

Programma van Eisen

Kantoorartikelen & Hygiënemiddelen

Inhoud

1. Assortiment
2. Prijzen
3. Logistiek
4. Bestelportal
5. Service en dienstverlening
6. Contractmanagement
7. Personeel
8. Duurzaamheid
9. Facturatie
10. SROI



Apeldoorn

Programma van Eisen kantoorartikelen en hygiënemiddelen

1. Assortiment

De gemeente Apeldoorn kent een voorgeschreven assortiment aan kantoorartikelen en producten voor de gebruikers/bestellers. De hoofdgebruiker heeft toegang tot het gehele assortiment van de opdrachtnemer.

- 1.1 De inschrijver biedt de mogelijkheid om klantspecifieke artikelen op voorraad te houden tegen een overeen te komen logistieke fee.
- 1.2 De inschrijver garandeert een leveringsbetrouwbaarheid van gemiddeld 98% waarbij foutieve leveringen als "niet tijdig geleverd" worden aangemerkt en worden meegerekend.
- 1.3 Er dient voldoende grijpvoorraad aanwezig te zijn in de voorraadkasten op het stadhuis. De overige locaties bestellen separaat.
- 1.4 Alle bestelde kantoorartikelen en hygiënemiddelen dienen binnen 5 werk-dagen te worden afgeleverd.
- 1.5 Opdrachtnemer zal de opdrachtgever binnen 8 werkuren informeren indien de overeengekomen levering niet kan worden nagekomen. Minimaal binnen de webportal, met de mogelijkheid om een notificatie per mail te krijgen hiervan.
- 1.6 De opdrachtgever behoudt zich het recht voor om het assortiment voor specifieke producten uit te breiden. De inschrijver dient hiermee akkoord te gaan.
- 1.7 De artikelen voldoen aan alle van toepassing zijnde Europese en Nederlandse normen en de van toepassing zijnde wettelijke regelingen.
- 1.8 Opdrachtgever behoudt zich het recht voor de gelijkwaardigheid van de producten van Opdrachtnemer te verifiëren. Indien naar oordeel van opdrachtgever blijkt dat gedurende de looptijd van de raamovereenkomst een (huismerk) product niet aan de kwaliteitseisen voldoet, dan wordt op verzoek van opdrachtgever een vervangend (A-merk) product geleverd dat wel voldoet aan de kwaliteitseisen van opdrachtgever tegen dezelfde of een lagere prijs.
- 1.9 Indien een product niet meer leverbaar is dan zorgt de opdrachtnemer voor een alternatief Product met minimaal een gelijkwaardig kwaliteitsniveau, zonder meerkosten voor opdrachtgever. Over het alternatief dient opdrachtnemer overleg te plegen met de contractmanager van opdrachtgever. Indien er behoefte is aan een product in een bepaalde kleur, anders dan de kleur die wordt uitgevraagd dan wordt het product door opdrachtnemer in de gewenste kleur geleverd tegen dezelfde prijs als het uitgevraagde product.
- 1.10 Opdrachtnemer dient in geval van wijzigingen zorg te dragen voor het aanpassen van de gegevens in de webwinkel.
- 1.11 Tweemaal per contractjaar kan het kernassortiment op basis van omzet en afzet van de voorafgaande periode worden herzien en indien noodzakelijk worden aangepast. opdrachtnemer doet in de maanden maart en oktober (eerste aanpassing maart 2026) een voorstel aan de contractmanager van Opdrachtgever. Bij artikelen die als 'nieuw' worden opgenomen in het kernassortiment doet de opdrachtnemer een prijsvoorstel. Dit prijsvoorstel moet lager zijn dan de op dat moment geldende prijs voor het artikel. Tevens in overeenstemming met de prijsstelling van vergelijkbare artikelen in het kernassortiment. Aanpassingen worden geëffectueerd na schriftelijke goedkeuring door de contractmanager van opdrachtgever.
- 1.12 Wijzigingen in het kernassortiment, omdat artikelen niet meer leverbaar zijn dan wel omzet van het artikel te laag is, worden minimaal 14 werkdagen voor de effectuering schriftelijk aan de contractmanager van opdrachtgever kenbaar gemaakt. Het doorvoeren van wijzigingen in het kernassortiment is alleen mogelijk na goedkeuring door de contractmanager van opdrachtgever.
- 1.12.1 Bij implementatie zullen de kasten gevuld zijn met de producten van de huidige leverancier. Opdrachtnemer vult bestaande voorraden aan.

2. Prijzen

Onderstaande eisen gesteld aan de door de Inschrijver aangeboden en te hanteren prijzen.

- 2.1 Prijzen zijn exclusief de van toepassing zijnde BTW-tarieven.
- 2.2 Catalogusprijzen zijn marktconform.
- 2.3 De prijzen (in Euro's) van de door Inschrijver te leveren producten wordt met twee decimalen

- aangegeven in de prijsinvalformulieren.
- 2.4 Inschrijver vult het prijzenblad volledig in.
 - 2.5 Inschrijver maakt uitsluitend gebruik van de daarvoor bestemde prijzenblad. Afwijken hiervan is niet toegestaan en heeft uitsluiting tot gevolg.
 - 2.6 De prijzen zijn inclusief **alle** mogelijke bijkomende kosten zoals verzendkosten, verpakingskosten, overheadkosten, orderregels, administratiekosten etc.
 - 2.7 Na gunning mogen geen verdere additionele kosten, anders dan expliciet overeengekomen, worden gefactureerd.
 - 2.8 De kortingspercentages op het overig assortiment (**Bijlage 4**) gelden gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst, inclusief eventuele verlengingen.
 - 2.9 De kortingspercentages op het overig assortiment, door inschrijver vermeld in het prijzenblad, gelden voor alle producten binnen de catalogus van de inschrijver.
 - 2.10 Worden in de looptijd van de overeenkomst vergelijkbare artikelen aan het assortiment van de catalogus van de opdrachtnemer toegevoegd, dan is de vergelijkbare prijs en het kortingspercentage zoals vermeld op het prijzenblad ook op deze artikelen van toepassing.
 - 2.11 De prijzen van de producten uit het kernassortiment (**Bijlage 4**) zijn vast tot 1 januari 2027. Dit geldt ook voor producten die gedurende de looptijd wijzigen of worden toegevoegd. Voor het overig assortiment (**Bijlage 4**) geldt de catalogusprijs minus kortingspercentage.
 - 2.12 Tenzij expliciet anders vermeld in het Programma van eisen zijn in het percentage alle kosten verrekend met betrekking tot de levering van producten aan Opdrachtgever en de overige in de aanbestedingsdocumenten beschreven dienstverlening door Opdrachtnemer.

3. Logistiek

Voor de inrichting van het gehele logistieke proces worden onderstaande eisen gesteld.

- 3.1 Van de opdrachtnemer wordt verwacht dat hij het logistieke proces zodanig inricht dat leveringen van kantoorartikelen zoveel mogelijk gebundeld plaatsvinden, met een minimale rittfrequentie en op basis van een slimme, datagedreven ritplanning. Dit ter bevordering van een soepele levering, lagere kosten en minimale milieubelasting.
- 3.2 De opdrachtnemer levert de goederen af op de locaties zoals vermeld in **Bijlage 2**. Hieraan kunnen tijdens de looptijd van de overeenkomst locaties worden toegevoegd dan wel verwijderd.
- 3.3 De te leveren artikelen worden zoveel mogelijk per order gebundeld, waarbij de overeengekomen levertijd wordt gerespecteerd.
- 3.4 De te leveren artikelen worden afgeleverd in handzame, schone en onbeschadigde verpakkingen. Verpakkingen van artikelen moeten voldoen aan wettelijke Arboregels. Voor gebundelde artikelen geldt een maximum formaat doos 140*78*58 cm. Zo veel mogelijk de bestellingen samengevoegd om zo min mogelijk verpakkingsmateriaal te gebruiken.
- 3.5 Opdrachtnemer levert af op de op de order vermelde locatie. In ieder geval binnen en achter de voordeur van de betreffende locatie. Indien aanwezig, altijd bij de receptie/ontvangst. En ondertekend door een ontvanger.
- 3.6 Opdrachtnemer levert de artikelen af conform de openingstijden van de opgegeven locatie.
- 3.7 Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat in geen geval de artikelen buiten het pand worden achtergelaten.
- 3.8 Indien opdrachtnemer aflevert op pallets gelden de volgende voorwaarden:
 - a. Het zijn geen wegwerp pallets;
 - b. Opdrachtnemer maakt gebruik van standaard palletmaten bij levering van zendingen die groter zijn dan 1 m³;
 - c. De pallets voldoen aan de europallet standaarden;
 - d. De pallets zijn schoon en in staat van nieuw;
 - e. Goederen op pallets bevinden zich alle binnen de contouren van het grondoppervlak van de pallets;
 - f. Goederen worden niet hoger dan 1,10 meter op de pallet gestapeld;
 - g. De gebruikte (euro)pallets worden op verzoek en zonder additionele kosten opgehaald.
- 3.9 Het aanbieden van de levering op tijden dat de goederenontvangst van een gebouw niet

- geopend is (op werkdagen tussen 17.00 - 8.00 uur) kan geen aanleiding zijn voor een vergoeding, mits anders overeen gekomen.
- 3.10 Leveringen dienen binnen kantoor tijden (8.00 - 17.00 uur) te geschieden, tenzij anders overeengekomen.
- 3.11 Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat alleen voor ontvangst van het aantal colli wordt getekend. Controle op artikelniveau vindt in een later stadium plaats.
- 3.12 Opdrachtnemer dient op elke af te leveren doos aan de buitenkant duidelijk aan te geven:
- Opgave aantal dozen waaruit de levering bestaat (bijv. 1 van 2);
 - Inkoopordernummer;
 - Afleveradres en de namen van afdeling, besteller, gebouwnaam en kamernummer, voor zover verstrekt.
- 3.13 Bij elke aflevering wordt een pakbon toegevoegd, waarop tenminste vermeld staat:
- Inkoopordernummer;
 - Debiteurennummer;
 - Locatie, afdeling en besteller;
 - Factuuradres;
 - Afleveradres;
 - Artikelomschrijving;
 - Afleverdatum;
 - Geleverde aantallen;
 - Verpakkingseenheid;
 - Aantal colli;
 - Reeds geleverde artikelen;
 - Deellevering.
- 3.14 De pakbon bevindt zich in de doos maar kan ook op verzoek aan de buitenzijde worden aangebracht.
- 3.15 Opdrachtnemer draagt zorg voor het retour nemen onjuist geleverde artikelen. De handling- en / of transportkosten voor onjuist geleverde artikelen zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
- 3.16 Bij afwijkingen in de besteleenheden van de order, neemt de opdrachtnemer contact op met de contactpersoon. De contactpersoon heeft de mogelijkheid om de order te annuleren. Indien bestelling al geleverd, moet deze afwijkende bestelling ook in originele verpakking weer kosteloos retour genomen worden.
- 3.17 Opdrachtnemer stuurt per order een orderbevestiging aan de besteller per mail.
- 3.18 Indien de informatie op de orderbevestiging afwijkt van de order, dient opdrachtnemer dit nadrukkelijk aan te geven op de orderbevestiging. Denk hierbij aan een afwijkende levertijd en deelleveringen.
- 3.19 Alleen wanneer openmaken van de verpakking van het artikel redelijkerwijs niet voorkomen had kunnen worden, mag de zending na overleg als zodanig retour worden gezonden. In alle andere gevallen zal de verpakking van het artikel ongeopend worden geretourneerd.
- 3.20 Opdrachtnemer levert de artikelen DDP (Delivery Duty Paid) af.
- 3.21 Opdrachtnemer levert waar mogelijk met elektrisch aangedreven voertuigen binnen de gemeentegrenzen van Apeldoorn.
- 3.22 Pallets en overige verpakkingsmaterialen worden door opdrachtnemer bij volgende levering of op verzoek van opdrachtgever kosteloos retour genomen.

4. Bestelportal

De Inschrijver beschikt over een bestelportal, hieraan worden onderstaande eisen gesteld.

- 4.1 De Inschrijver biedt de mogelijkheid om zijn producten te bestellen via een web gebaseerde bestelportal. Deze is via internet te benaderen.
- 4.2 Per besteller kan binnen het bestelportaal van de inschrijver een bestellimiet worden ingesteld. Indien deze limiet overschreden wordt, wordt de bestelling ter akkoord aangeboden aan de daartoe bevoegd persoon.
- 4.3 Het bestelportaal en online productcatalogus zijn webbased (via een browser te benaderen) en maakt gebruik van een beveiligde verbinding.
- 4.4 Inschrijver zorgt ervoor dat de geautoriseerde personen binnen de organisatie van opdrachtgever een inlognaam en een wachtwoord ontvangen ten behoeve van het plaatsen van orders via het bestelportaal.
- 4.5 De inschrijver aanvaardt dat accounts en klantnummers alleen via de contactpersoon van de opdrachtgever worden aangevraagd en aangemaakt.

- 4.6 Opdrachtnemer dient de opdrachtgever te allen tijde inzicht te geven in de actuele status van een order in het bestelportaal.
- 4.7 Opdrachtnemer verstrekt binnen twee (2) werkdagen, een inlognaam en wachtwoord voor de digitale bestelapplicatie en online producten-catalogus voor nieuwe bestellers.
- 4.8 De inschrijver biedt in het bestelportaal een specifieke omgeving voor opdrachtgever waarbij productgroepen en/of producten naar keuze zichtbaar zijn voor geautoriseerde bestellers.
- 4.9 Bestellingen van producten uit het kernassortiment kunnen zonder goedkeuring van de hoofdgebruiker uitgeleverd worden. Indien er een afwijking in besteleenheid wordt geconstateerd, neemt men contact op met de opdrachtgever. Alleen producten buiten het kernassortiment om, moeten ter goedkeuring langs de hoofdgebruiker.
- 4.10 De online productencatalogus bestaat minimaal uit de volgende gegevens:
 - a. Artikelnummer leverancier;
 - b. Artikelomschrijving leverancier;
 - c. Minimale besteleenheid/verpakkingseenheid;
 - d. Foto artikel;
 - e. Levertijd;
 - f. Brutoprijs min overeengekomen kortingspercentage. De brutoprijs dient gelijk te zijn aan de reguliere prijzen;
 - g. Opmerkingenveld;
 - h. BTW percentage.
- 4.11 De digitale bestelapplicatie en online productencatalogus zijn minimaal beschikbaar op werkdagen van 07.00 uur tot 22.00 uur. De Opdrachtnemer organiseert technisch onderhoud zodanig dat de besteller daar geen hinder van ondervindt. Alle conversie-kosten zijn voor rekening van de opdrachtnemer.
- 4.12 De opdrachtnemer zorgt dat de artikelen uit het kernassortiment en de milieu-vriendelijke artikelen duidelijk zijn gemarkeerd in de bestelapplicatie en de online productencatalogus.
- 4.13 Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het up-to-date houden van de digitale bestelapplicatie en de online productencatalogus.
- 4.14 Opdrachtnemer informeert de contract- en leveranciersmanager en accounthouders vooraf over wijzigingen binnen het bestelportal.
- 4.15 Het digitale bestelportal en online productencatalogus dienen in de Nederlandse taal te zijn geschreven. In het bestelportaal stelt de opdrachtnemer een digitale Nederlandse gebruikershandleiding ter beschikking.
- 4.16 Na verzending van de gunningsbeslissing staat de inschrijver toe dat er een proof of concept van 20 dagen wordt gestart waarin de aanbestedende dienst door middel van een acceptatietest vaststelt of het elektronisch bestelportaal van de inschrijver voldoet aan de door de aanbestedende dienst gestelde eisen. Daarnaast behoudt de aanbestedende dienst zich het recht voor om de gelijkwaardigheid en de kwaliteit van de aangeboden producten te verifiëren. Indien het bestelportaal niet voldoet aan de gestelde eisen, dan zal de inschrijving terzijde worden gelegd.
- 4.17 Het elektronisch bestelportaal van de inschrijver wordt op locatie van aanbestedende dienst getest of er wordt voldaan aan de door de aanbestedende dienst gestelde eisen.
- 4.18 Indien Opdrachtnemer persoonsgegevens verwerkt als Verwerker van Opdrachtgever, de Verwerkingsverantwoordelijke, gaat Opdrachtnemer akkoord met het sluiten van de standaard Verwerkersovereenkomst van de Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG), de standaard Verwerkersovereenkomst van de Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG) inzake Avg-Wpg of de standaardovereenkomst Modelovereenkomst voor gezamenlijke verantwoordelijken (VNG), indien de opdrachtgever dit verzoekt op basis van de feitelijke situatie. Van deze standaardovereenkomst wordt niet afgeweken dan na schriftelijke instemming van Opdrachtgever.
- 4.19 Alle software (front-end en back-end) behorend tot de (cloud)dienst is volgens relevante standaarden beveiligd, conformeert zich telkens aan de laatst bekende beveiligingsinzichten en is blijvend van voldoende kwaliteit. Richtlijnen van de Autoriteit Persoonsgegevens (AP), Nationaal Cyber Security Centrum (NCSC), Informatiebeveiligingsdienst voor gemeenten (IBD), Forum Standaardisatie en Open Web Application Security Project (OWASP) zijn hierbij normstellend. Systeemprogrammatuur (zijnde non-applicatie programmatuur) dient altijd te kunnen voldoen aan het juiste beveiligingsniveau (patchlevel) aanbevolen door de softwarefabrikant. Alle betrokken softwarecomponenten worden frequent gescand op kwetsbaarheden en gepatcht volgens marktconforme 'best practices'.
- 4.20 Opdrachtnemer beveiligt alle gegevens die tot de (cloud)dienst behoren (ook die van niet-

productieomgevingen) van Opdrachtgever op adequate wijze, zodanig dat bescherming wordt geboden tegen gegevensverlies als wel toegang tot gegevens door onbevoegden. Met "alle gegevens" wordt bedoeld zowel "data in use", "data in motion" als "data at rest" binnen Oplossing. De (cloud)dienst wordt te allen tijde benaderd op basis van een versleutelde verbinding. Bij transport van vertrouwelijke informatie over onvertrouwde netwerken, zoals het internet, wordt te allen tijde gebruikt gemaakt van versleutelde verbindingen en 2-factor authenticatie conform de laatste stand der techniek.

- 4.21 Oplossing biedt functionaliteit waarmee Opdrachtgever kan garanderen dat een gebruiker slechts toegang heeft tot de gegevens die voor de uitoefening van zijn/haar functie nodig zijn (least privileged). Wachtwoorden worden bij invoer niet op het scherm getoond en worden versleuteld (gehasht) opgeslagen binnen Oplossing waarbij de versleutelde waarde niet zichtbaar kan worden gemaakt via beheerinterfaces of reverse engineering. Er wordt geen gebruik gemaakt van voorgedefinieerde dan wel hardgecodeerde wachtwoorden. Accounts zonder wachtwoordbeveiliging zijn niet toegestaan.
- 4.22 Oplossing biedt de mogelijkheid dat een gebruiker zélf zijn wachtwoord kan wijzigen. Qua constructie-eisen geldt in de basis: Minimaal 12 tekens lang; Bevat tekens uit tenminste 3 van de 4 categorieën:
- Kleine letters;
 - Eén hoofdletter;
 - Eén leesteken;
 - Eén cijfer;
 - Voor beheer- en systeem/service-accounts geldt een minimale lengte van 15 tekens en maximale complexiteit.
- 4.23 Activiteiten van gebruikers, uitzonderingen en informatiebeveiligingsgebeurtenissen worden vastgelegd in audit-logbestanden waarin tenminste wordt opgenomen: de gebeurtenis; de benodigde informatie die nodig is om een beveiligings-incident met hoge mate van zekerheid te herleiden tot een natuurlijk persoon; het gebruikte apparaat; het resultaat van de handeling; een datum en tijdstip van de gebeurtenis. Een logregel bevat in geen geval gegevens die tot het doorbreken van de beveiliging kunnen leiden.
- 4.24 Opdrachtnemer accepteert de maatregelen uit de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) en past de maatregelen die relevant zijn voor Opdrachtgever met betrekking tot onderhavige Oplossing toe op de geleverde producten en/of diensten. Oplossing en daarmee samenhangende diensten van Opdrachtnemer stellen Opdrachtgever in staat om te voldoen aan de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (oftewel Opdrachtnemer staat Opdrachtgever niet in de weg bij het voldoen aan de BIO). Opdrachtgever heeft het recht om jaarlijks de beveiligingseisen die van toepassing zijn op Oplossing door een onafhankelijke partij te laten auditen.

5. Service en dienstverlening

De aanbestedende dienst stelt onderstaande eisen aangaande service en dienstverlening.

- 5.1 Opdrachtnemer garandeert dat de kwaliteit van de geleverde artikelen en dienst-verlening constant blijft.
- 5.2 Opdrachtnemer dient op eigen initiatief en op verzoek van de opdrachtgever te adviseren over de te gebruiken producten.
- 5.3 Opdrachtnemer is bereid om bij vragen over artikelen en service deze te beantwoorden middels een bezoek aan de eindgebruiker dan wel de contractmanager.
- 5.4 Bij de uitvoering van de overeenkomst zorgt opdrachtnemer voor:
- a. Naleving van alle afspraken zoals vastgelegd in het contract en SLA;
 - b. Een proactieve houding bij knelpunten, door binnen twee werkdagen oplossingsrichtingen te communiceren aan de contractmanager;
 - c. Telefonische bereikbaarheid binnen kantoortijden (08.00 – 17.00 uur);
 - d. Aantoonbare kennis van de organisatiestructuur van de opdrachtgever, incl. functies en verantwoordelijkheden van de contactpersonen;
 - e. Interne instructie voor opdrachtnemerpersoneel over de inhoud van de overeenkomst, binnen vier weken na startdatum van de overeenkomst, en bij personeelwisselingen
- 5.5 Inschrijver beschikt over een servicedesk, dat zowel telefonisch als per mail bereikbaar is tijdens kantooruren (08.00 uur tot 17.00 uur), waar inlichtingen kunnen worden verkregen en vragen en klachten kunnen worden gedeponereerd en afgehandeld.

6. Contractmanagement

De opdrachtgever wil binnen de overeenkomst het contract - en leveranciersmanagement zo optimaal mogelijk inrichten met als doel het beheren en bewaken van de gemaakte afspraken.

- 6.1 Door inschrijver wordt een vaste contactpersoon voor zowel het contractmanagement als het operationele beheer. Als verantwoordelijke voor de uitvoering van de overeenkomst aangewezen en zorgt voor een geschikte back-up persoon die bij ziekte, verlof, uitdiensttreding, etc. van de contactpersoon de taken kan overnemen.
- 6.2 De communicatie tussen opdrachtnemer en opdrachtgever verloopt snel, helder, open en zorgvuldig. Bij alle aspecten van de levering staat het tot stand brengen van overleg en het op de hoogte houden van de opdrachtgever voorop.
 - a. Op vragen van de opdrachtgever wordt binnen één werkdag een reactie gegeven;
 - b. Bij afwijkingen in levering, dienstverlening of planning informeert opdrachtnemer de opdrachtgever uiterlijk binnen vier werkdagen na constatering;
- 6.3 Indien er wijzigingen zijn in de naam of adresgegevens van de opdrachtgever, dan wordt dit direct doorgegeven aan de opdrachtnemer.
- 6.4 Een maal per jaar of indien gewenst frequenter, vindt een (tactisch) overleg plaats tussen de contractmanager van de opdrachtgever en de opdrachtnemer waarbij, naast evaluatie van de overeenkomst, ook gesproken kan worden over aanpassingen aan het (kern)assortiment en het verder verduurzamen van het (kern)assortiment.
- 6.5 Periodiek zal opdrachtnemer evaluatiegesprekken voeren op operationeel niveau met de contractbeheerder van de opdrachtgever.
- 6.6 De opdrachtnemer beheert van alle overleggen de agenda en zorgt voor de verwerking van het gesprek in een schriftelijk verslag dat binnen 5 werkdagen bij opdrachtgever wordt aangeleverd.
- 6.7 De opdrachtnemer levert minimaal iedere kwartaal managementinformatie aan opdrachtgever, uiterlijk twee weken na afloop van het halfjaar. De management-informatie moet minimaal voldoen aan de volgende eisen:
 - a. De gerealiseerde (=gefactureerde) omzet en het aantal orders;
 - per artikel
 - per kostenplaats
 - per productgroep
 - verdeeld naar ordergrootte
 - per bestelsoort
 - b. Het aandeel omzet met kwalificatie duurzaam;
 - c. Het aantal retouren; inclusief vermelding oorzaak;
 - d. Het aantal gemelde klachten, reactie- en afhandeltijd;
 - e. De leverbetrouwbaarheid op order -en regelniveau;
 - f. De manco's.
 - g. Duurzaamheid
- 6.8 De exacte vorm en inhoud van de managementrapportage in PDF wordt in onderling overleg tussen partijen vastgesteld. Daarnaast wenst de opdrachtgever de verbruiks-gegevens ook in een Excel bestand te ontvangen waarin de gegevens op bestelniveau zijn te herleiden.
- 6.9 Na elke opdracht en tenminste één maal per jaar wordt een evaluatiegesprek gevoerd tussen uw centrale contactpersoon (projectleider) en de contractmanager van Opdrachtgever. Initiatief voor dit gesprek wordt bij de opdrachtnemer neergelegd. In dit gesprek worden de KPI's besproken zoals weergegeven in de KPI-matrix (**bijlage 5**).

7. Personeel

- 7.1 Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor herkenbare bedrijfskleding voor al haar personeel bij het uitvoeren van werkzaamheden op locaties van de opdrachtgever.

8. Duurzaamheid

Gemeente Apeldoorn heeft in haar organisatiedoelstellingen een duurzaamheidsdoelstelling opgenomen. We willen als overheid het goede voorbeeld geven. Via inkopen en aanbesteden leveren de aanbestedende diensten daar graag een bijdrage aan, om deze reden worden in deze aanbesteding duurzaamheidseisen gesteld volgens mvicriteria.nl. Derhalve dienen de producten van de Inschrijver te voldoen aan de:

- 8.1 De opberg - en archiveringsmiddelen dienen te voldoen aan artikel 3 en 4 van de regeling duurzaamheid archiefbescheiden, artikel 11, lid 2 archiefbesluit 1995.
- 8.2 Duurzaamheid opberg- en archiveringsmiddelen. Opbergmiddelen bevatten geen PVC en zijn vrij van schadelijke stoffen zoals zware metalen (arsen, chroom VI, lood, zink) en gevaarlijke H-geclassificeerde stoffen conform Verordening (EG) nr. 1272/2008. Papier en karton bestaan voor minimaal 90% uit gerecycled materiaal, zijn chloorarm gebleekt (ECF), en bevatten geen EDTA, DTPA, APEO of glyoxal. Lijmen bevatten max. 1% vluchtige organische stoffen (VOS).
- 8.3 Duurzaamheid etiketten en memoblokjes. Deze producten bevatten geen PVC, schadelijke stoffen of zware metalen boven de detectiegrens. Lijmen en coatings bevatten max. 0,1% organisch oplosmiddel. Papier is chloorarm gebleekt (ECF).
- 8.4 Duurzaamheid schrijfgerei. Schrijfgerei bevat geen PVC of gevaarlijke stoffen (H-zinnen), en voldoet aan grenswaarden voor zware metalen in kunststof. Inkt op waterbasis is verplicht voor pennen, fineliners en rollers.
- 8.5 Duurzaam hout: Hout(producten) dienen te voldoen aan de Dutch Procurement Criteria for Timber (bijv. FSC of PEFC-gecertificeerd), inclusief traceerbare factuur- of leverdocumentatie.
- 8.6 Verpakkingseisen. De inschrijver licht zijn verpakingskeuze toe op basis van milieuprestaties, o.b.v. de Europese richtlijn verpakkingen en normen (bijv. NEN-EN 13427 t/m 13430). Verpakkingen dienen geoptimaliseerd te zijn qua gewicht en volume.
- 8.7 Papiervezelsamenstelling. Kopieer- en grafisch papier bestaat uit 100% teruggewonnen papiervezels, waarvan ten minste 65% uit post-consumer recycling.
- 8.8 Gevaarlijke stoffen in papierproductie. Papier mag geen stoffen bevatten die verboden zijn volgens criterium 4 van het EU-Ecolabel voor grafisch papier (2019).
- 8.9 Kleefmiddelen in papieren producten dienen een score van minimaal 71 te behalen op de EPRC Removability Scorecard.
- 8.10 Voor bedrukt papier moet de ontinktbaarheid ten minste een score van 51 behalen op de EPRC Deinkability Scorecard.
- 8.11 Emissies naar water en lucht. Emissies bij papierproductie blijven binnen de grenswaarden zoals vastgelegd in het EU-Ecolabel voor grafisch papier.
- 8.12 CO₂-uitstoot bij productie. De CO₂-uitstoot per ton papier mag de grenswaarden niet overschrijden zoals vastgelegd in het EU-Ecolabel voor grafisch papier, afhankelijk van de pulpsoort.
- 8.13 Alle papieren producten dienen verpulpbaar te zijn. Gelamineerde producten mogen alleen geleverd worden als aangetoond kan worden dat deze nog steeds verpulpbaar zijn. Dubbele laminering is niet toegestaan..
- 8.14 Gerecycled verpakkingsmateriaal. Secundaire en tertiaire verpakkingen bestaan voor min. 80% (karton) of 75% (kunststof) uit post-consumer gerecycled materiaal. Afwijking moet gemotiveerd worden.
- 8.15 Hechtmechanieken. Deze bevatten geen PVC, weekmakers of zelfklevende elementen die degradatie van archiefstukken bevorderen.
- 8.16 Opdrachtnemer is aansprakelijk voor de schade die is of zal ontstaan door het zijnerzijds niet naleven van de geldende milieuvoorschriften. Opdrachtnemer staat er voor in dat alle benodigde vergunningen zijn verkregen en dat al de benodigde vergunningsvoorwaarden worden nageleefd.
- 8.17 Alle door Opdrachtnemer te leveren artikelen dienen te voldoen aan de Nederlandse Arbowet- en -regelgeving en de Nederlandse Milieu en wet- en -regelgeving. Eventuele Europese regelgeving omtrent milieu en arbeidsomstandigheden dient ook nageleefd te worden.
- 8.18 Opdrachtnemer is in staat Nederlandse- of Engelstalige productinformatie te leveren waaruit blijkt dat de artikelen voldoen aan de gestelde milieueisen.
- 8.19 Opdrachtnemer maakt bij voorkeur geen gebruik van verpakkingsmaterialen die PVC bevatten.
- 8.20 Opdrachtnemer maakt voor de verpakking geen gebruik van schadelijke componenten in drukinkten, lakken en kleurstoffen.
- 8.21 Opdrachtnemer streeft naar een zo laag mogelijk gewicht van de verpakkingsmaterialen in verband met de interne afvalverwerking.
- 8.22 Indien Opdrachtnemer gebruikt maakt van kunststofverpakkingen zijn deze voorzien van het zogenoemde kringloopsymbool.
- 8.23 Opdrachtnemer dient negatieve invloed van voertuigen op het milieu en de gezondheid zoveel mogelijk te beperken. Opdrachtnemer gebruikt minimaal Euro VI voertuigen om de bestelde artikelen te leveren binnen de milieuzone van Apeldoorn.
- 8.24 Vanaf 1 januari 2030 geldt in de binnenstad van Apeldoorn een zero emissiezone voor

stadslogistiek. Opdrachtnemer dient zich aantoonbaar voor te bereiden op deze toekomstige verplichting.

9. Facturatie

Opdrachtgever hanteert de volgende eisen met betrekking tot de facturatie.

- 9.1 Facturen worden via een van onderstaande manieren ingediend:
 - a. Via PEPPOL, de internationale standaard voor het verzenden, ontvangen en verwerken van elektronische facturen en orders. Uw digitale factuur via PEPPOL verwerkt de gemeente Apeldoorn het snelst. Heeft u meerdere facturen? Stuur dan elke factuur apart op. U vindt de gemeente Apeldoorn in het PEPPOL-netwerk met het KvK-nummer: 08223882.
 - b. Via e-mail. Stuur elke factuur als een apart bestand (in pdf format) naar:
facturen@apeldoorn.nl
- 9.2 De factuur dient te voldoen aan:
 - a. Gericht aan de gemeente Apeldoorn;
 - b. Vermeld op uw factuur altijd uw naam, volledige adres, KvK-nummer en BTW- nummer
 - c. Facturen moeten voorzien zijn van een verplichtingensnummer (begint met VPL) of boekingscombinatie (begint met BC). Staat dit niet op de factuur dan kan de factuur helaas niet verwerkt worden en sturen we deze aan u terug. Het verplichtingensnummer of de boekingscode wordt u z.sm. na ondertekening van de overeenkomst toegezonden.
- 9.3 Zet op de factuur een heldere omschrijving van de werkzaamheden, geleverde diensten of bestelde goederen.

10. SROI

Opdrachtgever hanteert de volgende eisen met betrekking tot de facturatie.

- 10.1 Opdrachtnemer is zich bewust van een verplicht social return-percentages van minimaal 5% van de opdrachtwaarde. Inschrijver dient een concreet plan van aanpak in na gunning.
- 10.2 Opdrachtnemer maakt hiervoor in het eerste kwartaal na gunning een afspraak met een adviseur Social Return van opdrachtgever en werkt actief mee aan een passende invulling.
- 10.3 De opdrachtnemer rapporteert jaarlijks over realisatie van social return, inclusief doelgroep, periode van inzet en bereikte waarde.