

## **Bijlage 1.1 – Programma van Eisen**

### **Inrichting NEO**

#### **Algemeen**

## 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 .....	<del>8</del> 7
2. Dienstverlening .....	8
2.1. Overkoepelende eisen assortiment .....	8
2.2. Bestelwijze webshop .....	9
2.3. Webshopfunctionaliteiten .....	10
3. Logistiek .....	13
3.1. Levering .....	13
3.2. Retour .....	14
4. Milieu en duurzaamheid .....	<del>15</del> 14
5. Exit strategie .....	15

Dit Programma van Eisen maakt onderdeel uit van de Europese aanbesteding voor Inrichting NEO ten behoeve van de Nidos Eigen Opvang (NEO) 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.	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.
8.	Opdrachtnemer voert, bij inzet van tussenpersonen, maximaal een verhoging van 10% door op het aanbod verkregen via tussenleveranciers.
9.	Tijdens de looptijd van de overeenkomst is er sprake van volledige transparantie. Opdrachtgever kan te allen tijde een inkoopprijs opvragen van een bestelling ter toetsing op de afgesproken korting en/of marktconformiteit van de afgesproken toeslag. Opdrachtgever behoudt zich het recht tijdens de samenwerking benchmarks uit te voeren.

### 1.2. Wet- en regelgeving

Nummer	Eis
10.	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.
11.	De aangeboden producten voldoen aan de relevante Europese veiligheidsrichtlijnen en zijn, indien van toepassing, voorzien van een CE-markering.
12.	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 naast een Raamovereenkomst ook een Verwerkersovereenkomst afgesloten.

### 1.3. Tarieven en facturatie

Nummer	Eis
13.	Alle aangeboden prijzen, tarieven en kosten zijn vermeld in euro's en exclusief BTW.
14.	Tijdens de contractperiode kunnen de aantallen en hoeveelheden wijzigen. Van Opdrachtnemer wordt een flexibele houding verwacht om in te kunnen spelen op wijzigende aantallen. Eventueel opgenomen

	aantallen in het prijzenblad kunnen geen rechten worden ontleend. Deze zijn indicatief.
15.	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 <u>installatie</u> , 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 etc. Deze kosten zijn <u>exclusief</u> eventuele montage <u>en bezorgkosten/installatie</u> . De Opdrachtgever accepteert geen overschrijdingen achteraf en niet genoemde kosten kunnen onder geen geval alsnog in rekening worden gebracht.
16.	Gedurende de looptijd van de raamovereenkomst vindt facturatie plaats op basis van de werkelijk bestelde aantallen en producten.
17.	<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>• naam Opdrachtgever van de opdracht;</li> <li>• vereiste informatie opdrachtgever (zoals kostenplaats);</li> <li>• omschrijving van de geleverde artikelen;</li> <li>• prijs per item van levering;</li> <li>• datum van levering;</li> <li>• factuurdatum;</li> <li>• afleveradres;</li> <li>• KVK-nummer en NAW-gegevens Opdrachtnemer.</li> </ul> <p>De betalingstermijn bedraagt 30 dagen na ontvangst van een correcte en volledige factuur.</p>
18.	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.
19.	Overschrijding van de betalingstermijn van 30 dagen (door bijvoorbeeld vermoedelijke onjuistheid van de factuur) heeft geen invloed op de afgesproken prestaties van Opdrachtnemer.
20.	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.
21.	<u>Bezorgkosten en mogelijke montagekosten worden bij de order apart opgevraagd, en moeten voor de bestelling akkoord worden bevonden door Opdrachtgever.</u> Bezorgkosten <u>en mogelijke montagekosten</u> dienen

	<p>proportioneel, transparant en inzichtelijk te zijn. Deze kosten moeten duidelijk gespecificeerd op de factuur worden vermeld, zodat de opbouw en redelijkheid ervan kan worden geverifieerd. Eventuele kosten voor spoedleveringen dienen afzonderlijk en als zodanig herkenbaar te worden opgenomen. Indien de opdrachtnemer voor de bezorging gebruikmaakt van een derde partij, mogen hiervoor geen extra opslagen of toeslagen in rekening worden gebracht bovenop de daadwerkelijk gemaakte kosten.</p>
22.	<p>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.</p>

#### 1.4. Communicatie

Nummer	Eis
23.	<p>Alle communicatie tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever vindt plaats in de Nederlandse taal.</p>
24.	<p>De Opdrachtnemer stelt op werkdagen een klantenservice beschikbaar van 08:30 uur tot 17:00 uur.</p>
25.	<p>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.</p>
26.	<p>De Opdrachtnemer dient minimaal elk kwartaal en voorafgaand aan het halfjaarlijks overleg, een managementrapportage aan te leveren. Management rapportages worden bij voorkeur via API-koppeling aangeleverd, mits onmogelijk dienen deze naar MS Excel geëxporteerd te kunnen worden zodat verdere analyse en 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 per locatie;</li> <li>• Kwaliteit en service (o.a. aantal klachten, retouren en levertijdprestaties);</li> <li>• Financieel overzicht, uitgewerkt in minimaal:</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Totaal bestede bedrag (per periode, cumulatief en per locatie);</li> <li>○ Kosten per productcategorie uit de scope;</li> <li>○ Kosten per geautoriseerde gebruiker en locatie;</li> <li>○ Vergelijking (trends en ontwikkelingen t.o.v. vorige periode(n)).</li> </ul>
27.	<p>Door de regionale spreiding van de opvanglocaties en de wens om goed contractmanagement uit te kunnen voeren, 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 voltooid.</p>
28.	Opdrachtnemer onthoudt zich van marketing – en acquisitieactiviteiten binnen de organisatie van Opdrachtgever.

### 1.5. Managementinformatie en KPI's

Nummer	Eis
29.	<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>• Bereikbaarheid klantenservice.</li> </ul> <p>Opdrachtnemer monitort en rapporteert deze KPI's elk kwartaal. Deze rapportages worden binnen tien werkdagen na het overleg door</p>

	Opdrachtnemer aan Opdrachtgever verstrekt. Bij afwijkingen KPI's levert Opdrachtnemer een plan van aanpak aan en krijgt maximaal vier weken voor herstel.
30.	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' (Bijlage 9 van de Aanbestedingsstukken) 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.

### 1.6. Klachtenregistratie en – afhandeling

Nummer	Eis
31.	Opdrachtnemer beschikt over een interne klachtenregistratie- en afhandelingsprocedure, die bij implementatie schriftelijk met Opdrachtgever wordt gedeeld.
32.	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.
33.	<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> <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
34.	<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. <u>De volledige implementatie dient uiterlijk zes (6) weken na de definitieve gunning te zijn afgerond, welke tevens de uiterste termijn is voor de volledige en tijdige afronding van de implementatie.</u></p> <p><u>Het is toegestaan om in de periode van zes (6) weken (tot medio februari 2026) een passende tussenoplossing te hanteren. Een tussenoplossing wordt als passend beschouwd wanneer Opdrachtgever vanaf 1 januari 2026 reserveringen kan plaatsen en dat de verschillende locaties bestellingen kunnen plaatsen.</u></p> <p>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>
35.	<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>
36.	<p>Opdrachtnemer mag geen kosten in rekening brengen voor de implementatie op de locaties van Opdrachtgever of andere bijbehorende onderdelen.</p>

## 2. Dienstverlening

### 2.1. Overkoepelende eisen assortiment

Nummer	Eis
37.	<p>Te leveren artikelen van Opdrachtnemer voldoen aan geldende Europese normen voorzien van een CE-markering waar deze van toepassing is.</p>

38.	De in het prijzenblad gespecificeerde artikelen zijn de eisen met betrekking tot het assortiment. In overleg met Opdrachtgever kan er qua afmeting afgeweken worden gedurende de looptijd van de overeenkomst. Deze artikelen dienen vervolgens toegevoegd te worden aan het assortiment voor die prijs.
39.	Het is mogelijk om gedurende de looptijd van de overeenkomst artikelen toe te voegen aan het assortiment, mits deze binnen de betreffende productcategorie passen. Over deze toegevoegde artikelen worden aparte prijsafspraken gemaakt en worden toegevoegd aan de webshop.
40.	Indien het voor de Opdrachtnemer niet mogelijk is om artikelen te leveren binnen de geldende eisen en voorwaarden, behoudt Opdrachtgever het recht deze artikelen buiten de overeenkomst uit te vragen.
41.	Te leveren artikelen van Opdrachtnemer zijn nieuw of betreffen refurbished producten, onder de voorwaarde dat deze voldoen aan alle relevante veiligheids- en kwaliteitsnormen.
42.	Te leveren artikelen van Opdrachtnemer voldoen aan relevante veiligheidswetgeving en –voorschriften o.a. op de onderwerpen veilig elektrisch gebruik, brandveiligheid en stabiliteit
43.	Onderhoudsinstructies en gebruikershandleiding indien van toepassing worden meegeleverd in het Nederlands door Opdrachtnemer.
44.	Tijdens de contractperiode houdt Opdrachtgever het recht tot het nabestellen van identieke of gelijkwaardige producten. Opdrachtnemer dient deze producten binnen een week na bestelling beschikbaar voor levering te hebben.
45.	Reparatie- en servicemogelijkheden binnen de garantietermijn worden zonder kosten uitgevoerd door Opdrachtnemer.

## 2.2. Bestelwijze webshop

Nummer	Eis
46.	Opdrachtnemer hanteert géén minimum bestelgrootte. Dit betekent dat er geen minimumbedrag of minimumaantal artikelen per geplaatste order wordt gehanteerd.
47.	Bestellingen kunnen binnen vier uur na plaatsing van de order (binnen kantoor tijden) geannuleerd worden door de besteller van Opdrachtgever via telefonisch contact met de klantenservice van Opdrachtnemer.
48.	Voor alle bestellingen van artikelen die buiten het vooraf gedefinieerde kernassortiment vallen, is voorafgaande goedkeuring vereist. De

	<p>geautoriseerde besteller dient hiervoor via de webshop van de Opdrachtnemer een aanvraag in, bijvoorbeeld via een open invoerveld. Deze aanvraag wordt automatisch doorgestuurd naar de geautoriseerde goedkeurder 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 Opdrachtgever. Zonder deze goedkeuring wordt de bestelling niet in behandeling genomen.</p> <p>Bij goedkeuring ontvangt de geautoriseerde besteller 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 besteller 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>
49.	<p>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 geautoriseerde goedkeurder van de Opdrachtgever. De volledige bestelhistorie en alle bijbehorende autorisatiebesluiten dienen inzichtelijk te zijn via een beheerdersaccount voor de Opdrachtgever.</p>
50.	<p>De webshop toont aan bestellers de actuele status van hun bestellingen, van orderplaatsing tot levering (track &amp; trace). De statusupdates zijn inzichtelijk en worden direct bijgewerkt wanneer de status wijzigt, zodat geautoriseerde 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 geautoriseerde besteller.</p>
51.	<p>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 geautoriseerde bestellers en goedkeurder.</p>

### 2.3. Webshopfunctionaliteiten

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

52.	De webshop is: 24/7 beschikbaar via een beveiligde verbinding en device-onafhankelijk toegankelijk via desktop, tablet en smartphone.
53.	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.
54.	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.
55.	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.
56.	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.
57.	De webshop moet een duidelijke herkenning en afbakening van producten binnen het assortiment mogelijk maken.
58.	De webshop is beschikbaar in de Nederlandse taal.
59.	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.
60.	De Opdrachtnemer levert binnen kantoortijden technische ondersteuning bij eventuele storingen of vragen.
61.	De webshop ondersteunt goedkeuringsflows.
62.	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.
63.	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.

64.	<p><del>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.</del></p>
65.	De webshop voldoet aan geldende beveiligingsnormen en verwerkt persoonsgegevens conform de AVG.
66.	<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>
67.	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> ).
68.	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.
69.	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.
70.	Geplande onderhoudswerkzaamheden aan de webshop worden zo veel mogelijk buiten kantooruren uitgevoerd en dienen minimaal 2 tot 3 werkdagen van tevoren schriftelijk te worden aangekondigd aan Opdrachtgever en, indien van toepassing, aan gebruikers.
71.	<p><del>Wanneer opdrachtgever dit verzoekt, kan de webshop</del>De webshop wordt zodanig <del>worden</del> ingericht en ontwikkeld dat deze eenvoudig <del>en kosteloos</del> 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. <del>Hierover worden aparte prijsafspraken gemaakt.</del></p>
72.	Het portal moet voor gebruikers via de NIDOS-omgeving of door een NIDOS beheerde werkplek via Single Sign-On (SSO) beschikbaar zijn. Hiervoor dient Microsoft Entra ID als Identity Provider (IdP) gebruikt te worden. Hierbij kan aangesloten worden op de Entra ID van NIDOS. Het

	<p>heeft grote voorkeur om gebruik te maken van het OpenID Connect (OIDC) protocol, maar bij een goede onderbouwing kan er eventueel ook gebruik worden gemaakt van het Security Assertion Markup Language (SAML) 2.0 protocol. 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.</p>
--	---

### 3. Logistiek

#### 3.1. Levering

Nummer	Eis
73.	<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>
74.	<p>Bestellingen dienen op de verpakking duidelijk zichtbaar te zijn voorzien van de naam en functie van de besteller.</p>
75.	<p>De levertijd voor het basisassortiment bedraagt maximaal <u>42 kalenderdagen voor perceel 1 en maximaal 14 kalenderdagen voor perceel 2 t/m 5</u><del>twee werkdagen</del> na ontvangst van de bestelling. Levering zal plaatsvinden tussen kantoortijden (09:00 uur en 17:00 uur). Voor bestellingen buiten het basisassortiment geldt een maximale levertijd van <u>maximaal 42 kalenderdagen voor perceel 1 en maximaal 14 kalenderdagen voor perceel 2 t/m 5</u><del>vier werkdagen</del> na ontvangst van de bestelling.</p> <p><u>Indien dit niet haalbaar is, dient dit overlegd te worden met Opdrachtgever, en dient er mogelijk een vergelijkbaar product aangeboden te worden. Bij spoedvragen kan hiervan afgeweken worden.</u></p>
76.	<p>Spoedleveringen zijn uitsluitend toegestaan op de opvanglocaties van Opdrachtgever. Deze leveringen mogen, indien noodzakelijk, ook buiten</p>

	reguliere kantoortijden plaatsvinden en altijd na goedkeuring van coördinator F&H.
77.	Opdrachtnemer informeert de besteller van Opdrachtgever tijdig bij een dreigende overschrijding van de levertermijn van een product uit het assortiment. Het informeren dient een vanuit de webshop gegenereerde notificatiemail te zijn welke terug te vinden is in een berichtenbox in de webshop.
78.	De Opdrachtnemer is gerechtigd de fysieke distributie en bezorging van artikelen 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.
79.	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.
80.	Indien Opdrachtnemer emballagematerialen (zoals pallets of kratten) inzet ter levering draagt Opdrachtnemer zorg voor het retour nemen van deze materialen binnen vijf werkdagen. Opdrachtnemer draagt hier de kosten voor.

### 3.2. Retour

Nummer	Eis
81.	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.
82.	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 retouromelding aan te maken.
83.	Bij een beschadigde levering zorgt de Opdrachtnemer binnen twee werkdagen kosteloos voor een nieuwe levering.
84.	Retour gezonden producten worden door Opdrachtnemer binnen 10 werkdagen na ontvangst gecrediteerd. Dit geldt mits de producten onbeschadigd en in originele staat worden geretourneerd. De creditnota wordt verstrekt aan Opdrachtgever en zichtbaar verwerkt in het bestelsysteem en/of de facturatie.

#### 4. Milieu en duurzaamheid

Nummer	Eis
85.	Transport van opdrachtnemer, toeleveranciers en onderaannemers heeft een zo laag mogelijke CO2 uitstoot.
86.	De verpakking van de producten is waar mogelijk van gerecycled of recyclebaar materiaal en er wordt beperkt gebruikgemaakt van plastic.
87.	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.
88.	De aangeboden artikelen binnen het assortiment 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>

#### 5. Exit strategie

Nummer	Eis
89.	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.
90.	Het kwaliteitsniveau wordt vastgesteld aan de hand van de KPI's. Opdrachtnemer streeft ernaar om dit niveau minimaal te handhaven. Bij het niet behalen van het niveau na twee verbetermogelijkheden, is Opdrachtgever gerechtigd om de overeenkomst in zijn geheel te ontbinden.
91.	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.
92.	<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 de 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>
93.	<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>
94.	Opdrachtnemer en Opdrachtgever zorgen ervoor dat alle openstaande facturen zijn betaald of besproken. Dit wordt binnen de 30 dagen betalingstermijn afgehandeld.
95.	Indien van toepassing draagt de uitgaande Opdrachtnemer zorg voor een soepele overdracht aan een nieuwe Opdrachtnemer.
96.	Opdrachtnemer en Opdrachtgever organiseren een afsluitend gesprek om de samenwerking te evalueren en eventuele lessen voor toekomstige samenwerkingen te bespreken.
97.	In het geval van een nieuwe Opdrachtnemer, moet uitgaande Opdrachtnemer continuïteit van de dienstverlening waarborgen tot het moment dat Nieuwe Opdrachtnemer operationeel is.
98.	Opdrachtnemer draagt zorg bij contractbeëindiging voor een soepele overdracht van kennis, gegevens en indien nodig middelen aan de opvolgende leverancier of aan Opdrachtgever.
99.	Opdrachtnemer dient alle data (o.a. bestelhistorie, klantgegevens en contractafspraken) veilig en volledig digitaal AVG proof over te dragen aan Opdrachtgever.

100.	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.
101.	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.