

Bijlage 7 - Programma van Eisen

Nr.	Omschrijving
Algemene eisen	
1.	Alle communicatie (correspondentie, e-mail, facturatie, evaluatie, bestelportaal etc.) tijdens de uitvoering van de Raamovereenkomst geschiedt in de Nederlandse taal
2.	Opdrachtnemer voorziet in een klachtenregeling die is geborgd in het bedrijfsproces.
Nr.	Omschrijving
Prijsstelling	
3.	Gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst kunnen producten komen te vervallen, maar kunnen ook nieuwe en/of alternatieve producten gevraagd worden. De prijzen voor producten die nu niet gespecificeerd zijn, maar gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst gevraagd worden, dienen marktconforme prijzen te zijn; in lijn met de opgegeven prijzen van het Prijzenblad. Het staat de Opdrachtgever vrij om de marktconformiteit te toetsen door prijsopgaven uit te vragen bij derden.
4.	Voor producten, die niet in het Prijzenblad zijn opgenomen, geeft opdrachtnemer een marktconforme prijs af. Het staat de Opdrachtgever vrij om de marktconformiteit te toetsen door prijsopgaven uit te vragen bij derden.
5.	Opdrachtnemer hanteert geen drempelbedragen, verzendkosten of toeslagen voor minimale orderwaarde, verpakingskosten, etc.
Nr.	Omschrijving
Bestellingen & leveringen	
6.	Geleverde bestellingen dienen op de doos voorzien te zijn van de naam van de besteller.
7.	Opdrachtgever biedt in geval van een overschrijding van de door u aangegeven levertijden een vervangend product aan dat kwalitatief gelijkwaardig is in een gelijkwaardige verpakkingseenheid, tegen ten hoogste de prijs van het oorspronkelijke bestelde artikel. Levering van dat product vindt alleen plaats na akkoord besteller of contactpersoon opdrachtgever.
8.	Opdrachtnemer informeert bij dreigende overschrijding van de levertermijn van een product uit het kernassortiment de besteller en/of contactpersoon van de gemeente 's-Hertogenbosch
9.	Indien de levering niet voldoet zal hierover z.s.m. contact worden opgenomen met opdrachtnemer. Het niet geleverde ontbrekende product dient uiterlijk de volgende werkdag om 17:00 uur te worden nagezonden. M.b.t. foutief geleverde producten dienen er afspraken gemaakt te worden over het retourneren van de foutief geleverde zaken. Opdrachtnemer is verplicht de foutief geleverde materialen per ommekeer mee retour te nemen. Aan het nazenden en het retourneren zullen geen kosten verbonden zijn.
10.	Alle leveringen worden voorzien van een duidelijke pakbon, waarop minimaal is gespecificeerd: · artikelnummer; · ordernummer; · de omschrijving van de geleverde artikelen; · de aantallen bestelde artikelen; · de aantallen geleverde artikelen; · debiteurennummer; · inkoopordernummer van opdrachtgever; · afleverlocatie; · naam besteller.

11.	Alle pakbonnen moeten digitaal opvraagbaar blijven voor 1 jaar na aflevering van de zending.
12.	Inschrijver garandeert kosteloze ondersteuning van alle bestelvormen (telefoon, e-mail, digitaal bestel- en facturatiesysteem met klant specifiek assortiment, etc.).
13.	Opdrachtnemer dient gebruik te maken van de bestaande FSP's van Opdrachtgever. De opdrachtnemer voorziet in de inventaris (bakjes, steunen etc.) voor het beschikbaar stellen van de artikelen en het ordentelijk houden van het FSP's.
14.	Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het voorraadbeheer van de FSP's en de correcte administratieve verwerking.
15.	Alle implementatiekosten van de kast(en) zijn voor rekening van Inschrijver.
16.	De medewerkers van Inschrijver die bij de Gemeente op bezoek komen voor de uitvoering van hun taken melden zich voor aanvang en na afloop van hun werkzaamheden bij het Facilitair Meldpunt.
17.	De inventaris wordt geen eigendom van de gemeente 's-Hertogenbosch. Bij beëindiging van de Overeenkomst zullen de kasten door de Inschrijver leeg worden opgeleverd. De artikelen die de Inschrijver mee terugneemt, zullen worden gecrediteerd.
18.	Medewerkers van Inschrijver dienen altijd herkenbaar te zijn aan hun bedrijfskleding van Inschrijver.
19.	Gebruikte (om)verpakkingen, verpakkingsmaterialen en pallets die van Inschrijver afkomstig zijn, worden bij iedere levering door Inschrijver kosteloos retour genomen.
Nr.	Omschrijving
Voorraad	
20.	De opdrachtnemer zorgt voor het tijdig aanvullen van producten met een minimale en maximale afgesproken voorraad in de FSP's (gebaseerd op advies van opdrachtnemer en na overleg met de opdrachtgever gebaseerd op het aantal werkplekken/medewerkers)
Nr.	Omschrijving
Bereikbaarheid	
21.	Opdrachtnemer garandeert telefonische bereikbaarheid tijdens werkdagen (8.30- 17.00 uur).
22.	Opdrachtnemer dient een vast contactpersoon toe te wijzen. Deze contactpersoon is het eerste aanspreekpunt voor de gemeente. Tevens zorgt Opdrachtnemer voor geschikte vervanging bij ziekte, verlof, uitdiensttreding van de contactpersoon.
Nr.	Omschrijving
Papier	
23.	Er moet altijd papier besteld kunnen worden die voldoen aan de eisen conform NEN 2728 en/of ISO 9706.
24.	Papier moet voldoen aan het FSC keurmerk.
25.	Het papier moet voldoen aan de laatste geldende versie eisen van minimaal Europees Ecolabel, Nordic Swan of gelijkwaardig.
26.	Op verzoek van de Opdrachtgever kan tijdens de looptijd van de overeenkomst overgestapt worden op een andere papiersoort
Nr.	Omschrijving
Managementinformatie	
27.	Verder zal de Opdrachtnemer ieder kwartaal en ieder jaar (binnen 30 dagen na het verstrijken van het kwartaal en/of jaar) digitale overzichten verstrekken aan de Opdrachtgever die inzage geven in bestellingen van producten, aanvulling FSP's , eventuele klachten, omzetgegevens (in aantallen en bedragen) totaal en uitgesplitst naar locatie. De vorm en wijze van rapportage wordt in onderling overleg met de Opdrachtgever bepaald.

28.	Per half jaar wordt er een update gegeven over de duurzaamheidseisen, initiatieven en social return activiteiten. Dit vind plaats in account gesprekken waar dit naast in eis 26 genoemde onderdelen en afgesproken KPI's aan bod komen.
Nr.	Omschrijving
Duurzaamheidseisen¹	
29.	Verplichte toelichting op verpakkingskeuze volgens Essentiële Eisen. De inschrijver 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: - de onderbouwing voor de verpakkingskeuze; - 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 NEN-EN 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.
30.	Secundaire/tertiaire verpakking van gerecycled materiaal Wanneer kartonnen dozen worden gebruikt voor secundaire en/of tertiaire verpakkingen, dienen deze voor minstens 80% uit post-consumer gerecycled karton te bestaan. Wanneer niet-biobased kunststof folie of -vellen worden gebruikt voor secundaire en/of tertiaire verpakkingen, dienen deze voor minstens 75% uit gerecycled materiaal te bestaan. Bij dit criterium gaat het om materiaal dat afkomstig is van producten die al een eerdere gebruiksfunctie hebben vervuld, zoals consumentenafval (post-consumer fase). Als er om bepaalde redenen niet kan worden voldaan aan deze eis, moet de inschrijver dit onderbouwd toelichten. Definities, conform Besluit beheer verpakkingen 2014 §1. Begripsbepalingen, Artikel 1: verpakkingen: alle producten, vervaardigd van materiaal van welke aard ook, die kunnen worden gebruikt voor het insluiten, beschermen, verladen, afleveren en aanbieden van andere producten, van grondstoffen tot afgewerkte producten, over het gehele traject van producent tot gebruiker of consument, wegwerpartikelen die voor dit doel worden gebruikt daaronder begrepen, waarbij verpakkingen uitsluitend omvatten verkoop- of primaire verpakkingen, verzamel- of secundaire verpakkingen en verzend- of tertiaire verpakkingen, en waarbij producten als verpakking worden beschouwd indien zij aan het vorenstaande voldoen, ongeacht andere functies die de verpakking ook kan vervullen, tenzij het product integraal deel uitmaakt van een ander product en het nodig is om dat product tijdens zijn levensduur te bevatten, te ondersteunen of te bewaren en alle elementen bedoeld zijn om samen gebruikt, verbruikt of verwijderd te worden; waarbij producten die ontworpen en bedoeld zijn om op het verkooppunt te worden gevuld alsmede wegwerpartikelen die in gevulde toestand worden verkocht of die ontworpen en bedoeld zijn om op het verkooppunt te worden gevuld, slechts als verpakking worden beschouwd indien zij een verpakkingsfunctie hebben, en waarbij de componenten van een verpakking en de bijbehorende in de verpakking verwerkte elementen worden beschouwd als deel van de verpakking waarin ze verwerkt zijn en waarbij de bijbehorende elementen die aan een verpakt product hangen of bevestigd zijn en die een verpakkingsfunctie hebben, als verpakking worden beschouwd,

¹ Pianoo: Milieucriteria voor het maatschappelijk verantwoord inkopen
(www.mvicriteria.nl/nl/webtool#/22/2/nl)

	tenzij zij integraal deel uitmaken van dit product en alle elementen bedoeld zijn om samen gebruikt of verwijderd te worden. verkoop- of primaire verpakking: verpakking die zo is ontworpen dat zij voor de eindgebruiker of consument op het verkooppunt een verkoopheenheid vormt. verzamel- of secundaire verpakking: verpakking die zo is ontworpen dat zij op het verkooppunt een verzameling van een aantal verkoopheenheden vormt, ongeacht of deze als dusdanig aan de eindgebruiker of consument wordt verkocht, dan wel alleen dient om de rekken op het verkooppunt bij te vullen en die van het product kan worden verwijderd zonder dat dit de kenmerken ervan beïnvloedt. verzend- of tertiaire verpakking: verpakking die zo is ontworpen dat het verladen en het vervoer van een aantal verkoopheenheden of verzamelverpakkingen wordt vergemakkelijkt om fysieke schade door verlading of transport te voorkomen, weg-, spoor-, scheeps- of vliegcontainers daaronder niet begrepen. Definitie gerecycled of secundair materiaal: materiaal dat verkregen is via opwerking van afvalmateriaal. Dit kan een afvalstroom in een productieproces zijn (Pre-consumer fase) of afkomstig van producten die al een eerdere gebruiksfunctie hebben vervuld, zoals consumentenafval (Post-consumer fase). Pre-consumer materiaal (of: postindustriële restmateriaal) is restmateriaal dat geen afval wordt in een productieproces. Uitgesloten is hergebruik zoals nabewerking en schroot, dat gegenereerd wordt in een proces en kan worden teruggewonnen binnen hetzelfde proces. Het gaat om materiaal gegenereerd door de industrie en niet is gebruikt door de consument; Post-consumer materiaal is restmateriaal dat door huishoudens of door commerciële, industrieën institutionele voorzieningen wordt geproduceerd in hun rol als eindgebruikers van het product en dat niet langer voor het beoogde doel kan worden gebruikt. Dit omvat retouren van materiaal uit de distributieketen. Het gaat om materiaal afkomstig uit eerder gebruik of uit reststromen en dat primaire materialen vervangt. Het materiaal kan afkomstig zijn van zowel soortgelijke als andersoortige producten dan het doelproduct. Kenmerkend voor recycling is dat het materiaal gescheiden wordt tot een zo zuiver mogelijke grondstof en aan het begin van een productieproces wordt heringevoerd. Op voorhand van het recyclingproces is doorgaans niet bekend in welk eindproduct het materiaal terecht komt. Er is een bewerking nodig om de materialen opnieuw in te kunnen zetten in de oorspronkelijke of andere toepassing.
31.	70% van het vezelmateriaal bestaat uit duurzaam beheerde bossen of gerecycled materiaal.
32.	Niet papieren elementen moeten eenvoudig te verwijderen zijn.
33.	Papieren kantoorartikelen zijn verplicht verpulpbaar
34.	Verwijderbaarheid van kleefmiddelen scoort ten minste 71 op de EPRC-scorelijst
35.	Ontinktbaarheid scoort ten minste 51 op de EPRC Deinkability scorecard
36.	Eisen voor opberg- en archiveringsmiddelen: Het materiaal is geen polyvinylchloride (PVC). In het materiaal is geen van de volgende stoffen verwerkt: ○ kleurstoffen; ○ optische witmakers; ○ inktten; ○ oppervlakte-veredelingsmaterialen; ○ lijmen, coatings en/of andere stoffen, die zijn geclassificeerd als gevaarlijk voor de gezondheid met de H-zinnen H351, H350, H340, H360D en H361d en/of zijn

	geclassificeerd als gevaarlijk voor het milieu met de H-zinnen H400 en H411 volgens de Verordening (EG) nr. 1272/2008. Voor zover de in sub 2 bedoelde stoffen niet zijn geclassificeerd als omschreven in sub 2, is verwerking ervan slechts toegestaan mits ze geen arseen, chroom (VI), lood en zink bevatten in hogere concentraties dan de detectiegrens. Kleurstoffen mogen niet meer dan 100 mg/kg koper bevatten. In het product verwerkte lijmen bevatten (exclusief eventueel etiket) niet meer dan 1% (gewichtsperscentage) vluchtige organische stoffen.
37.	Eisen voor schrijfgerei (en de materialen waaruit deze bestaan): Het materiaal is geen polyvinylchloride (PVC). In het schrijfgerei zijn geen kleurstoffen en andere additieven verwerkt die geclassificeerd zijn als gevaarlijk voor de gezondheid met de H-zinnen H351, H350, H340, H360D en H361d en/of als gevaarlijk voor het milieu met de H-zinnen H400, H411 volgens Verordening (EG) nr. 1272/2008. De concentraties van de onderstaande zware metalen in de grondstof van de kunststofhouders zijn bij ○ chroom: lager dan 50 mg/kg; ○ koper: lager dan 500 mg/kg; ○ lood: lager dan 500 mg/kg; ○ zink: lager dan 2000 mg/kg. De toegepaste inkt van vulpenen, fineliners en rollers is op waterbasis
Nr.	Omschrijving
Online Bestelportal	
38.	Het bestelportaal dient een web-based oplossing te zijn die past binnen de kaders van de technische ICT-architectuur van Gemeente 's-Hertogenbosch. Zie hiervoor bijlage 12 Technische architectuur, bijlage 13– Gebruik van TLS en HTTP response headers versie 1.7 en bijlage 14 - Concern informatie Architectuur gemeente 's-Hertogenbosch.
39.	Opdrachtgever ondervindt geen hinder van updates of upgrades. Onderhoudswerkzaamheden dienen plaats te vinden buiten kantooruren (8:00-17:00)
40.	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het verkrijgen van de benodigde informatie om de bestelling in behandeling te kunnen nemen en uiteindelijk te leveren overeenkomstig het gewenste eindresultaat van de besteller.
41.	De opdrachtnemer maakt per bestelling een uniek bestelnummer aan (ten behoeve van o.a. factuurcontrole).
42.	De oplossing borgt dat bij nieuwe releases van de applicatie de bestaande gegevens onder beheer van de applicatie toegankelijk blijven totdat deze vernietigd of overgebracht worden.
43.	De gemeente blijft altijd eigenaar van alle data met betrekking tot de bestellingen.
44.	De oplossing werkt volledig onder EDGE chromium (zoals in de Bijlage 12 genoemd) zonder aanvullende client installaties.
45.	Opdrachtnemer heeft een OCI/Punchout-koppeling minimaal niveau 4.0 of 4.1 beschikbaar waarbij de opdracht vanuit Opdrachtgever als XML verstuurd wordt. Alternatief voor de XML is PDF via e-mail.
46.	Voor het uitgaande verkeer met de XML-order naar de leverancier wordt veilige https-verbinding met een 'organization validated certificate' vereist. De veilige verbinding wordt bepaald aan de hand van minimaal een status A bij de test via sslabs.com.
47.	Autorisatie is mogelijk op rapporten en andere gegevens anders dan de bestelling in de oplossing. Daarmee kan de gemeente zelf bepalen wie toegang heeft tot de rapporten en het dashboard.
48.	De volledige systeemdokumentatie, handleidingen voor gebruikers en functioneel beheerders moeten voorafgaand aan de implementatie in het Nederlands worden aangeleverd.

Nr.	Omschrijving
Implementatie	
49.	Opdrachtnemer wijst een implementatiemanager aan die de implementatie begeleid van het moment van gunning tot acceptatie door de Opdrachtgever.
50.	Voor de implementatie kunnen geen kosten in rekening worden gebracht bij de Opdrachtgever.