

BIJLAGE 9

PROGRAMMA VAN EISEN

Het Programma van Eisen ten behoeve van de Europese openbare aanbestedingsprocedure “Lab Disposables” van de KNAW en haar deelnemende Instituten HI/WI, NIOO, en NIN. Daar waar in deze bijlage over de KNAW wordt gesproken, wordt de KNAW als gehele organisatie bedoeld, dus inclusief haar (deelnemende) Instituten. Waar gesproken wordt over overeenkomst, worden daarmee alle af te sluiten overeenkomsten bedoeld, met inbegrip van de Raamovereenkomst en Nadere Overeenkomsten. Indien Ondernemer niet aan alle eisen voldoet volgt er uitsluiting van verdere deelnamen aan de aanbestedingsprocedure (knock-out).

ALGEMEEN

Nummer	Eis
ALG-01	Ondernemer is akkoord met de gehele beschreven werkwijze en alle voorwaarden zoals genoemd in het Beschrijvend document en alle overige aanbestedingsstukken en bijlagen, inclusief eventuele Nota('s) van Inlichtingen.
ALG-02	Ondernemer is akkoord met de procedure van Raamovereenkomst en Nadere Offerteaanvragen (minicompetities) om te komen tot Nadere Overeenkomsten zoals beschreven in het Beschrijvend document en alle overige aanbestedingsstukken en bijlagen, inclusief eventuele Nota('s) van Inlichtingen.
ALG-03	Ondernemer is akkoord met alle bepalingen zoals opgenomen in de Raamovereenkomst, waarbij een Raamovereenkomst gepubliceerd in een eventuele Nota van Inlichtingen prevaleert over Raamovereenkomst(en) gepubliceerd in eventuele eerdere Nota('s) van Inlichtingen en de Raamovereenkomst gepubliceerd als bijlage bij het Beschrijven document.
ALG-04	Ondernemer is akkoord met de toepassing van de Algemene Rijksinkoopvoorwaarden (ARIV-2018) onder nadrukkelijke uitsluiting van Ondernemers eigen voorwaarden.
ALG-05	Ondernemer kan geen kosten verhalen op de KNAW met betrekking tot de Inschrijving en ontleent nu en in de toekomst geen enkel recht uit het feit dat hij een Inschrijving mag uitbrengen.
ALG-06	Ondernemer garandeert dat zijn onderneming de vereiste capaciteiten, vaardigheden en middelen bezit om te kunnen (blijven) voldoen aan het Programma van Eisen zoals gesteld in deze bijlage. De KNAW dient onmiddellijk op de hoogte gesteld te worden van elke substantiële wijziging in de situatie van de inschrijvende onderneming om te kunnen voldoen aan deze eisen.

WET- EN REGELGEVING

Nummer	Eis
WET-01	Ondernemer staat ervoor in dat de aangeboden Lab disposables voldoen aan de hoogste wettelijke vereisten en overige overheidsvoorschriften, waaronder de Europese wet- en regelgeving, regelgeving van lagere overheden en de hoogste eisen van de binnen de branche gehanteerde veiligheids-, milieu- en kwaliteitsnormen c.q. certificering.

WET-02	Ondernemer garandeert dat hij voldoet aan alle relevante vigerende wet- en regelgeving die van toepassing is op een Onderneming gerechtigd Lab disposables te leveren.
--------	--

Assortimentslijst (Bijlage 2)

Nummer	Eis
LYS-01	Ondernemer vult de Assortimentslijst naar waarheid in, met inachtneming van alle eisen, voorwaarden en instructies genoemd in het Beschrijvend document, alle overige aanbestedingsstukken en de (eventuele) Nota('s) van Inlichtingen.
LYS-02	Ondernemer voorziet in minimaal 5% identieke of gelijkwaardige artikelen van de totaal van 27928 in Q1 2024 – Q2 2025 afgenomen Lab disposables (gerekend in verpakkingseenheden VPE) zoals vermeld op de Assortimentslijst. Ondernemer biedt elk uitgevraagd artikel (bij voorkeur) identiek aan.
LYS-03	Ondernemer dient waar mogelijk elk aangeboden artikel aan te bieden in dezelfde verpakkingseenheid (VPE) als door de KNAW is uitgevraagd (zie Assortimentslijst), en biedt slechts indien dit niet mogelijk is een afwijkende VPE aan, zie eis LYS-07 en Beschrijvend document, paragraaf 6.3.4 en 6.3.5, Subgunningscriteria 4a en 4b. Wanneer enkel een afwijkende VPE wordt aangeboden wordt dit niet gezien als het aanbieden van een alternatief artikel.
LYS-04	Ondernemer staat ervoor in dat een aangeboden alternatief artikel (zie Beschrijvend document, paragraaf 6.3.4 en 6.3.5, Subgunningscriteria 4a en 4b) minimaal gelijkwaardig is aan het gevraagde artikel, dat het alternatieve artikel over minimaal gelijkwaardige technische eigenschappen beschikt, en dat het alternatieve artikel probleemloos en zonder extra inspanning en kosten van de KNAW ingezet kunnen worden in het laboratoriumproces waarvoor het artikel wordt gebruikt.
LYS-05	Ondernemer stelt op verzoek van de KNAW binnen vijf (5) werkdagen, zonder bijkomende kosten, een testverpakking beschikbaar van elk aangeboden alternatief artikel, en Ondernemer gaat akkoord dat een gebruikerspanel binnen de KNAW op basis van de testverpakking vast kan stellen of het aangeboden alternatief daadwerkelijk onder meer aan onder eis LYS-04 genoemde punten voldoet, waarna het kan worden beoordeeld als 'geschikt' of 'ongeschikt'.
LYS-06	Ondernemer stemt ermee in dat de KNAW gerechtigd is een 'ongeschikt' beoordeeld alternatief zoals bedoeld onder eis LYS-05 bij een andere leverancier te betrekken die het uitgevraagde identieke artikel wel aanbiedt, ook wanneer een gebruikerspanel het oordeel 'ongeschikt' pas tijdens de implementatie of gedurende het gebruik velt/kan vellen.
LYS-07	Ondernemer specificeert in de Assortimentslijst, per artikel en in de daarvoor bestemde velden, de volgende gegevens: - Fabrikant/Fabricaat; - Artikelnummer Fabrikant; - Artikelomschrijving; - Artikelnummer inschrijvende Ondernemer; - Artikel identiek aangeboden? * (JA/NEE); - Artikel productiestop/niet meer verkrijgbaar? ** (JA/NEE);

	- Aangeboden Verpakkingseenheid (VPE) (in stuks); - Aangeboden VPE identiek aan gevraagde VPE? *** (JA/NEE); - Gehanteerde btw (in %); - (Eventuele) Opmerkingen. * Indien hier “NEE” wordt gekozen, dan dient ook aan Subgunningscriterium 4b te worden voldaan (zie Beschrijvend document, paragraaf 6.3.5). ** Kies “JA” als het artikel niet meer geproduceerd wordt en niet meer door (toe)leveranciers geleverd kan worden. Als het artikel wel wordt geproduceerd en/of wel door (toe)leveranciers geleverd kan worden, kies dan “NEE”. *** Ondernemer biedt per artikel ofwel (bij voorkeur) een gelijke VPE aan de uitgevraagde VPE aan, ofwel een afwijkende VPE aan de uitgevraagde VPE aan. Indien Ondernemer een afwijkende VPE voor een bepaald artikel aanbiedt, geeft hij in de Assortimentslijst in het bijbehorende opmerkingenveld aan waarom hij de afwijkende VPE en geen gelijke VPE aanbiedt. Daarnaast draagt Ondernemer er zorg voor dat een aangeboden afwijkende VPE in redelijke verhouding staat tot de uitgevraagde VPE, zulks enkel ter beoordeling van de KNAW. Hierbij kan de KNAW de volgende zaken mee laten wegen: aantal bestelde artikelen per tijdseenheid, totaal aantal bestelde artikelen, bestelfrequentie, verspreiding over de instituten, gebruiksfrequentie, houdbaarheid, opslagmogelijkheden, door Ondernemer opgegeven reden (deze lijst is niet limitatief). Per artikel kunnen andere redenen zwaarder meewegen in de beoordeling, en per artikel kan de beoordeling anders uitvallen. Wanneer de KNAW besluit dat de aangeboden afwijkende VPE niet in redelijke verhouding staat tot de uitgevraagde VPE, en dit voor haar een onwenselijke of onwerkbaar situatie zou creëren, kan de KNAW besluiten de inschrijving op dit artikel – maar niet de gehele Inschrijving – van de betreffende Ondernemer uit te sluiten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure en de daarop volgende (nadere) overeenkomsten. Gelet op eis LYS-09 betekent een ongeldige inschrijving op één artikel direct ook een ongeldige inschrijving op het bij het artikel horende fabricaat.
LYS-08	Ondernemer is akkoord dat hij met zijn inschrijven op een bepaald artikel in de Assortimentslijst verklaart te voldoen aan de gestelde maximumprijzen en maximale levertijd voor dat betreffende artikel. De geldende maximumprijzen in euro's exclusief btw zijn die zoals vermeld per artikel in de Assortimentslijst. Indien er een verschil is in de aangegeven prijs per stuk en prijs per verpakkingseenheid VPE, zijn de prijzen per VPE leidend. Artikelkosten, bestelkosten, leverkosten, verwerkingskosten, factureringskosten en alle andere mogelijke (meer)kosten zijn in de maximumprijzen inbegrepen. De maximale levertijd is uniform bepaald voor ieder artikel op de Assortimentslijst als maximaal 3 werkdagen (72 uur), tenzij anders overeengekomen. Levertijd wordt gedefinieerd als de tijd vanaf het moment dat de KNAW de bestelling plaatst tot het moment Ondernemer de bestelling aflevert op het bestellende Instituut. Per artikel moet minimaal 90% binnen de maximale levertijd worden geleverd.
LYS-09	Ondernemer is akkoord dat hij, bij het inschrijven op een artikel van een bepaald fabricaat, in dient te schrijven op alle uitgevraagde artikelen van dit fabricaat zoals

	vermeld in Bijlage 2 – Assortimentslijst. Indien Ondernemer niet op alle artikelen binnen één fabricaat inschrijft, wordt zijn Inschrijving op dit fabricaat – maar niet zijn gehele inschrijving – als ongeldig gezien en niet meegenomen in de uit de aanbesteding volgende raamovereenkomsten, minicompenties en nadere overeenkomsten.
--	--

ASSORTIMENT

Nummer	Eis
ASS-01	Ondernemer zorgt, op verzoek van de KNAW, tweemaal per jaar voor een digitaal afnameoverzicht (in XLS- of XLSX-formaat) met gedetailleerde afnamegegevens dat op verzoek van de KNAW verder kan worden ingericht, en gebruikt kan worden om de afname van artikelen uit het gegunde assortiment lab disposables te evalueren.
ASS-02	Ondernemer levert te allen tijde, na verzoek daartoe van de KNAW, een digitaal overzicht (in XLS- of XLSX-formaat) van het actuele overeengekomen assortiment lab disposables dat wordt afgenomen bij Ondernemer, met inbegrip van alle overeengekomen artikel- en prijsinformatie.
ASS-03	Ondernemer mag wijzigingen in specificaties van gegunde artikelen alleen doorvoeren na het schriftelijk in kennis stellen van de KNAW en na het ontvangen van schriftelijke toestemming van de KNAW.
ASS-04	Ondernemer faciliteert de aanschaf van lab disposables welke niet in het oorspronkelijk uitgevraagde assortiment vermeld waren, maar welke wel van een aan Ondernemer gegund fabricaat zijn, indien de KNAW gedurende de overeenkomstlooptijd dergelijke artikelen wenst aan te schaffen. Ondernemer doet dit onder de reeds overeengekomen voorwaarden voor dat fabricaat, waaronder levertijden, bijbehorende dienstverlening, prijsberekeningen en kortingen.
ASS-05	Ondernemer is akkoord opnieuw in mededinging gesteld te worden, samen met de andere door de KNAW gecontracteerde Ondernemers, in het kader van een Nadere Offerteaanvraag voor lab disposables van fabricaten die op het moment van het ingaan van de overeenkomsten nog geen deel uitmaken van het door de KNAW uitgevraagde en/of door Ondernemer aangeboden assortiment.
ASS-06	Ondernemer houdt zich aan de volgende randvoorwaarden wanneer Ondernemer gedurende de overeenkomstlooptijd besluit een alternatief artikel aan te bieden: - Het alternatieve artikel is van gelijkwaardige kwaliteit, heeft dezelfde functionaliteiten en is niet méér milieubelastend dan het huidige artikel. Ondernemer dient op verzoek van de KNAW de gelijkwaardigheid aan te tonen door middel van een productspecificatie en/of productcertificaat dat is opgesteld door derden of van de fabrikant; - Het alternatieve artikel heeft dezelfde of een lagere prijs, of, in het geval van een hogere prijs, aantoonbare kwalitatieve voordelen voor de KNAW ten opzichte van het huidige artikel. Dit laatste is uitsluitend ter beoordeling van de KNAW; - Ondernemer stelt de KNAW schriftelijk in kennis van de (voorgenomen) wijziging, waarna het de KNAW vrij staat te besluiten het alternatieve artikel af te nemen bij Ondernemer, of het huidige artikel bij een andere leverancier af te nemen.
ASS-07	Ondernemer stelt de KNAW zo spoedig mogelijk op de hoogte indien een gegund artikel en/of fabricaat niet meer leverbaar is, en treedt met de KNAW in overleg hoe dit

	probleem opgelost kan worden. Indien een passende en marktconforme oplossing uitblijft, zulks enkel ter beoordeling aan de KNAW, dan is de KNAW gerechtigd het huidige artikel bij een andere leverancier te betrekken.
--	---

BESTELSYSTEEM (punch-out webwinkel)

Nummer	Eis
BES-01	Ondernemer stelt zijn catalogus digitaal beschikbaar aan de gebruikers middels een aantoonbaar werkende webwinkel en elektronisch bestelsysteem, en beheert de catalogus en houdt de catalogus up-to-date zonder hiervoor (meer)kosten in rekening te brengen.
BES-02	Ondernemer stelt een volwaardige digitale catalogus beschikbaar voor alle instituten van de KNAW.
BES-03	Ondernemer garandeert dat alleen bestellingen van gemachtigde Bestellers worden geaccepteerd, gebaseerd op een lijst van e-mailadressen aangedragen door de KNAW na gunning.
BES-04	Ondernemer garandeert dat het verstrekken van de inloggegevens door Ondernemer aan Bestellers op de volgende wijze geschiedt: - Gemachtigde Bestellers worden via een e-mail geïnformeerd dat ze zijn aangemaakt in de bestelapplicatie(s); - Wachtwoorden worden niet via e-mail verstrekt; - Bestellers kunnen in de applicatie(s) aangeven dat ze voor de eerste keer willen inloggen en krijgen een unieke activatielink naar hun e-mailadres toegestuurd (soms de 'wachtwoord vergeten' functionaliteit genoemd); - Via de activatielink kan de Besteller zelf een wachtwoord instellen; - Een wachtwoord dient te voldoen aan de hoogste veiligheidseisen. Ondernemer sluit uit dat personen die niet als gemachtigde Besteller in het systeem zijn opgenomen een activatiebericht kunnen ontvangen.
BES-05	Ondernemer garandeert dat een bestelmachtiging alleen wordt verstrekt nadat de contractmanager van de KNAW de nieuwe aanvraag voor Besteller heeft goedgekeurd.
BES-06	Ondernemer garandeert dat de verbinding met de webwinkel en het elektronisch bestelsysteem is versleuteld volgens de laatste stand der techniek.
BES-07	Ondernemer stelt de gegevens uit zijn webshop ter beschikking aan de KNAW door middel van 'punch-out' op basis van de standaard cXML welke te koppelen is aan Oracle EBS versie 12.2.14. Indien Ondernemer dit niet direct weet te realiseren, wordt hij verplicht dit uiterlijk zes (6) maanden na het sluiten van de overeenkomst gerealiseerd te hebben.
BES-08	Ondernemer voorziet de KNAW, op haar verzoek, in technische ondersteuning voor het realiseren en onderhouden van 'punch-out' op basis van de standaard cXML welke te koppelen is aan Oracle EBS versie 12.2.14, en Ondernemer brengt hier geen (meer)kosten voor in rekening.

BES-09	Ondernemer voorziet de KNAW, op haar verzoek, in een testomgeving ten behoeve van de 'punch-out' op basis van de standaard cXML welke te koppelen is aan Oracle EBS versie 12.2.14, en Ondernemer brengt hier geen (meer)kosten voor in rekening.
BES-10	Ondernemer garandeert dat de webwinkel en het elektronisch bestelsysteem 24 uur per dag gedurende de gehele week volledig toegankelijk zijn, uitgezonderd incidentele en van tevoren aangekondigde onderhoudswerkzaamheden die bij voorkeur 's nachts of in het weekend plaatsvinden. Storingen en uitval worden z.s.m. hersteld. Indien door onvoorziene omstandigheden de webshop niet functioneert of bereikbaar is, biedt Ondernemer alternatieve bestelmethodes aan, zoals telefonisch of via e-mail.
BES-11	Ondernemer garandeert dat zijn webwinkel en elektronisch bestelsysteem up-to-date en veilig zijn en blijven gedurende de overeenkomstduur door tijdige levering van eventuele software updates en patches. Ondernemer zorgt ervoor dat de KNAW geen hinder ondervindt van updates van de webwinkel en het elektronisch bestelsysteem, en dat onderhoudswerkzaamheden plaats vinden zoals gespecificeerd onder eis BES-12. Ondernemer informeert de KNAW uiterlijk vijf (5) werkdagen voorafgaand aan eventuele onderhoudswerkzaamheden over mogelijke wijzigingen en consequenties op de functionaliteit.
BES-12	Ondernemer garandeert dat voor de connectieversleuteling tussen 'punch-out' en/of webshop en de KNAW (via Oracle) minimaal tot stand komt met SHA2 hashing algoritmes (bij voorkeur SHA-256 of hoger) en een RSA 2048 bits signing algoritme met een geldigheidsduur van maximaal 3 jaar.
BES-13	Ondernemer verplicht zich om bij constatering van eventuele kleine onvolkomenheden in zijn elektronisch bestelsysteem om binnen een voor de KNAW acceptabele en redelijke termijn de eventuele kleine onvolkomenheden te herstellen. Op het moment van constatering stelt Ondernemer hiervoor een planning op die door de KNAW dient te worden goedgekeurd.
BES-14	Ondernemer is akkoord dat de KNAW zich het recht voorbehoudt om periodiek een onderzoek te (laten) doen naar de beveiliging van het bestelsysteem van Ondernemer (bijvoorbeeld het uitvoeren van een penetratietest), en Ondernemer verleent hieraan zijn medewerking en brengt hiervoor geen (meer)kosten in rekening.
BES-15	Ondernemer garandeert dat voor de KNAW de webwinkel en het elektronische bestelsysteem in de Nederlandse en/of Engelse taal beschikbaar zijn, dat de digitale catalogus in de Nederlandse en/of Engelse taal beschikbaar zijn, en dat gebruikshandleidingen van het aangeschafte product—zowel beschikbaar in de webwinkelomgeving alsmede separaat—in de Nederlandse en/of Engelse taal beschikbaar zijn.
BES-16	Ondernemer garandeert dat de volgende functies in de webwinkel voor de Besteller beschikbaar zijn: - Zoekveld met zoekfunctie artikel; - Een (drop-down) lijst of boomstructuur met productcategorieën.
BES-17	Ondernemer garandeert dat de volgende artikelinformatie voor de Besteller in de webwinkel beschikbaar is binnen de artikelpagina, voor ieder artikel afzonderlijk, zonder dat hiervoor een nieuwe pagina moet worden geopend of vaker dan één (1) keer binnen dezelfde pagina moet worden geklikt: - Kleurenfoto('s) van het uitgekakte en duidelijk zichtbare artikel;

	- Artikelnummer; - Artikelomschrijving; - Merk / Fabrikant; - Verpakkingseenheid / Besteleenheid; - Artikelspecificaties, met inbegrip van (voor zover van toepassing en relevant, en in de gangbare SI-eenheden): ▪ Afmetingen; ▪ Inhoud; ▪ Materialen (incl. coatings); ▪ Kleuren; - Levertermijn; - Eventuele aanduiding afwijkende levertermijn; - Meest recente brutoprijs (in euro's); - Toepasselijke btw-percentages; Ondernemer garandeert dat hierboven genoemde informatie up-to-date is en beschikbaar is in de Nederlandse en/of Engelse taal.
BES-18	Ondernemer garandeert dat een bestelling via de webwinkel wordt afgerond met een overzicht van de bestelinformatie, waar ten minste de volgende informatie te vinden is: - Voor- en achternaam Besteller (verplicht in te vullen); - E-mailadres Besteller; - Instituut Besteller; - Ordernummer; - Aantal en soort bestelde artikelen; - Verwachte levertermijn; - Eventuele mededelingen omtrent levering, verpakking, of andere relevante informatie; - Afleverlocatie; - Opmerkingenveld (in te vullen door Besteller).
BES-19	Ondernemer staat open voor overleg met de KNAW wat betreft het toevoegen van velden voor informatie belangrijk voor het bestelproces.
BES-20	Ondernemer stuurt zodra er een bestelling geplaatst is per ommegaande een orderbevestiging aan de Besteller. Ondernemer doet dit per e-mail met vermelding van ten minste de volgende informatie: - Artikelnummer; - Artikelomschrijving; - Levertijd / Verwachte leverdatum; - Afleveradres; - Factuuradres; - Ordernummer KNAW; - Prijzen per verpakkingseenheid en/of per stuk, exclusief en inclusief btw, in euro's.
BES-21	Ondernemer verplicht zich eenmaal (1x) per kwartaal, uiterlijk drie (3) weken na afloop van het kwartaal, informatie over de gefactureerde bestellingen aan de KNAW in een kwartaalrapportage digitaal aan te bieden (in XLS- of XLSX-formaat). Ondernemer biedt de laatste kwartaalrapportage van een kalenderjaar, voor ieder jaar dat de overeenkomst geldt, gecombineerd met de jaarrapportage van het betreffende kalenderjaar aan.

BES-22	Ondernemer draagt er zorg voor dat de onder eis BES-21 genoemde kwartaal- en jaarrapportages in ieder geval alle volgende gegevens, per KNAW Instituut, bevatten: - De gerealiseerde (betekenende, de gefactureerde) omzet en afzet, in euro's en aantallen (zowel stuks als verpakkingseenheden), op aflever- en artikelniveau; - Het aantal bestellingen en de gemiddelde ordergrootte, zowel in stuks als in euro's; - De leverbetrouwbaarheid op order- en regelniveau van het assortiment; - Het aantal retours.
--------	---

FACTUREREN

Nummer	Eis
FAC-01	Ondernemer stuurt één (1) pdf-factuur per inkooporder, niet per levering. De KNAW accepteert geen verzamelfacturen waarop meer dan één (1) inkooporder wordt gefactureerd. Op iedere factuur staan in ieder geval de volgende gegevens: - Factuurnummer; - Factuurdatum; - Bijbehorende (Inkoop)ordernummer KNAW; - Verplichtingenummer van de bestelling verstrekt door de KNAW; - Eenduidige omschrijving van de geleverde goederen en/of diensten; - Aantallen van geleverde goederen en/of diensten (in VPE en stuks); - Bestel- en/of Leverdatum; - Brutoprijs per stuk of per VPE (= prijs zonder btw); - Nettoprijs per stuk of per VPE (= prijs met btw); - Totaalprijs en totale btw; - Afdelingsnaam of -namen, en naam of namen van de Besteller(s) en/of Opdrachtgevers; - Kamer van Koophandel-nummer van Ondernemer; - Bankrekeningnummer Ondernemer; - Btw-nummer Ondernemer. Voor standing orders mag in overleg met Opdrachtgever per maand gefactureerd worden aan de hand van de daadwerkelijke afname.
FAC-02	Ondernemer stuurt nimmer een factuur zonder dat Ondernemer hiervoor van de KNAW een inkooporder toegestuurd gekregen heeft.
FAC-03	Ondernemer vermeldt op iedere factuur gericht aan de KNAW het inkoopordernummer horende bij de corresponderende bestelling. Ondernemer is ervan op de hoogte dat facturen waarop een inkoopordernummer ontbreekt of niet correct is weergegeven, niet door de KNAW in behandeling worden genomen.
FAC-04	Ondernemer verrekenet retourzendingen per creditnota onder vermelding van het oorspronkelijke inkoopordernummer en factuurnummer, en Ondernemer stuurt per te verrekenen factuur een aparte creditnota.
FAC-05	Ondernemer stuurt creditfacturen binnen maximaal tien (10) werkdagen nadat de afspraak hierover is gemaakt naar het betreffende KNAW-Instituut, en doet dit onder vermelding van het betreffende inkoopordernummer en het nummer van de retour bon.

FAC-06	Ondernemer draagt er zorg voor dat creditfacturen uiterlijk binnen tien (10) werkdagen worden gecrediteerd aan het betreffende KNAW-Instituut.
--------	--

KWALITEIT DIENSTVERLENING

Nummer	Eis
KWA-01	Ondernemer heeft één (1) vaste contactpersoon/accountmanager voor de KNAW en al haar deelnemende Instituten die verantwoordelijk is voor het aannemen van alle vragen die de KNAW aan Ondernemer stelt, en de contactpersoon/accountmanager draagt er zorg voor dat deze vragen beantwoord worden.
KWA-02	Ondernemer garandeert dat hij de contactpersoon/accountmanager voor de KNAW vervangt door een andere contactpersoon/accountmanager wanneer de KNAW hierom met opgaaf van reden verzoekt.
KWA-03	Ondernemer garandeert dat communicatie voor zowel technische service als orderafhandeling geschiedt in de Engelse of Nederlandse taal. Ondernemer is akkoord dat alleen de contactpersoon binnen de KNAW het recht heeft de keuze te maken om dan wel in de Nederlandse, dan wel de Engelse taal te communiceren, en Ondernemer schikt zich hiernaar en communiceert in de gekozen taal.
KWA-04	Ondernemer garandeert een maximale responstijd van twee (2) werkdagen voor het beantwoorden van een vraag, en indien de KNAW om een oplossing vraagt komt Ondernemer binnen drie (3) werkdagen na aanvraag met een voor de KNAW passende oplossing. Ondernemer stelt een andere werknemer beschikbaar in het geval hij niet aan deze eis kan voldoen zonder buiten eis KWA-01 te treden (bijvoorbeeld in het geval de contactpersoon/accountmanager van de KNAW out of office is).
KWA-05	Ondernemer garandeert dat, in het geval van een klacht zijdens de KNAW, Ondernemer de klacht registreert, dat Ondernemer binnen één werkdag op de klacht reageert, en dat tijdens Ondernemers eerste respons direct een oplostijd wordt afgestemd tussen Ondernemer en de KNAW. Ondernemer is akkoord dat calamiteiten hiervan uitgezonderd zijn, waarbij de KNAW aangeeft wanneer er sprake is van een calamiteit.
KWA-06	Ondernemer neemt geleverde artikelen binnen tien (10) werkdagen kosteloos retour wanneer de KNAW melding maakt van een beschadigde en/of door toedoen van Ondernemer foutieve levering. Ondernemer garandeert een nieuwe levering te verzorgen met alle bijbehorende dienstverlening en overige overeengekomen voorwaarden, en Ondernemer zorgt ervoor dat de vervangende levering binnen de oorspronkelijk overeengekomen levertermijn, uitgaande van het moment van de oorspronkelijke bestelling, wordt afgeleverd. Indien de oorspronkelijk overeengekomen levertermijn verstreken is of deze levertermijn anderszins niet gehaald kan worden, behandelt en stuurt Ondernemer de vervangende levering als Spoedbestelling. Ondernemer levert de vervangende levering onder hetzelfde ordernummer als de originele levering. Voor geen van onder deze eis genoemde punten, met inbegrip van Spoedbestellingen door toedoen van Ondernemer, leveringen, dienstverleningen en het leveren onder hetzelfde ordernummer, brengt Ondernemer (meer)kosten in rekening.
KWA-07	Ondernemer neemt geleverde voorraadartikelen retour na melding van een foutieve bestelling van de KNAW. In het geval van een foutieve bestelling door de KNAW betaalt

	de KNAW de gangbare verzendkosten van de retourzending. In het geval van een foutieve levering door de Ondernemer zijn de retourkosten voor de Ondernemer. Ondernemer is akkoord dat hij de betreffende levering dient te crediteren indien het geleverde artikel(en) zich nog ongeopend en onbeschadigd in de oorspronkelijke verpakking bevindt. Uitgesloten hiervan zijn artikelen die niet in het standaardassortiment van de Ondernemer zitten en speciaal voor de Opdrachtgever ingekocht zijn.
KWA-08	Ondernemer neemt geleverde voorraadartikelen binnen tien (10) werkdagen retour wanneer de KNAW besluit af te zien van (een deel van) de afgenomen artikelen. Ondernemer crediteert de retour genomen artikelen binnen vijf (5) werkdagen na het ophalen en is gerechtigd retourkosten in rekening te brengen aan de KNAW.
KWA-09	Ondernemer garandeert dat de aangeboden en/of geleverde Lab disposables, zowel tijdens de aanbestedingsfase als de overeenkomstduur, voldoen aan: - Eisen gesteld door fabrikanten van apparatuur en/of overige artikelen waarvoor de Lab disposables bestemd zijn of waarmee ze gebruikt worden; en - Gebruikelijke eisen van deugdelijkheid, doelmatigheid en afwerking en veiligheid; en - Veiligheidseisen in verband met Arbo-omstandigheden en een veilige werkomgeving die gelden op de locaties waar van de aangeboden artikelen gebruik wordt gemaakt.
KWA-10	Ondernemer is akkoord dat bij een overschrijding van de overeengekomen levertijd met meer dan drie (3) werkdagen de gebruikers gerechtigd zijn het noodzakelijke artikel elders te betrekken. Indien de betreffende verlate levering al verstuurd is neemt Ondernemer deze levering kosteloos retour en crediteert Ondernemer het volledige bestelbedrag inclusief eventuele verzendkosten. Tenzij anders overeengekomen tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever.
KWA-11	Ondernemer garandeert voor de geleverde Lab disposables een garantietermijn van twee (2) jaar tenzij de voorbedrukte houdbaarheidstermijn op het artikel korter is, in welk geval Ondernemer een garantietermijn tot minimaal de voorbedrukte houdbaarheidsdatum garandeert. Ondernemer is akkoord dat de fabrieksgarantietermijn geldt in het geval de fabrieksgarantietermijn langer is dan twee (2) jaar.
KWA-12	Ondernemer garandeert dat Lab disposables met voorbedrukte houdbaarheidstermijn op het moment van levering nog minimaal twee (2) jaar houdbaar zijn, uitgaande van de voorbedrukte datum. Voor steriele artikelen en handschoenen geldt een minimale houdbaarheidstermijn van drie (3) jaar.
KWA-13	Ondernemer garandeert dat de KNAW in het geval van opeenvolgende leveringen altijd artikelen met de maximale houdbaarheidsdatum ontvangt, waarbij een latere bestelling altijd minimaal dezelfde houdbaarheid heeft als de voorgaande bestelling—altijd met inachtneming van voorgaande eisen—of een langere houdbaarheid heeft.
KWA-14	Ondernemer garandeert dat de levering van Spoedbestellingen uit voorraad de volgende werkdag worden geleverd en Ondernemer brengt hier geen kosten voor in rekening. De KNAW spant zich in het aantal Spoedbestellingen tot een minimum te beperken en deze voor 11:00 te door te geven aan Ondernemer. Indien Spoedbestellingen met regelmaat voorkomen zullen Ondernemer en de KNAW daarover in overleg treden en tot nadere afspraken komen. In het geval een spoedkoerier ingezet

	moet worden door te late bestelling tijdens de KNAW kunnen de kosten van de spoedkoerier, enkel na schriftelijke goedkeuring van de KNAW, aan de KNAW doorbelast worden.
KWA-15	Ondernemer brengt geen kosten in rekening voor emballagedragers (waaronder europallets) waarop of waarmee af te leveren artikelen worden vervoerd naar de KNAW en haar Instituten.
KWA-16	Ondernemer gebruikt enkel europallets en stapelt de waren op de europallets tot een maximumhoogte van twee (2) meter vanaf de grond gemeten (met inbegrip van de europallet).

PRIJZEN EN PRIJSONTWIKKELING

Nummer	Eis
PRY-01	Prijzen en prijsvoorwaarden gelden voor alle aan deze aanbesteding deelnemende Instituten van de KNAW (zie BD 1.4.1). Er worden geen verschillende voorwaarden, kortingen, etc. toegepast op levering aan verschillende Instituten.
PRY-02	Ondernemer garandeert dat de (eventuele) listprijzen die Ondernemer offreert ten tijde van de Nadere Offerteaanvraag overeenkomen met de prijzen zoals deze door Ondernemer worden gecommuniceerd in zijn eigen webwinkel (na inlog), of staan afgebeeld in zijn standaard artikelcatalogus. Ondernemer kan, op verzoek van de KNAW, met behulp van voorbeelden aantonen dat aan deze eis wordt voldaan.
PRY-03	Ondernemer is akkoord dat hij éénmaal (1x) per jaar de mogelijkheid heeft om de in de Nadere Overeenkomsten overeengekomen brutoprijzen aan te passen. Ondernemer garandeert dat voor ieder individueel artikel de CBS Consumentenprijscijferindex van het voorafgaande jaar als bovengrens fungeert voor de toegestane aanpassing van de brutoprijs. Ondernemer is akkoord dat deze jaarlijkse prijsaanpassing enkel plaats kan vinden in de maand januari, en enkel na schriftelijk akkoord van de KNAW. Indien de prijswijzigingen de CBS Consumentenprijscijferindex overschrijdt, dient de Ondernemer dit vooraf onderbouwd ter beoordeling aan de KNAW voor te leggen. Het eerst mogelijke indexatiemoment is januari 2027.
PRY-04	Ondernemer is akkoord dat de KNAW zich het recht voorbehoudt om artikelen bij een andere leverancier onder te brengen, indien de KNAW vaststelt dat Ondernemer op enig moment gedurende de looptijd van de overeenkomst niet of niet langer marktconforme prijzen hanteert voor individuele artikelen of fabricaten. De KNAW zal hierover altijd eerst in contact treden met de Ondernemer om gezamenlijk tot een oplossing te komen, waarbij de KNAW het uitgangspunt neemt dat het haar plicht is om de kosten van wetenschap zo laag mogelijk te houden zodat (publiek) geld wat bestemd is voor de wetenschap zo goed mogelijk besteed wordt, om zo een zo groot mogelijke maatschappelijke waarde te creëren.
PRY-05	Ondernemer garandeert dat de prijzen die hij aanbiedt ten tijde van de Nadere Offerteaanvraag (minicompenties) niet hoger dan de voor de Raamovereenkomst gestelde maximumprijzen op artikelniveau zijn, zie ook eis LYS-07.
PRY-06	Ondernemer is akkoord dat prijzen zoals vastgelegd in de Nadere Overeenkomst leidend zijn bij levering.

PRY-07	Ondernemer is akkoord dat de KNAW op geen enkele wijze bijkomende kosten accepteert, en dat bijkomende kosten te allen tijde verwerkt (dienen te) zijn in de maximumprijzen, aangeboden prijzen en overeengekomen prijzen.
--------	--