrag of minimumaantal artikelen per geplaatste order wordt gehanteerd.
57.	Bestellingen kunnen binnen 4 uur na levering (binnen kantooortijden) geannuleerd worden door de servicedesk van Opdrachtgever via telefonisch contact met de klantenservice van Opdrachtnemer.
58.	<p>Voor alle bestellingen van artikelen die buiten het vooraf gedefinieerde basisassortiment vallen, is voorafgaande goedkeuring vereist. De geautoriseerde gebruiker dient hiervoor via de webshop van de Opdrachtnemer een aanvraag in, bijvoorbeeld via een open invoerveld. Deze aanvraag wordt automatisch doorgestuurd naar de servicedesk van de afdeling Facilitair en Huisvesting van de Opdrachtgever ter beoordeling.</p> <p>De Opdrachtnemer neemt hierbij een neutrale positie in en onthoudt zich van het promoten van niet-gecontracteerde producten. De bestelling wordt pas geaccepteerd en verwerkt na expliciete goedkeuring van de coördinator servicedesk van de Opdrachtgever. Zonder deze goedkeuring wordt de bestelling niet in behandeling genomen.</p> <p>Bij goedkeuring ontvangt de geautoriseerde gebruiker een automatisch gegenereerde bevestiging per e-mail. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het bewaken van dit goedkeuringsproces en draagt zorg voor tijdige terugkoppeling aan de geautoriseerde gebruiker indien goedkeuring uitblijft of wordt geweigerd. Eventuele communicatie rondom de afhandeling van het autorisatieverzoek wordt vastgelegd in de webshop, ten behoeve van transparantie en traceerbaarheid.</p>
59.	De Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor een transparante en gestructureerde registratie van alle autorisatieverzoeken, inclusief de datum van aanvraag, de aangevraagde artikelen, de naam van de aanvrager, de status van het verzoek (in behandeling, goedgekeurd, afgekeurd), de datum van goed- of afkeuring, en de verantwoordelijke binnen de servicedesk van de Opdrachtgever. De volledige bestelhistorie en

	alle bijbehorende autorisatiebesluiten dienen inzichtelijk te zijn via een beheerdersaccount voor de Opdrachtgever.
60.	De webshop toont aan bestellers de actuele status van hun bestellingen, van orderplaatsing tot levering (track & trace). De statusupdates zijn inzichtelijk en worden direct bijgewerkt wanneer de status wijzigt, zodat bestellers de voortgang eenvoudig kunnen volgen. Daarnaast biedt de webshop de mogelijkheid om notificaties over statuswijzigingen automatisch per e-mail of pushmelding te versturen aan de besteller.
61.	Bij ingebruikname van de webshop verstrekt Opdrachtnemer duidelijke instructies aan Opdrachtgever over het bestelproces, het gebruik van kostenplaatsen, goedkeuringsprocedures en contact met de klantenservice. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het delen van deze instructies met de medewerkers. De instructie wordt minimaal digitaal aangeboden. Op verzoek verzorgt Opdrachtnemer een aanvullende toelichting aan de servicedesk en coördinator van de servicedesk van Opdrachtgever.

### 3.3. Webshopfunctionaliteiten

Nummer	Eis
62.	De webshop is: 24/7 beschikbaar via een beveiligde verbinding en device-onafhankelijk toegankelijk via desktop, tablet en smartphone.
63.	De webshop is intuïtief en gebruiksvriendelijk ingericht, met een duidelijke navigatiestructuur en zoekfunctie. Bestellers moeten zonder technische kennis zelfstandig kunnen navigeren. De webshop biedt daarnaast de mogelijkheid om artikelen te filteren op categorie.
64.	De webshop beschikt over een winkelwagenfunctie en biedt bestellers de mogelijkheid om eerder geplaatste bestellingen op te slaan als sjabloon of favoriet, ten behoeve van herhaalbestellingen.
65.	Producten worden in de webshop gepresenteerd met duidelijke afbeeldingen, productbeschrijvingen, de prijs, specificaties en, indien beschikbaar, klantrecensies. Een indicatie van de actuele voorraad; de verwachte levertijd (gelijk leverbaar, X weken levertijd of niet leverbaar) van een product wordt getoond in de webshop.
66.	De Opdrachtnemer dient in de webshop voor elk artikel de volledige en actuele productspecificaties te tonen. Deze informatie moet direct zichtbaar en toegankelijk zijn voor de gebruikers zonder extra handelingen, zoals inloggen of downloaden van bijlagen.
67.	De webshop moet een duidelijke herkenning en afbakening van producten binnen het basisassortiment mogelijk maken.

68.	De webshop is beschikbaar in de Nederlandse taal.
69.	De webshop beschikt over een klantenservice en FAQ-pagina. Deze klantenservice komt in de vorm van een live chat binnen de webshop. Deze live chat is bekend met de kaders meegegeven vanuit Opdrachtgever.
70.	De Opdrachtnemer levert binnen kantoortijden technische ondersteuning bij eventuele storingen of vragen.
71.	De webshop ondersteunt goedkeuringsflows voor bestellingen die aantallen overschrijven boven een nader te bepalen limiet.
72.	De webshop werkt op basis van persoonlijke bestelaccounts. Iedere gebruiker logt in met een eigen account, waarmee bestelhistorie, autorisatie-instellingen en kostenplaatsgegevens kunnen worden beheerd, inclusief een logboek of overzicht van activiteiten per account. Wachtwoorden moeten standaard automatisch periodiek worden gewijzigd volgens een door Opdrachtgever te bepalen interval.
73.	Beheer van accounts moet via een centraal gebruikersbeheersysteem mogelijk zijn voor Opdrachtgever. Opdrachtnemer draagt hier zorg voor. Inactieve accounts worden na een vooraf bepaalde periode automatisch gedeactiveerd of verwijderd. Opdrachtnemer stelt hier Opdrachtgever gedurende het proces over op de hoogte.
74.	Voor toegang tot de webshop is tweestapsverificatie (MFA) verplicht. Hierbij mag uitsluitend gebruik worden gemaakt van een authenticator-app, zoals Google Authenticator of Microsoft Authenticator. Verificatie via SMS of e-mail is niet toegestaan.
75.	De webshop voldoet aan geldende beveiligingsnormen en verwerkt persoonsgegevens conform de AVG.
76.	<p>De webshop dient te voldoen aan de beveiligingsprincipes en richtlijnen zoals vastgelegd in de meest recente <b>OWASP Top 10</b>. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het implementeren van passende maatregelen om de risico's uit deze lijst te mitigeren en garandeert dat de webshop vrij is van de meest voorkomende kwetsbaarheden zoals beschreven door OWASP.</p> <p>Periodieke (minimaal jaarlijkse) beveiligingstests en kwetsbaarheidsscans dienen te worden uitgevoerd om naleving van deze eis te waarborgen. Resultaten van deze tests worden op verzoek gedeeld met Opdrachtgever.</p>
77.	De webshop maakt gebruik van een geldig SSL-certificaat en behaalt minimaal een score A volgens de SSL Labs-test ( <a href="https://www.ssllabs.com/ssltest/">https://www.ssllabs.com/ssltest/</a> ).
78.	De webshop wordt minimaal eenmaal per jaar en na iedere grote wijziging onderworpen aan een onafhankelijke penetratietest. De resultaten van

	deze tests worden schriftelijk gedeeld met Opdrachtgever en eventuele geconstateerde kwetsbaarheden worden tijdig verholpen.
79.	Er zijn duidelijke afspraken gemaakt over het tijdig vervangen en het veilig opslaan van de private keys van de SSL-certificaten voor de webshop. Opdrachtnemer draagt zorg voor de beveiliging van deze private keys conform geldende best practices en standaarden.
80.	Geplande onderhoudswerkzaamheden aan de webshop worden zo veel mogelijk buiten kantoor tijden uitgevoerd en dienen minimaal 2 tot 3 werkdagen van tevoren schriftelijk te worden aangekondigd aan Opdrachtgever en, indien van toepassing, aan gebruikers.
81.	De webshop wordt zodanig ingericht en ontwikkeld dat deze eenvoudig en kosteloos kan worden gekoppeld aan een OCI-interface (Open Catalog Interface), teneinde een toekomstige integratie in een purchase-to-pay traject van Opdrachtgever mogelijk te maken. Opdrachtnemer draagt zorg voor de technische voorbereidingen en documentatie die nodig zijn om deze koppeling te realiseren.
82.	De webshop moet de mogelijkheid bieden om kosteloos een koppeling te realiseren met Microsoft Entry ID ten behoeve van integratie met Active Directory of personeelssysteem. Deze koppeling moet het mogelijk maken om gebruikersauthenticatie en -autorisatie centraal te beheren via de bestaande Active Directory-structuur of personeelssysteem.  Deze koppeling dient bij oplevering functioneel beschikbaar te zijn, zonder dat hiervoor extra licentiekosten of maatwerkontwikkeling vereist zijn.

## 4. Logistiek

### 4.1. Levering

Nummer	Eis
83.	<p>Alle leveringen worden voorzien van een pakbon, waarop minimaal de volgende gegevens zijn gespecificeerd:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ordernummer;</li> <li>• Artikelnummer;</li> <li>• Kostenplaats;</li> <li>• Aantal bestelde artikelen;</li> <li>• Aantal geleverde artikelen;</li> <li>• Afleverlocatie;</li> <li>• Naam van de besteller;</li> <li>• Referentienummer van Opdrachtgever.</li> </ul> <p>Alle pakbonnen dienen digitaal via de webshop inzichtelijk te zijn.</p>

84.	Bestellingen dienen op de verpakking duidelijk zichtbaar te zijn voorzien van de naam en functie van de besteller.
85.	De levertijd voor het basisassortiment bedraagt maximaal twee werkdagen na ontvangst van de bestelling. Levering zal plaatsvinden tussen kantoor tijden (09:00 uur en 17:00 uur). Voor bestellingen buiten het basisassortiment geldt een maximale levertijd van vier werkdagen na ontvangst van de bestelling.
86.	Spoedleveringen zijn uitsluitend toegestaan op de opvanglocaties van Opdrachtgever. Deze leveringen mogen, indien noodzakelijk, ook buiten reguliere kantoor tijden plaatsvinden en altijd na goedkeuring van coördinator F&H.
87.	Opdrachtnemer informeert de besteller van Opdrachtgever tijdig bij een dreigende overschrijding van de levertermijn van een product uit het basisassortiment. Het informeren dient een vanuit de webshop gegenereerde notificatiemail te zijn welke terug te vinden is in een berichtenbox in de webshop.
88.	De Opdrachtnemer is gerechtigd de fysieke distributie en bezorging van kantoorartikelen uit te besteden aan een derde partij, zoals een erkend post- of pakketbezorgbedrijf. De Opdrachtnemer blijft te allen tijde verantwoordelijk voor een correcte, tijdige en complete levering van bestellingen aan de opgegeven afleveradressen van de Opdrachtgever. Bij calamiteiten, vertragingen of afwijkingen in levering blijft de Opdrachtnemer het aanspreekpunt voor de Opdrachtgever.
89.	Opdrachtnemer draagt zorg voor de staat waarin pakketten bij Opdrachtgever worden afgeleverd. Dit betekent dat pakketten – ook wanneer levering is uitbesteed aan een erkend post- of pakketbedrijf – adequaat beschermd moeten zijn tegen onder andere vocht, ongedierte, vervuiling, beschadiging en andere factoren die de kwaliteit van de levering kunnen aantasten. In geval van onjuiste levering komt Opdrachtnemer volledig op voor de kosten van correcte her levering en retourname van de foutief geleverde goederen.
90.	Indien Opdrachtgever emballagematerialen (zoals pallets of kratten) inzet ter levering draagt Opdrachtgever zorg voor het retour nemen van deze materialen binnen vijf werkdagen. Opdrachtnemer draagt hier de kosten voor.

#### 4.2. Retour

Nummer	Eis
91.	Opdrachtnemer draagt zorg voor het retour nemen van onjuist geleverde artikelen. De handling – en/of transportkosten voor onjuist geleverde artikelen zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.
92.	Opdrachtnemer draagt zorg voor het retour nemen van door geautoriseerde gebruiker onjuist bestelde artikelen, mits de retourorder

	meer dan €10,00 euro bedraagt. De geautoriseerde gebruiker dient binnen 20 werkdagen een retourmelding aan te maken.
93.	Bij een beschadigde levering zorgt de Opdrachtnemer binnen twee werkdagen kosteloos voor een nieuwe levering.
94.	Retour gezonden producten worden door Opdrachtnemer binnen 10 werkdagen na ontvangst gecrediteerd. De creditnota wordt verstrekt aan Opdrachtgever en zichtbaar verwerkt in het bestelsysteem en/of de facturatie.

## 5. Milieu en duurzaamheid

Nummer	Eis
95.	Transport van opdrachtnemer, toeleveranciers en onderaannemers heeft een zo laag mogelijke CO2 uitstoot.
96.	De verpakking van de producten is waar mogelijk van gerecycled of recyclebaar materiaal en er wordt beperkt gebruikgemaakt van plastic.
97.	De producten dienen zoveel mogelijk duurzaam en milieuvriendelijk te zijn geproduceerd. Dit houdt in dat gebruik wordt gemaakt van gerecyclede of recyclebare materialen en dat bij de productie en levering rekening wordt gehouden met milieubelasting.
98.	De aangeboden kantoorartikelen binnen het basisassortiment dienen, waar mogelijk, te zijn voorzien van een erkend milieukeurmerk dat aantoont dat het product voldoet aan eisen op het gebied van duurzaamheid en milieuprestaties. Toegestane keurmerken zijn onder andere (maar niet uitsluitend): <ul style="list-style-type: none"> <li>• EU Ecolabel;</li> <li>• Blauer Engel;</li> <li>• FSC (voor papier en houtproducten);</li> <li>• PEFC (voor papier en houtproducten);</li> <li>• Cradle to Cradle (minimaal Bronze);</li> <li>• Nordic Swan;</li> <li>• Milieukeur (SMK).</li> </ul>

## 6. Exit strategie

Nummer	Eis
--------	-----

99.	<p>De overeenkomst is gebaseerd op partnerschap, samenwerking en vertrouwen. In het geval dat Opdrachtnemer op een bepaald onderdeel van de dienstverlening de kwaliteit, conform de afgesproken KPI's en de bijbehorende beheersmaatregelen, niet op orde krijgt, is Opdrachtgever gerechtigd om de overeenkomst in zijn geheel te ontbinden. Opdrachtgever zal in dit geval een beroep doen op het formulier verstoring dienstverlening.</p>
100.	<p>Het kwaliteitsniveau wordt vastgesteld aan de hand van de KPI's. Opdrachtnemer streeft ernaar om dit niveau minimaal te handhaven. Indien dit niet het geval is, wordt verwezen naar de maatregelen in eis 26. Bij het niet behalen van het niveau na twee verbetermogelijkheden, is Opdrachtgever gerechtigd om de overeenkomst in zijn geheel te ontbinden.</p>
101.	<p>Bij ontbinding of aflopen van de overeenkomst gaat de exit strategie in werking en worden onderstaande eisen doorlopen. De exit strategie heeft als doel een ordelijke, efficiënte en wederzijds respectvolle ontbinding van de Overeenkomst.</p>
102.	<p>Het ontbinden of aflopen van de overeenkomst kan plaatsvinden onder de volgende voorwaarden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contractuele bepalingen: de overeenkomst kan worden ontbonden conform de bepalingen in bijlage X (concept) raamovereenkomst.</li> <li>• Wettelijke kaders: de ontbinding dient te voldoen aan de geldende wet- en regelgeving.</li> <li>• Schriftelijke kennisgeving: beëindiging wordt schriftelijk meegedeeld door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer en de voorgestelde einddatum.</li> </ul>
103.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De voorbereiding van de exit wordt door middel van de volgende stappen doorlopen: Inventarisatie: Opdrachtnemer en Opdrachtgever maken een overzicht van de huidige afspraken, prestaties, openstaande facturen en eventuele garanties of borgsommen.</li> <li>• Communicatie: Opdrachtnemer stelt een duidelijk communicatieplan op en informeert alle relevante partijen tijdig over de geplande beëindiging.</li> </ul>
104.	<p>De operationele afronding van de exit wordt door middel van de volgende stap doorlopen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Voorraad telling: op kosten van Opdrachtnemer wordt een laatste telling van de voorraad op locatie uitgevoerd waar de voorraad wordt beheerd door Opdrachtnemer. Deze voorraad blijft in het bezit van Opdrachtgever.</li> </ul>

105.	Opdrachtnemer en Opdrachtgever zorgen ervoor dat alle openstaande facturen zijn betaald of besproken. Dit wordt binnen de 30 dagen betalingstermijn afgehandeld.
106.	Indien van toepassing draagt de uitgaande Opdrachtnemer zorg voor een soepele overdracht aan een nieuwe Opdrachtnemer.
107.	Opdrachtnemer en Opdrachtgever organiseren een afsluitend gesprek om de samenwerking te evalueren en eventuele lessen voor toekomstige samenwerkingen te bespreken.
108.	In het geval van een nieuwe Opdrachtnemer, moet uitgaande Opdrachtnemer continuïteit van de dienstverlening waarborgen tot het moment dat Nieuwe Opdrachtnemer operationeel is.
109.	Opdrachtnemer draagt zorg bij contractbeëindiging voor een soepele overdracht van kennis, gegevens en indien nodig middelen aan de opvolgende leverancier of aan Opdrachtgever.
110.	Opdrachtnemer dient alle data (o.a. bestelhistorie, klantgegevens en contractafspraken) veilig en volledig digitaal over te dragen aan Opdrachtgever.
111.	Opdrachtnemer dient alle data en vertrouwelijke gegevens die niet van belang zijn voor eigen boekhouding te vernietigen na overdracht. Opdrachtgever dient op de hoogte te worden gesteld van dit proces.
112.	Uitgaande Opdrachtnemer is verplicht om bij beëindiging van de Overeenkomst volledige medewerking te verlenen aan de overdracht van de dienstverlening aan een nieuwe Opdrachtnemer of aan de Opdrachtgever zelf.
113.	Opdrachtnemer dient uiterlijk drie maanden voor het einde van de Overeenkomst een actueel overzicht te leveren van de aanwezige voorraad op alle beheerde locaties, inclusief artikelcodes, hoeveelheden en rotatiesnelheid.