

Bijlage 4 Lijst van Eisen

Nr.	Eis
	Algemeen
1.	De opdrachtnemer handelt bij uitvoering van deze raamovereenkomst conform de (Nederlandse en Europese) wetten, verordeningen, maatregelen en voorschriften - zoals (NEN-normen), ARBO- en hygiëne-wetgeving - die door de Rijksoverheid, de provinciale en/of gemeentelijke overheid dan wel door andere daartoe aangewezen organen zijn vastgesteld ten aanzien van de te leveren producten.
	Eisen omtrent de aard van de opdracht
2.	Het kernassortiment wordt vastgesteld door de opdrachtgever. Het toevoegen van artikelen aan dit assortiment is uitsluitend toegestaan na voorafgaande goedkeuring door de afdeling Inkoop. Goedgekeurde artikelen moeten binnen 24 uur beschikbaar zijn voor bestelling. Indien een artikel langer dan één week niet leverbaar is, dient de opdrachtnemer een passend alternatief voor te bieden
3.	Indien een product uit het kernassortiment gaat vervallen dient opdrachtnemer een minimaal vergelijkbaar alternatief product in het kernassortiment op te nemen. Dit alternatief moet qua functionaliteit, kwaliteit en prijsstelling vergelijkbaar zijn met het vervallen product. De opdrachtnemer informeert en overlegt hierover eerst met de daarvoor aangewezen contactpersoon van de opdrachtgever.
4.	Alleen producten binnen het kernassortiment zijn na een willekeurige zoekopdracht zichtbaar en bestelbaar in de webshop. Productgroepen waar opdrachtgever contracten met andere leveranciers voor heeft, worden op verzoek van opdrachtgever geblokkeerd. De scope bedraagt o.a. kantoorartikelen, printpapier en postzegels (zelfklevend op rol).
5.	De inschrijver is verantwoordelijk voor het voorraadbeheer van een vooraf overeengekomen kastenassortiment ten behoeve van het hoofdkantoor van de opdrachtgever te Sint-Michielsgestel. Deze dienstverlening dient te voldoen aan de volgende eisen: <u>Assortiment en beschikbaarheid</u> - De leverancier houdt een vaste voorraad aan van veelgebruikte kantoorartikelen, afgestemd op het verbruiksprofiel van de opdrachtgever. <u>Service en ondersteuning</u> - De leverancier biedt ondersteuning bij het optimaliseren van het assortiment en het voorraadniveau. - Advies over duurzame alternatieven en kostenbesparing is onderdeel van de dienstverlening. <u>Periodieke controle</u> - De leverancier komt minimaal eens per drie weken fysiek langs op het hoofdkantoor te Sint-Michielsgestel om de voorraad te controleren, tekorten te signaleren en indien nodig direct aan te vullen. - De controle wordt uitgevoerd door een vaste contactpersoon of servicemedewerker van de leverancier en is voorzien van werkkleding en houdt zich aan huisregels

	Bestellen via AFAS																		
6.	De opdrachtgever maakt gebruik van een ERP systeem, AFAS (hierna ERP systeem). Alle inkooporders worden via dit systeem gegenereerd. De opdrachtnemer draagt, voor eigen rekening, zorg dat de koppeling (OCI/punch-out) tussen de webbased bestelomgeving van de opdrachtnemer en het inkoopstelsel binnen het ERP systeem functioneert zodat opdrachtgever alle producten en diensten, die onderhavig zijn aan de opdracht van de percelen waarvoor opdrachtnemer een raamovereenkomst heeft verworven, bij Opdrachtnemer kan bestellen via een OCI-koppeling. Hierbij is een vereiste dat alle functionaliteiten die de door opdrachtgever gekozen inkoopstelsel biedt ten behoeve van het bestelproces, verwerking van ontvangsten en factuuraanpak en de match tussen bestelling, verwerking, ontvangst en facturering werken. Opdrachtnemer draagt, voor eigen rekening, zorg voor: - de totstandkoming en het onderhoud van de benodigde koppeling tussen het inkoopstelsel en zijn bestelomgeving en het eventueel inrichten en onderhouden van een webwinkel in de bestelomgeving; - én de overige inrichting van de bestelomgeving en het onderhoud van deze inrichting, voor zover die benodigd zijn voor aansluiting van de omgeving op de bedrijfsvoering van opdrachtnemer, benodigd om het bestelproces via het inkoopstelsel volledig te laten voldoen aan de door opdrachtgever vereiste werking.																		
	OCI koppeling																		
7.	De opdrachtnemer factureert aan de juiste tenaamstelling entiteit.																		
8.	De opdrachtnemer factureert per order incl. het AFAS bestelnummer als referentie.																		
	- De opdrachtnemer factureert altijd achteraf na (uit)levering en werkt niet met aanbetalingen. - De opdrachtnemer maakt indien nodig alle locaties van Kentalis aan voor de livegang aan in hun systeem. - De opdrachtnemer is ervoor verantwoordelijk dat alle informatie die verkregen is bij de bestelling te benoemen op het pakket en de pakbon. Er moet minimaal op staan: de besteller, ordernummer en opmerking/referentie opgenomen. - Elke levering dient voorzien te zijn van een pakbon aan de buitenzijde van de leveringsverpakking waarop tenminste is vermeld: <table border="1"> <tr> <td>Naam van de besteller</td><td>Vereist</td></tr> <tr> <td>Inkoopordernummer van opdrachtgever</td><td>Vereist</td></tr> <tr> <td>Datum inkooporder</td><td>Vereist</td></tr> <tr> <td>Artikel code / omschrijving</td><td>Vereist</td></tr> <tr> <td>Per product de bestelhoeveelheid</td><td>Vereist</td></tr> <tr> <td>Datum aflevering</td><td>Vereist</td></tr> <tr> <td>Opmerking/referentie over de order</td><td>Indien bekend vereist</td></tr> <tr> <td>Netto prijs per besteld product</td><td>Vereist</td></tr> <tr> <td>Totaalbedrag van de inkooporder</td><td>Vereist</td></tr> </table>	Naam van de besteller	Vereist	Inkoopordernummer van opdrachtgever	Vereist	Datum inkooporder	Vereist	Artikel code / omschrijving	Vereist	Per product de bestelhoeveelheid	Vereist	Datum aflevering	Vereist	Opmerking/referentie over de order	Indien bekend vereist	Netto prijs per besteld product	Vereist	Totaalbedrag van de inkooporder	Vereist
Naam van de besteller	Vereist																		
Inkoopordernummer van opdrachtgever	Vereist																		
Datum inkooporder	Vereist																		
Artikel code / omschrijving	Vereist																		
Per product de bestelhoeveelheid	Vereist																		
Datum aflevering	Vereist																		
Opmerking/referentie over de order	Indien bekend vereist																		
Netto prijs per besteld product	Vereist																		
Totaalbedrag van de inkooporder	Vereist																		

	De pakbon dient goed controleerbaar te zijn met de factuur. Nog niet geleverde (deel)leveringen worden niet vooruit gefactureerd, pas vanaf het moment dat deze geleverd zijn. De opdrachtgever heeft het recht tot het niet accepteren van de zending bij het ontbreken van een pakbon.
9.	De webshop, inclusief gerealiseerde OCI koppeling, dient minimaal 14 dagen voor de ingangsdatum van de raamovereenkomst van de opdrachtgever en de opdrachtnemer, getest te zijn met servicepunt inkoop en te functioneren.
10.	Updates en upgrades worden door opdrachtnemer buiten kantoortijden (voor 08.00 uur en na 18.30 uur) uitgevoerd en 24 uur voor uitvoer aangekondigd.
11.	In geval van technische storingen/onderhoud (geen internet, geen verbinding met bestelomgeving) moet de opdrachtnemer in staat zijn om op alternatieve wijze (bijvoorbeeld telefonisch of met meerdere internettoegangen) bestellingen aan te nemen en te verwerken. De technische storing mag nooit meer dan 24 aaneengesloten uren duren. De opdrachtnemer informeert de opdrachtgever zo snel mogelijk als dit zich voordoet over de alternatieve manier van bestellen. Ook vice versa.
12.	De webshop is 24/7 beschikbaar en heeft een uptime van 97%. De uptime is berekend exclusief gepland onderhoud
13.	De webshop dient in de Nederlandse taal te zijn geschreven.
14.	De opdrachtnemer accepteert alleen bestellingen van de opdrachtgever die middels een inkooporder door het ERP systeem van de opdrachtgever zijn gegenereerd, mits er een internet storing plaats vindt.
15.	Voor de besteller dient minimaal de volgende informatie beschikbaar te zijn: - Optimale zoekfunctie "product"; mogelijkheid om op deel, woord of zin van de productomschrijving te zoeken en het aanbod van alternatieve artikelen. - Productinformatie: – foto's van producten – leverancier – artikelnummer – artikelomschrijving – besteleenheid / verpakkingseenheid – levertermijn/ eventuele aanduiding van een afwijkende levertermijn – berichtgeving/melding indien een product (tijdelijk) niet leverbaar is – alternatieve producten bij vervallen producten of producten die tijdelijk niet leverbaar zijn – een "groen" logo, zichtbaar bij producten die duurzaam zijn vervaardigd – voor de opdrachtgever geldende actuele prijzen zijn inclusief btw en verzendkosten.
16.	De koppeling is nagenoeg plug & play (betekent concreet dat de leverancier een productie URL, gebruikersnaam en wachtwoord kan aanleveren).
17.	De leverancier dient het mogelijk te maken om in te loggen op de bestelomgeving van de leverancier met een inlognaam die niet gekoppeld is aan een emailadres.
	Levering

18.	Communicatie over de order gaat richting de besteller (geen algemeen emailadres zoals sp-inkoop@kentalis.nl), indien niet mogelijk op persoonsniveau, dan liever niet verzenden.
19.	De leverancier garandeert een levertijd van maximaal 5 werkdagen.
20.	Updates over orders zoals track & trace worden altijd naar besteller verstuurd.
21.	De leverancier neemt de afleveradressen en kostenplaatsen uit de inkooporder in zijn applicatie over. Er is geen aparte communicatie nodig vanuit Kentalis naar de leverancier over afleveradressen en mutaties daarin (los van de inkooporder).
22.	De leveringsbetrouwbaarheid (levering binnen de afgesproken of toegezegde levertijd) is minimaal 98%.
23.	De opdrachtnemer levert de producten op de door de opdrachtgever aangegeven locatie. Indien de levering met eigen vervoer plaatsvindt, dienen de gewenste bezorgtijden per locatie te worden aangehouden. Indien dit niet mogelijk is, worden de gangbare openingstijden van de locatie gevolgd.
24.	Bestellingen hebben geen minimale ordergrootte en/of kennen geen minimale of maximale frequentie van afname.
25.	Elke levering wordt zodanig verpakt dat er tijdens het transport redelijkerwijs geen schade kan ontstaan. Retourzendingen in verband met schade aan producten zijn voor rekening van de opdrachtnemer.
	Retouren
26.	Opdrachtnemer haalt aangemelde retouren op bij opdrachtgever bij de eerstvolgende levering, of uiterlijk binnen 3 weken, en crediteert deze binnen één week na ontvangst van de retouren bij opdrachtnemer.
27.	Opdrachtnemer heeft een (gecertificeerde) retourprocedure. Opdrachtnemer dient op verzoek van opdrachtgever dit aan te kunnen tonen.
	Facturatie
28.	Facturering en betaling geschiedt conform de Inkoopvoorwaarden van de opdrachtgever. Facturatie van de producten vindt achteraf op 30 dagen plaats na voltooiing van de levering.
29.	De Opdrachtnemer stuurt per inkooporder een afzonderlijke factuur in het bestandstype PDF en XML (UBL).
30.	De factuur dient gericht te zijn aan de juiste tenaamstelling van de entiteiten van Kentalis. Welke entiteit(en) vermeldt dient te worden, maakt de opdrachtgever aan de opdrachtnemer bekend: Stichting Koninklijke Kentalis Stichting Kentalis Zorg Stichting Kentalis Onderwijs Stichting Kentalis International Foundation Kentalis Arbeid B.V.
31.	De factuur dient het volgende factuuradres te bevatten (voor alle tenaamstellingen gelijk): T.a.v. de crediteurenadministratie Postbus 115 5270 AC Sint-Michielsgestel
32.	De factuur wordt per inkooporder in een afzonderlijk document verstuurd naar het emailadres credadm@kentalis.nl en bevat minimaal de vereiste gegevens:

Contractnummer	Indien bekend vereist
Inkoopordernummer	Vereist
Kostenplaatsnummer	Vereist
Kostendrager	Vereist
Kostensoort	Indien bekend vereist
De naam van de persoon die de opdracht heeft geplaatst	Indien bekend vereist
Opmerking/referentie over de order	Indien bekend vereist
Omschrijving product(en)/dienst(en)	Vereist
Aantal geleverde product(en)/dienst(en)	Vereist
Prijs excl. Btw	Vereist
Prijs incl. Btw	Vereist
Btw bedrag	Vereist
Btw code	Vereist

Facturen zonder de vereiste gegevens kunnen niet worden verwerkt en zullen worden afgekeurd.

Contractmanagement

33. De opdrachtnemer verstrekt aan opdrachtgever per kwartaal (conform Bijlage 6: Communicatiematrix) van de opdrachtgever, binnen 5 werkdagen, digitale managementinformatie over de door de opdrachtgever aangegeven periode en onderwerpen, zoals
- afname per product/dienst;
 - afname per kostenplaats;
 - klachten;
 - spend en trend;
 - markt- en product ontwikkeling.
 - Ontwikkelingen en advies o.b.v. duurzaamheid.

Klachtenprocedure

34. De opdrachtnemer hanteert een gecertificeerde klachtenafhandelingsprocedure. De procedure maakt onderscheid naar aard van de klachten. Enerzijds de klachten welke het gevolg zijn van gebreken en anderzijds klachten over onjuiste facturen, onvolledige zendingen en overige zaken. De opdrachtnemer dient een responsetijd te hanteren van maximaal 48 uur op klachten, wensen en informatieverzoeken. Een automatische mailbeantwoording geldt niet als response. De oplostijd bedraagt maximaal 5 werkdagen.

Tarieven

35. Binnen de aangeboden prijzen en kortingen dienen alle kosten verdisconteerd te zijn. De opdrachtnemer zal geen andere kosten doorberekenen aan de opdrachtgever. Zoals, maar niet beperkt tot, alle eisen, eventuele andere administratiekosten, managementkosten, loonkosten, implementatie en optimalisatie processen, kwaliteitscontrole, nazorg, klachtenafhandeling, geschillen, materiaalkosten, toeslag hardcopy, middelen, verpakking, verpakkingsbelasting, toeslagen, reis- en verblijfskosten
36. De opdrachtnemer kan alleen verzendkosten berekenen aan de opdrachtgever bij een bestelling onder de €50,- inclusief btw. Verder worden prijzen berekend als genoemd in het prijzenblad.

37.	De opdrachtnemer voert prijsindexaties uit conform de bepalingen zoals vastgelegd in paragraaf 7 van de raamovereenkomst.
Duurzaamheid en maatschappelijk verantwoord ondernemen	
38.	De opdrachtnemer maakt duidelijk welke producten duurzaam zijn. Bijvoorbeeld door middel van het logo milieuzorg. Dit logo wordt bij het betreffende product opgenomen in de online productencatalogus.
39.	Verpakkingen voldoen aan de EU-verpakkingsrichtlijn. De opdrachtnemer dient zo min mogelijk gebruik te maken van milieubelastende verpakkingen. Bij gebruik van kartonnen dozen als (om)verpakking dienen deze voor minstens 80% uit gerecycled karton te bestaan. Bij gebruik van kunststof dienen deze voor minstens 75% uit gerecycled materiaal te bestaan.
40.	De opdrachtnemer gebruikt niet meer verpakkingen dan noodzakelijk is voor een kwalitatief goede aanlevering en 'handling' van de bestelde producten.
41.	De opdrachtnemer past geen verpakkingsmaterialen toe die samengesteld zijn uit verschillende materialen (de zogenoemde laminaten).
42.	De opdrachtnemer maakt geen gebruik van verpakkingsmaterialen die PVC bevatten.
43.	De opdrachtnemer maakt voor de verpakking geen gebruik van schadelijke componenten in drukinken, lakken en kleurstoffen.
44.	Indien de opdrachtnemer gebruik maakt van kunststofverpakkingen zijn deze voorzien van het zogenoemde kringloopsymbool.
45.	Voor het vervoer van de goederen naar de locatie van de inkopende organisatie dient binnen de landsgrenzen gebruik te worden gemaakt van voertuigen die ten minste aan emissieklasse 6 voldoen.
Stageplaatsen en participatiebanen	
46.	Opdrachtgever biedt zorg en onderwijs aan cliënten /leerlingen die slechthorend, doof of doofblind zijn, een taalontwikkelingsstoornis (TOS) hebben of een communicatief meervoudige beperking (CMB) hebben, mogelijk in combinatie met een andere stoornis zoals bijvoorbeeld autisme. Opdrachtgever ondersteunt cliënten/ leerlingen ook bij de toeleiding naar werk. Daarom is er behoefte aan stageplaatsen en andere (regulaire/participatie) banen, die zich lenen voor stagiaires of medewerkers uit onze doelgroep. De aard van de werkzaamheden binnen de stage of baan kan, afhankelijk van de competenties van de cliënt/ leerling, variëren van administratieve- en andere ondersteunende werkzaamheden tot werkzaamheden in de productie en distributie. Na gunning treden opdrachtnemer en opdrachtgever in overleg om te onderzoeken welke mogelijkheden opdrachtnemer te bieden heeft m.b.t. stageplaatsen en/of participatiebanen voor leerlingen/cliënten uit de doelgroep van opdrachtgever. Ondernemer committeert zich om een inspanningsverplichting te leveren voor het realiseren van stageplaatsen en/of participatiebanen voor deze doelgroep.