

1. Eisen t.a.v. Assortiment

- 1.1. Opdrachtnemer biedt een gevarieerd, duurzaam en kwalitatief hoogwaardig assortiment aan voor marktconforme en realistische prijzen.
- 1.2. Opdrachtgever biedt ten minste de volgende producten aan:
 - 1.2.1. Kantoorartikelen, zoals brievenbakjes, nietjes, nietmachines, plakstift, plakband, paperclips;
 - 1.2.2. Schrijf- en tekenmaterialen, zoals schrijfblokken, schriften (spiraal), memoblok, Post-it, fineliners, tekstmarkers, balpen, potloden;
 - 1.2.3. Opbergmiddelen, zoals ringbanden, showtassen, l-mappen, ordners, klepmap;
 - 1.2.4. Kantoor machines, zoals rekenmachines;
 - 1.2.5. Kantoor machines supplies, zoals batterijen, cartridges;
 - 1.2.6. Postverwerking en - verpakking, zoals Mail Lite enveloppen, tape, verzendkoker, luchtkussenfolie;
 - 1.2.7. Presentatie, zoals Whitebord-flipover, bordenwisser, reinigingsvloeistof;
 - 1.2.8. Labels en identificatie, zoals etiketten, badges;
 - 1.2.9. Facilitaire producten (Hygiëne & schoonmaak), zoals afwasmiddel, vaatwasserstabletten, EHBO-spullen.
- 1.3. Opdrachtgever is gerechtigd de inkooprijzen van het gehele assortiment van Opdrachtnemer te verifiëren bij Opdrachtnemer. Hiermee wordt bedoeld dat Opdrachtnemer op verzoek van Opdrachtgever van bepaalde producten o.a. de inkooprijzen van Opdrachtnemer, de opslagpercentages en de opbouw van de prijzen inzichtelijk maakt.
- 1.4. Het aangeboden assortiment dient 'toekomstbestendig' te zijn. Dat wil zeggen dat het assortiment mee kan groeien met de veranderingen die gedurende de looptijd van de overeenkomst plaatsvinden.
- 1.5. Een nieuwe versie of een nieuw model van een artikel dat tijdens de looptijd van het contract beschikbaar komt, dient minimaal een gelijkwaardige kwaliteit te hebben.
- 1.6. Alle artikelen dienen standaard te voldoen aan de in de branche gebruikelijke minimale levensduur.
- 1.7. De artikelen voldoen aan alle van toepassing zijnde wettelijke regelingen waaronder, maar niet uitsluitend, Arbo- en milieu wet- en regelgeving.
- 1.8. Opdrachtgever heeft de mogelijkheid producten elders aan te schaffen in de volgende omstandigheden:
 - 1.8.1. Indien in specifieke gevallen de kwaliteit van de aangeboden producten niet voldoet aan de benodigde kwaliteit.
 - 1.8.2. Indien het bestelde product of de bestelde eenheid niet geleverd kan worden en Opdrachtgever niet kan instemmen met het aangeboden alternatief.
 - 1.8.3. Indien het bestelde product niet, of niet op tijd geleverd kan worden.
 - 1.8.4. Wanneer het tarief van een product niet marktconform is

2. Eisen t.a.v. Bestellen/ webapplicatie

- 2.1. Opdrachtnemer stelt kosteloos een digitale bestelomgeving (webshop) beschikbaar voor Opdrachtgever.
- 2.2. Opdrachtnemer richt kosteloos een digitale bestelomgeving (webshop) in voor Opdrachtgever tijdens de implementatie. Deze webshop wordt gekoppeld aan inkoopstelsel van Opdrachtgever. De koppeling wordt gerealiseerd in de implementatiefase en is voor de start van de Opdracht gereed. Het plaatsen van bestellingen dient geheel webbased en via een beveiligde verbinding te verlopen. Het plaatsen van bestellingen is geheel kosteloos voor Opdrachtgever en
- 2.3. Opdrachtgever vindt toegankelijkheid van groot belang. Informatievoorzieningen zijn toegankelijk ongeacht functiebeperkingen of achtergrond. Opdrachtnemer verplicht zich te voldoen aan WCAG 2.1 niveau AA.



Programma van eisen Kantoorartikelen

- 2.4. Bestellingen worden uitsluitend door de bestellers van Opdrachtgever geplaatst via het digitale bestelsysteem van Opdrachtgever (Unit4) bij Opdrachtnemer. Bestellingen buiten het digitale bestelsysteem om mogen niet in behandeling worden genomen. Deze bestellingen worden niet betaald door Opdrachtgever.
- 2.5. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de digitale bestelomgeving (webshop) is 24/7 beschikbaar is. Eventuele aanpassingen vinden plaats buiten kantooruren, Opdrachtgever wordt hierover geïnformeerd.
- 2.6. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het up-to-date houden van de online productencatalogus.
- 2.7. De digitale bestelomgeving (webshop) is in het Nederlands. Opdrachtnemer levert een digitale gebruikershandleiding in de Nederlandse taal ten behoeve van de gebruikers die met het digitale bestelsysteem gaan werken. Op verzoek levert Opdrachtnemer de digitale gebruikershandleiding in het Engels.
- 2.8. Opdrachtnemer geeft duidelijk in de digitale bestelomgeving (webshop) weer, welke producten het predicaat 'duurzaam' hebben en welke producten niet, door bij het duurzame product een associatief symbool te plaatsen.
- 2.9. De locaties van Opdrachtgever zijn opgenomen in de digitale bestelomgeving (webshop) als standaard afleveradressen die de besteller kan kiezen.
- 2.10. Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om met voorafgaande bekendmaking, de bestel- en afleveradressen kosteloos uit te breiden of te laten vervallen gedurende de looptijd van de overeenkomst.
- 2.11. Opdrachtnemer geeft de prijzen in de digitale bestelomgeving (webshop) inclusief BTW weer.
- 2.12. In de digitale bestelomgeving (webshop) zijn minimaal de volgende functies opgenomen:
 - 2.12.1. Presentatie van assortiment incl. foto, productnaam, omschrijving, voorradig, levertijd, prijs (incl. Btw),
 - 2.12.2. Filterfunctie op prijs (op- en aflopende prijzen)
 - 2.12.3. Filterfunctie op merk, productgroep, Favorietenlijst/lijst met recent bestelde artikelen of maatschappelijk verantwoorde opties binnen de productgroepen
 - 2.12.4. Zoekfunctie
- 2.13. Opdrachtnemer dient het mogelijk te maken dat besteller producten in de winkelwagen kan opslaan en op een later tijdstip kan bestellen.
- 2.14. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat zodra een besteller een artikel selecteert er gelijkwaardige duurzame alternatieven worden aangeboden.
- 2.15. Bestellingen hebben geen minimale bestelgrootte en/of kennen geen minimale of maximale frequentie van afname.
- 2.16. Opdrachtnemer toont complementaire goederen in de digitale bestelomgeving (webshop), indien deze van toepassing zijn (bijvoorbeeld een nietmachine en nietjes).
- 2.17. Opdrachtnemer dient te allen tijde op verzoek van Opdrachtgever producten en productgroepen toe te kunnen voegen of (de)blokkeren.
- 2.18. Opdrachtnemer spant zich gedurende de overeenkomst in om het bestelproces te optimaliseren en aan te passen naar de wensen van de bestellers van Opdrachtgever.
- 2.19. Bij iedere bestelling moeten alle kosten die verband houden met de levering (prijs, bezorgkosten, e.d.) aan de bestelling gekoppeld worden. De bestelling vanuit de winkelwagen wordt als één opdracht verstuurd aan Opdrachtnemer. Dit bedrag sluit vervolgens direct aan op het factuurbedrag gekoppeld aan het betreffende ordernummer om een snel goedkeuringsproces te bevorderen.
- 2.20. Zodra Opdrachtnemer de bestelling ontvangen heeft, stuurt Opdrachtnemer een digitale orderbevestiging aan de besteller. In de bevestiging staan minimaal de volgende gegevens:
 - 2.20.1. Bestelde artikelen
 - 2.20.2. Leverdatum
 - 2.20.3. Naam besteller
 - 2.20.4. Afleveradres
 - 2.20.5. evt. afwijkingen levertijd/ deelleveringen

De bevestiging dient binnen twee uur gestuurd te worden, het moment van versturen van de bestelling geldt als bestelmoment.

- 2.21. Indien artikelen niet leverbaar zijn binnen de afgesproken levertijd, dan is dit bij het plaatsen van een bestelling duidelijk zichtbaar en staat de alternatieve levertijd duidelijk vermeld. Op verzoek biedt Opdrachtnemer een vergelijkbaar alternatief aan tegen hetzelfde tarief. De besteller beslist vervolgens of er akkoord wordt gegaan met het aangeboden alternatief.

Ter verificatie van de eisen ten aanzien van het assortiment en de digitale bestelomgeving (webshop), laat de EMVI in de verificatiefase tijdens het verificatiegesprek een demonstratie hiervan zien. Indien uit deze demonstratie blijkt dat er niet wordt voldaan aan het Programma van eisen gaat Aanbestedende dienst over tot Uitsluiting.

3. Eisen t.a.v. Punch out met digitale bestelomgeving (webshop):

Er wordt een punch-out koppeling gerealiseerd waarbij orders rechtstreeks vanuit ERPx via XML-berichtenverkeer digitaal worden uitgewisseld met de leverancier (zonder verzending per PDF/e-mail).

Technische eisen t.a.v. Punch out met digitale bestelomgeving (webshop):

- 3.1. Ondersteuning voor cXML of OCI: Het punch-out systeem moet integreren met het interne inkoopstelsel (Unit4 ErpX) door middel van gestandaardiseerde protocollen cXML (commerce eXtensible Markup Language) of OCI (Open Catalog Interface).
- 3.2. Single Sign-On (SSO): Het punch-out systeem moet compatibel zijn met het bestaande SSO-framework (bij voorkeur SurfConext of SAML 2.0, OAuth 2.0) voor een naadloze inlogvaring.
- 3.3. Bidirectionele gegevensuitwisseling: Het punch-out systeem moet in staat zijn om gegevens in real-time uit te wisselen tussen de interne inkoopstelsels en de punch-out catalogus, inclusief prijzen, productbeschikbaarheid en bestelinformatie.
- 3.4. Versleuteling van gegevensoverdracht: Alle gegevens die tussen het interne inkoopstelsel (Unit4 ErpX) en het punch-out systeem worden uitgewisseld, moeten versleuteld worden met minimaal TLS 1.2.
- 3.5. Compliance met beveiligingsstandaarden: Het punch-out systeem moet voldoen aan relevante beveiligingsnormen (zie Bijlage – Informatiebeveiligingsbeleid) en moet voldoen aan AVG-richtlijnen voor dataprivacy (Bijlage – Privacy Beleid).
- 3.6. Cross-browser compatibiliteit: Het punch-out systeem moet compatibel zijn met moderne browsers (Chrome, Firefox, Edge, Safari) en mobiele apparaten zonder prestatieverlies.
- 3.7. Bestelproces m.b.v. punch-out: Het punch out-proces vanuit het financieel systeem ERPx van Unit4 bij Windesheim naar een externe webshop omvat verschillende stappen. Dit proces maakt het mogelijk om direct vanuit ERPx producten te bestellen in een externe webshop zonder het systeem te verlaten, terwijl alle relevante gegevens (zoals bestelling en factuur) netjes in ERPx worden geregistreerd.
- 3.8. Een beschrijving van het proces, van bestelling tot facturering:
 - 3.8.1. Initiëren van punch-out: De gebruiker logt in op ERPx en start het aankoopproces. ERPx stuurt een punch-out verzoek naar de webshop.
 - 3.8.2. Overgang naar webshop: De gebruiker wordt doorgelinkt naar de webshop zonder opnieuw in te loggen dankzij SSO.
 - 3.8.3. Samenstellen winkelmandje: De gebruiker selecteert producten en plaatst deze in het winkelmandje.
 - 3.8.4. Terugkeer naar ERPx: Bij afronding worden de productregels via OCI of cXML teruggestuurd naar ERPx, waar automatisch een bestelling wordt aangemaakt.
 - 3.8.5. Goedkeuring en plaatsing: De bestelling doorloopt de interne workflow. Na goedkeuring wordt de definitieve inkooporder digitaal uitgewisseld.

Aanvullende eisen t.a.v. Punch out met digitale bestelomgeving (webshop):

- 3.9. Authenticatie en autorisatie: Het punch-out systeem moet gebruik maken van sterke authenticatie- en autorisatiemechanismen om ervoor te zorgen dat alleen bevoegde gebruikers toegang hebben tot gevoelige gegevens.
- 3.10. Beschikbaarheid van API's: Opdrachtnemer moet een goed gedocumenteerde API bieden om punch-out functionaliteit te integreren en aan te passen aan de interne systemen van Opdrachtgever.
- 3.11. Batchverwerking en foutafhandeling: Het punch-out systeem moet robuuste foutafhandelingsmechanismen bieden, waarbij foutieve transacties opnieuw kunnen worden uitgevoerd zonder verlies van gegevens.
- 3.12. Responsief ontwerp: De interface van het punch-out systeem moet responsief zijn en zich aanpassen aan verschillende schermformaten, inclusief tablets en smartphones.
- 3.13. Laadtijd: De interface van het punch-out systeem moet binnen 3 seconden laden voor een optimale gebruikerservaring.
- 3.14. Schaalbaarheid: Het punch-out systeem moet schaalbaar zijn om te kunnen functioneren met toenemende gebruikersvolumes zonder prestatieverlies, en geschikt zijn voor het beheren van een groot aantal gelijktijdige sessies.
- 3.15. Downtime beperking: De uptime van het systeem moet minstens 99,9% bedragen, met gegarandeerde toegankelijkheid tijdens kritieke inkoopmomenten.
- 3.16. Real-time synchronisatie van catalogusgegevens: Het punch-out systeem moet in staat zijn om catalogusgegevens, zoals prijzen, voorraadniveaus en productinformatie, in real-time te synchroniseren tussen de punch-out catalogus en het inkoopstelsel van Opdrachtgever.
- 3.17. Ondersteuning voor uitgebreide productinformatie: Het punch-out systeem moet in staat zijn om uitgebreide productbeschrijvingen, afbeeldingen, en specificaties te tonen."

4. Eisen t.a.v. levering

- 4.1. Er worden geen kosten door Opdrachtnemer gerekend voor de levering op één van de locaties van Opdrachtgever.
- 4.2. Opdrachtnemer levert op de locaties van Opdrachtgever de leveringen bij:
 - 4.2.1. Goederenontvangst voor Campus Zwolle
 - 4.2.2. Recepties voor locaties Almere
- 4.3. Levering vindt plaats tijdens kantooruren
- 4.4. In het kader van duurzaamheid zullen er twee vaste bezorgmomenten per week zijn. Tijdens de implementatiefase wordt nader bepaald welke vaste dagen dit zijn. Tevens kunnen de afleverlocaties, leverdagen en frequentie gedurende de looptijd van de overeenkomst in gezamenlijk overleg kosteloos gewijzigd worden.
- 4.5. Bestellingen mogen op de Campus niet op andere locaties dan de centrale goederenontvangst afgeleverd worden. Bij ontvangst tekent Opdrachtgever slechts voor ontvangst van het aantal colli. De controle op inhoud van het colli vindt op een later moment plaats.
- 4.6. Bestellingen voor 14.00 uur worden het eerstvolgende vaste bezorgmoment geleverd.
- 4.7. Spoedbestellingen dienen 1 (één) werkdag uitgezonderd de feestdagen zoals vastgelegd in de HBO-CAO, na de besteldag geleverd te worden mits de bestelling voor 16:00 uur is gedaan.
- 4.8. Opdrachtgever kan mutaties vanuit de organisatie doorvoeren. Locaties kunnen wijzigen in omvang, kunnen worden gesloten, nieuwe locaties kunnen worden geopend. Ook kan wijzigend beleid van invloed zijn op de omvang van de Opdracht. Over dergelijke mutaties zal Opdrachtnemer tijdig worden geïnformeerd.
- 4.9. Alle leveringen inclusief naleveringen zijn voorzien van een pakbon. Op de pakbon staat de volgende informatie vermeld:
 - a. Ordernummer;
 - b. Naam besteller;
 - c. Interne afleverlocatie van Opdrachtgever;
 - d. Artikelomschrijving en artikelnummer, beide overeenkomstig omschrijving in de catalogus;



- e. Verpakkingseenheid + aantal geleverde verpakkingseenheden;
- f. Afleverdatum;
- g. Indien van toepassing, naleveringen.
- 4.10. Opdrachtnemer dient bestellingen separaat te verpakken. Er mogen geen bestellingen samengevoegd worden in één verpakking.
- 4.11. Op de verpakking/dozen van een bestelling dient een sticker te zitten waar minimaal de volgende informatie op vermeld staat:
 - 4.11.1. Ordernummer;
 - 4.11.2. Naam besteller;
 - 4.11.3. Interne afleverlocatie van Opdrachtgever;
 - 4.11.4. Aantal colli en deel van colli.
- 4.12. Indien Opdrachtnemer bestellingen met mankementen of beschadigingen, foutieve bestellingen of bestellingen die niet aan de gestelde kwaliteit van Opdrachtgever voldoet levert, vervangt Opdrachtnemer deze producten kosteloos. Eventuele kosten voor retour zendingen zijn voor Opdrachtnemer.
- 4.13. Indien Opdrachtnemer een bestelling niet tijdig (voor of op de afgesproken datum en tijd) levert, dient de bestelling in overleg met de besteller nabezorgd te worden aan Opdrachtgever of kosteloos geannuleerd te worden.
- 4.14. Opdrachtnemer verpakt iedere levering zodanig dat er tijdens het transport geen schade kan ontstaan. Opdrachtgever voert na ontvangst een controle uit op: kwaliteit van de levering, breuk, manco en verpakking. Bij verborgen gebreken wordt de levering kosteloos vervangen. De kosten voor eventuele retour zendingen zijn voor Opdrachtnemer.
- 4.15. Manco's, foutief geleverde artikelen, verkeerd bestelde en/of beschadigde artikelen worden het eerstvolgende levermoment kosteloos opgehaald en vervangen.
- 4.16. Leveringen op pallets dienen uitsluitend op Europallets verpakt te zijn. De Europallets worden door Opdrachtnemer kosteloos retour genomen tijdens een levermoment.
- 4.17. Opdrachtnemer stuurt per e-mail een bevestiging van levering aan de besteller van Opdrachtgever.
- 4.18. Indien Opdrachtnemer gebruik maakt van onderaannemers voor de levering, blijft Opdrachtnemer volledig verantwoordelijk voor het waarborgen van de in de Overeenkomst gestelde eisen.

5. Eisen t.a.v. Werkdagen, openingstijden en bereikbaarheid

- 5.1. Opdrachtgever hanteert een collectieve sluiting van haar locaties (zie bijlage jaarrooster 2026-2027). Voor actuele openingstijden zie www.windesheim.nl.
- 5.2. Parkeren en plattegrond Campus Zwolle - Vanwege de beperkte parkeercapaciteit zijn er kosten verbonden aan het parkeren op de Campus voor studenten, medewerkers en Opdrachtnemers. Meer informatie voor geldende parkeerkosten, zie 'parkeren en plattegrond' op www.windesheim.nl. Kosten zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
- 5.3. Binnenterrein – Indien laden en lossen op het binnenterrein van de campus dient plaats te vinden zal Opdrachtnemer voor 8:00 het binnenterrein moeten betreden en uiterlijk voor 9:00 weer moeten verlaten. Tussen 8:00 en 18:00 is het binnenterrein gesloten voor gemotoriseerd verkeer. Leveringen tussen 8:00 en 18:00 kunnen via de rondweg geleverd worden aan het Afgifte goederen punt in gebouw D. Tijdens de, door het College vastgestelde, onderwijsluwe weken is het terrein de gehele dag toegankelijk.

6. Eisen t.a.v. Maatschappelijk verantwoord inkopen

- 6.1. Opdrachtnemer biedt binnen het assortiment duurzame kantoorartikelen aan. Opdrachtnemer spant zich actief in om het percentage duurzame kantoorartikelen binnen het aangeboden assortiment te verhogen.
- 6.2. Onder een maatschappelijk verantwoord product wordt in ieder geval verstaan een product dat:
 - 6.2.1. Volledig is gemaakt van gerecycled of hergebruikte materialen of;

- 6.2.2. Een Nederlands of Europees bio-keurmerk heeft (bijv. EKO- of FSC-label) of;
- 6.2.3. Een Europees Eco-label (bijv. EU Eco-label) heeft of;
- 6.2.4. Een fair-trade keurmerk (bijv. Fair-trade-keurmerk) of;
- 6.2.5. Aantoonbaar gelijkwaardig is aan één van bovenstaande keurmerken
- 6.3. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat alle leveringen per bestelling worden verpakt waarbij de verpakking zoveel mogelijk aansluit bij de grootte van de bestelling en dit geen onnodige belasting voor het milieu ten gevolg heeft. Nabestellingen worden waar mogelijk meegenomen in een volgende bestelling.
- 6.4. De niet-papieren elementen van papieren kantoorartikelen, zoals een metalen staaf of een kunststof omslag, moeten eenvoudig te verwijderen zijn om te waarborgen dat deze componenten het recyclingproces niet verstoren. Kleine niet-papieren elementen, zoals nietjes of vensters van enveloppen, zijn van deze eis vrijgesteld.
- 6.5. Voor papieren producten geldt: Het product moet opnieuw kunnen worden verpulpt, en:
 - 6.5.1. Natsterktemiddelen mogen niet worden gebruikt, behalve voor draagtassen van papier en pakpapier, waarin zij alleen mogen worden gebruikt als kan worden aangetoond dat het product opnieuw kan worden verpulpt.
 - 6.5.2. Lamineermiddelen, met inbegrip van polyetheen en/of polypropyleen, mogen uitsluitend worden gebruikt om de levensduur van het product met minstens één jaar verhogen. Deze producten omvatten boeken, opbergmappen, vouwmappen, (school)schriften, kalenders, notitieboekjes en agenda's. Tijdschriften, draagtassen van papier of pakpapier mogen niet worden gelamineerd. Dubbele laminering mag op geen enkel product worden toegepast.
- 6.6. Voor papier en karton geldt: De vezelgrondstof mag uit gerecyclede of primaire vezels bestaan. Primaire vezels mogen niet afkomstig zijn van genetisch gemodificeerde soorten. Voor alle vezels zijn geldige handelsketencertificaten vereist van onafhankelijke certificatiesystemen zoals Forest Stewardship Council ([FSC](#)), het Programme for the Endorsement of Forest Certification ([PEFC](#)) of gelijkwaardig, of leveringsbonnen van papier voor recycling volgens [EN 643](#). Minstens 70% van het vezelmateriaal voor het product moet komen uit duurzaam beheerde bossen, gecertificeerd door onafhankelijke handelsketenregelingen, en/of moet gerecycled materiaal zijn. Hergebruik van afvalmateriaal in het papierproductieproces (papieruitval van papierfabrieken (zelf geproduceerd of ingekocht) is uitgesloten van de berekening van gerecyclede vezels. Ongecertificeerd primair materiaal moet afkomstig zijn van legale bronnen en voldoen aan controle-eisen.
- 6.7. Voor verpakkingskeuze sluit Opdrachtnemer aan bij de Essentiële Eisen die uit de Europese Richtlijn Verpakkingen en het Besluit beheer verpakkingen voortkomen.
- 6.8. Opdrachtnemer gebruikt gerecycled materiaal voor verpakkingen - Wanneer kartonnen dozen worden gebruikt, dienen deze voor minstens 80% uit gerecycled materiaal te bestaan. Wanneer voor de eindverpakking kunststofzakken of -vellen worden gebruikt, dienen deze voor minstens 75% uit gerecycled materiaal te bestaan.
- 6.9. Opdrachtnemer gebruikt verpakkingsmiddelen die op een eenvoudige manier hergebruikt kunnen worden. Dit kunnen retour- of statiegeldverpakkingen zijn of materialen die op een eenvoudige manier gerecycled kunnen worden. Papier en karton hebben hierbij de voorkeur.
- 6.10. Opdrachtnemer committeert zich aan De Internationale Sociale Voorwaarden (ISV). De ISV dragen bij aan het uitbannen van sociale misstanden in de inkoopketen, zoals kinderarbeid, hongerlonen en onmenselijke werkomstandigheden. Via een proces van due diligence wordt de naleving van de internationale arbeidsnormen en mensenrechten in de productie- en toeleveringsketen bevorderd.
- 6.11. Voor het vervoer naar de locatie van Opdrachtgever door Opdrachtnemer dient gebruik te worden gemaakt van voertuigen die ten minste aan emissieklasse 6 voldoen.



7. Eisen t.a.v. prijzen

- 7.1. Opdrachtnemer rekent geen kosten voor de implementatiefase.
- 7.2. Voor het kernassortiment geeft u netto all-in prijzen af (in euro's, exclusief BTW).
- 7.3. Opdrachtnemer biedt een assortiment aan voor marktconforme prijzen.
- 7.4. Opdrachtgever is gerechtigd de verkoopprijzen van het assortiment van Opdrachtnemer te verifiëren bij Opdrachtnemer op marktconformiteit. Indien Opdrachtgever hierover twijfelt, kan Opdrachtgever een marktonderzoek uitvoeren. Indien na het marktonderzoek blijkt dat er geen marktconforme prijzen worden gehanteerd en dit wordt aangetoond door Opdrachtgever, past Opdrachtnemer de verkoopprijzen hierop aan.
- 7.5. Opdrachtnemer hanteert all-in prijzen (in euro's, inclusief BTW) in het assortiment. Hiermee wordt bedoeld dat de prijzen van het assortiment alle in de Aanbestedingsstukken opgenomen eisen en door Opdrachtnemer aangeboden invullingen van de gunningscriteria en toetsingscriteria volledig dekt en dat alle kosten (servicekosten, personele kosten, reiskosten, materiaalkosten, overhead, etc.) in de door Opdrachtnemer aangeboden prijzen zijn verwerkt.
- 7.6. Facturatie van extra kosten tijdens de uitvoering van de Opdracht is niet mogelijk, tenzij door Opdrachtgever hiervoor expliciet toestemming wordt gegeven.

8. Eisen t.a.v. Communicatie en service

- 8.1. Opdrachtnemer beschikt over een helpdesk. De helpdesk is zowel telefonisch als per email bereikbaar tijdens kantooruren (8.00 uur tot 17.00 uur). De maximale responstijd per mail bedraagt twee (2) uur.
- 8.2. De gehele communicatie met Opdrachtgever verloopt in de Nederlandse taal.
- 8.3. Er is een vast contactpersoon beschikbaar voor de contactpersonen van Opdrachtgever. De contactpersoon is op de hoogte van alle lopende zaken en de contractuele afspraken. Bij de contactpersoon kunnen de contactpersonen van Opdrachtgever terecht met vragen en verzoeken voor aanpassingen of afwijkingen in de (contractuele) afspraken. Tevens is de contactpersoon de gesprekspartner tijdens periodieke overleggen.
- 8.4. De contactpersoon dient minimaal elk half jaar met de contactpersoon van Opdrachtgever de managementrapportages te bespreken en eventuele assortimentswijzigingen door te nemen.
- 8.5. Wanneer Opdrachtnemer constateert dat de nakoming van de Opdracht niet of niet tijdig plaatsvindt, wordt Opdrachtnemer hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte gesteld inclusief de oorzaak van de niet (tijdige) nakoming van de Opdracht.
- 8.6. Na beëindigen van deze Overeenkomst werkt Opdrachtnemer mee aan een soepele overdracht naar een nieuwe overeenkomst.

9. Eisen t.a.v. Klachtenprocedure

- 9.1. Opdrachtnemer neemt klachten, van welke aard dan ook, direct in behandeling. Opdrachtnemer streeft ernaar de klacht z.s.m. te verhelpen. De klacht dient uiterlijk binnen twee (2) werkdagen verholpen te zijn, tenzij anders overeengekomen. Opdrachtnemer stelt de contactpersoon van Opdrachtgever op de hoogte van de klacht. Opdrachtnemer houdt de contactpersoon van Opdrachtgever en de betreffende besteller op de hoogte over de voortgang van het verhelpen van de klacht.
- 9.2. Elke klacht dient voorzien te zijn van een traceerbaar registratienummer om correspondentie erop mogelijk te maken.
- 9.3. Opdrachtnemer neemt alle klachten op in de managementrapportages.

10. Eisen t.a.v. Personeel

- 10.1. Het voor de uitvoering van de Opdracht in te zetten personeel van Opdrachtnemer houdt zich aan de huisregels van Opdrachtgever (zie Bijlage - Huisregels Windesheim).



- 10.2. Opdrachtnemer hanteert voor de uitvoering van Opdracht 5% van de opdrachtwaarde voor social return. Onder social return vallen de hieronder genoemde doelgroepen:
- a. Wet Werk en Bijstand (WWB) gerechtigden, die langer werkloos zijn dan 12 maanden, 50 jaar of ouder zijn en/of die zonder re-integratieondersteuning of andere begeleiding niet zelfstandig aan werk kunnen komen.
 - b. Werkloosheidswet (WW) gerechtigden, die langer werkloos zijn dan 12 maanden, en/of 50 jaar of ouder zijn.
 - c. Wet Werk en Inkomen naar Arbeidsvermogen (WIA) gerechtigden.
 - d. Regeling Werkhervatting Gedeeltelijk Arbeidsgeschikten (WGA) gerechtigden.
 - e. Wet Arbeidsongeschiktheid zelfstandigen (WAZ) gerechtigden.
 - f. Wet Arbeidsongeschiktheidsvoorziening Jonggehandicapten (WAJONG) gerechtigden.
 - g. Wet Inkomensvoorziening Oudere en gedeeltelijk Arbeidsongeschikte Werkloze werknemers (IOAW) gerechtigden.
 - h. De Wet Inkomensvoorziening Oudere en gedeeltelijk Arbeidsongeschikte gewezen Zelfstandigen (IOAZ) gerechtigden.
 - i. Wet Sociale Werkvoorziening (WSW) geïndiceerden.
 - j. Leer/werkplekken voor niet uitkeringsgerechtigde werkzoekenden (nuggers).
 - k. Leer/werkplekken voor vroegtijdig schoolverlaters en jongeren met onvoldoende kwalificaties.
 - l. Leer/werkplekken in het kader van BOL/BBL opleidingen, VSO en/of praktijkscholen.
- 10.3. Wanneer Opdrachtnemer gebruik maakt van onderaannemers is Opdrachtnemer te allen tijde verantwoordelijk voor het personeel en de uitgevoerde werkzaamheden van de onderaannemers.

11. Persoonsgegevens

- 11.1. Opdrachtnemer dient te voldoen aan de wet- en regelgeving ten aanzien van Persoonsgegevens. Opdrachtnemer dient te voldoen aan onderstaande eisen:
- a. Opdrachtnemer verklaart ten opzichte van Opdrachtgever dat zij zich ervan bewust is dat het verwerken van Persoonsgegevens ten behoeve van Opdrachtgever onderworpen is aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Deze verordening is van toepassing op de verwerking van persoonsgegevens in het kader van de activiteiten van een vestiging van een Verwerkingsverantwoordelijke of een Verwerker in de Unie, ongeacht of de verwerking in de Unie plaatsvindt;
 - b. Opdrachtnemer dient persoonsgegevens die zij verwerkt, op behoorlijke en zorgvuldige wijze en in overeenstemming met de AVG te verwerken.

12. Contractmanagement

- 12.1. Overlegmomenten - Naast de 'dagelijkse' operationele contacten tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer wordt door Opdrachtgever contract- en leveranciersmanagement uitgevoerd. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat hij zijn medewerking hieraan verleend en dat er gewerkt wordt met één vaste contactpersoon. Er vindt (minimaal) tweemaal per jaar (of vaker wanneer de omstandigheden hier aanleiding toe geven) een overleg met Opdrachtnemer plaats over de voorgaande periode. Opdrachtnemer maakt van de overleggen een verslag met actiepuntenlijst en draagt zorg voor de realisatie van de acties. Te bespreken onderwerpen zijn o.a. (financiële) resultaten, kwalitatieve knelpunten, bespreking van managementrapportages, marktontwikkelingen en langetermijnvisie.
- 12.2. Managementinformatie - Opdrachtnemer voorziet Opdrachtgever per kwartaal van zo goed mogelijke managementinformatie. Tijdens uitvoering van de Opdracht stemmen Opdrachtgever en Opdrachtnemer de inrichting hiervan af. Opdrachtnemer levert minimaal de volgende managementinformatie aan:

- 12.2.1. Opdrachtnemer dient per kwartaal in Excel managementrapportages aan te leveren wat in ieder geval de volgende onderwerpen bevat:
 - 12.2.1.1. Omzet- en artikelgegevens van het betreffende kwartaal
 - 12.2.1.2. Totale omzet gedurende contractjaar
 - 12.2.1.3. Afname per besteller inclusief omzet
 - 12.2.1.4. Percentage duurzame producten
 - 12.2.1.5. Het aantal leveringen per locatie
 - 12.2.1.6. Het aantal bestellingen en de gemiddelde grootte
 - 12.2.1.7. De leverbetrouwbaarheid op order- en regelniveau
 - 12.2.1.8. Het aantal gemelde klachten inclusief status en afhandeltijd
 - 12.2.1.9. Het aantal spoedbestellingen
 - 12.2.1.10. Het aantal retourzendingen.
- 12.2.2. Opdrachtnemer dient de rapportages aan te leveren binnen 15 dagen na het afsluiten van de betreffende periode.
- 12.3. Milieumanagementrapportage – Opdrachtnemer beschikt voor dat deel/die delen van de organisatie dat/die betrokken is/zijn bij de uitvoering van de Opdracht over een managementsysteem waarin ten minste de volgende onderwerpen zijn geregeld:
 - 12.3.1. Milieubeleidsuitgangspunten van de organisatie.
 - 12.3.2. Concrete maatregelen die Opdrachtnemer heeft getroffen of gaat treffen om de milieubelasting van de bedrijfsprocessen die verband houden met de uitvoering van de Opdracht te verminderen of te voorkomen.
 - 12.3.3. De totale CO₂-emissies van het transport ten behoeve van de opdracht.
 - 12.3.4. Hoe aandacht wordt besteed aan de bewustwording en de competentie van medewerker(s) en toeleverancier(s) ten aanzien van het omgaan met de voor deze Opdracht relevante milieuaspecten.
 - 12.3.5. Dat naleving van de op de verlangde prestatie(s) geldende milieuwetgeving is geborgd.
- 12.4. Participatie met het onderwijs - Opdrachtnemer gaat samen met Opdrachtgever gedurende de looptijd van de overeenkomst in gesprek om met elkaar afspraken te maken over participatie met het onderwijs. Hierbij kan gedacht worden aan leerwerkplekken, stageplekken, ervaringsplaatsen, rondleiding/bedrijfsbezoek aan studenten, gastcolleges of kennissessies.

13. Facturatie

- 13.1. Opdrachtgever gaat met Opdrachtnemer nadere afspraken maken over de facturatie. De facturatie dient in ieder geval te voldoen aan onderstaande eisen.
- 13.2. Opdrachtgever faciliteert e-facturatie via de beveiligde omgeving van Peppol.
- 13.3. Noodzakelijke informatie op factuur:

De factuur dient voorzien te zijn van onderstaande gegevens.

 - a. Ordernummer (1 ordernummer per factuur)
 - b. Naam contactpersoon Windesheim
 - c. Omschrijving van levering/producten
 - d. Factuuradres:
Hogeschool Windesheim
Postbus 10090
8000 GB Zwolle
- 13.4. Facturering geschiedt achteraf na uitvoering werkzaamheden. De betalingstermijn bedraagt 30 kalenderdagen.