



Programma van Eisen

Behorende bij de openbare Europese
aanbesteding Kantoorbenodigdheden

Gemeente Almere

Aanbestedingsnummer: IA2025.10.01

Gemeente Almere



Inhoudsopgave

1.	Algemene Eisen	3
2.	Commerciële eisen	3
3.	Kwaliteit	4
4.	Assortiment	4
5.	Maatwerk en afwijkingen op assortiment	4
6.	Duurzaamheid	4
7.	Duurzaamheid van het product	5
8.	Logistiek	5
9.	Managementinformatie	6
10.	Implementatie	9
11.	Webshop	9
12.	Factuurafhandeling	9
13.	O.C.I. koppeling	10

Programma van Eisen

Dit Programma van Eisen maakt onlosmakelijk deel uit van de aanbestedingsstukken, waaronder de Offerteaanvraag en de Nota's van Inlichtingen van de Europese aanbesteding voor kantoorbenodigdheden van de gemeente Almere. 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	
	Opdrachtnemer dient deze eisen bij de uitvoering van de opdracht integraal in acht te nemen. Het niet voldoen kan ertoe leiden dat de overeenkomst wordt ontbonden.
1.2	Opdrachtnemer staat ervoor in dat hij de producten zoals omschreven in de aanbestedingsdocumenten gedurende de looptijd van de raamovereenkomst kan leveren in de soort en kwaliteit zoals in deze aanbesteding is gevraagd.
1.3	Opdrachtnemer heeft op alle werkdagen een telefonische bereikbaarheid van 8.00 tot 17.00 uur. De contactperso(n)en van Opdrachtnemer is/zijn tijdens werkdagen bereikbaar in deze periode ingeval van een calamiteit.
1.4	Voor nadere informatie, afstemming of inhoudelijke vragen met betrekking tot orders dient contact te worden opgenomen met de contactpersoon van de gemeente Almere. FZ Service is bereikbaar op werkdagen van 08.30 tot 17.00 uur. Algemeen E-mail: FZservice@almere.nl Algemeen Telefoonnummer: 036 – 539 92 22

2. COMMERCIELE EISEN	
2.1	U dient het prijzenblad in te vullen met daarop de volgende onderdelen: <ul style="list-style-type: none"> • vaste netto prijzen voor het standaard assortiment incl. volume eenheden; • vaste netto prijzen voor het maatwerk assortiment incl. volume eenheden.
2.2	U dient de kortingspercentages in tabblad 'totaalprijs' aan te geven. <ul style="list-style-type: none"> • De kortingspercentages staan vast gedurende de looptijd van de overeenkomst.
2.3	De aangeboden prijzen staan vast tot 1 januari 2028.
2.4	Bedragen dienen in Euro's (exclusief B.T.W.) te zijn vermeld en zijn inclusief alle kosten
2.5	Opdrachtnemer brengt ongeacht de ordergrootte geen order- en/of administratiekosten in rekening.
2.6	De indexering van de opgegeven prijzen zal plaatsvinden conform de bepalingen zoals opgenomen in de offerteaanvraag bij 5.2.1 commerciële eisen.

3. KWALITEIT	
3.1	Alle te leveren kantoorbenodigdheden dienen geschikt te zijn voor professioneel en dagelijks gebruik binnen een gemeentelijke organisatie. De producten moeten deugdelijk, veilig en functioneel zijn en voldoen aan gangbare kwaliteitsnormen in de markt voor kantoorartikelen. De geleverde kwaliteit dient gedurende de gehele contractlooptijd gelijk te blijven aan de bij inschrijving aangeboden kwaliteit.
3.2	De kantoorbenodigdheden dienen bij normaal gebruik: <ul style="list-style-type: none"> • correct en betrouwbaar te functioneren; • geen gebreken te vertonen die het gebruik of de levensduur beperken; • geen veiligheidsrisico's op te leveren voor gebruikers. Schrijfwaren mogen niet lekken of vlekken, mechanische artikelen dienen soepel bedienbaar te zijn en archief- en organisatieartikelen dienen vormvast en duurzaam te zijn.
3.3	Indien een product niet als huismerk beschikbaar is of niet aan de gestelde eisen voldoet, wordt een gelijkwaardig merkproduct aangeboden. Merknamen gelden niet als kwaliteitscriterium.
3.4	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om steekproefsgewijs geleverde producten te controleren. Producten die niet voldoen aan dit Programma van Eisen worden kosteloos vervangen. wijzigingen in productkwaliteit of -uitvoering zijn uitsluitend toegestaan na voorafgaande schriftelijke toestemming van opdrachtgever.

4. ASSORTIMENT	
4.1	Voor de opgave van alle prijzen uit het assortiment mag de leverancier uitgaan van zijn huismerk. Indien een artikel niet als huismerk beschikbaar is dient de leverancier een A-merk te kiezen.
4.2	Wanneer een bepaald artikel niet (meer) te verkrijgen is, wordt een technisch en kwalitatief minimaal gelijkwaardig artikel geleverd tegen de maximale netto prijs van het artikel dat niet (meer) leverbaar is.
4.3	Wanneer leverancier ook geen alternatief kan leveren dan staat het de gemeente vrij om een bestelling te plaatsen bij een derde leverancier.
4.4	Na voorgenomen gunning stelt de Opdrachtnemer één exemplaar (sample) van het standaardassortiment, bestaande uit de 64 kastartikelen zoals opgenomen in bijlage 05, beschikbaar ter beoordeling door de opdrachtgever. De kosten van deze artikelen mogen na definitieve gunning bij de gemeente in rekening worden gebracht.
4.5	Opdrachtnemer is in staat een driehoeksmap te leveren die voldoen aan de voorwaarden conform 'Bijlage 08_Driehoeksmap'.

5. MAATWERK EN AFWIJINGEN OP ASSORTIMENT	
5.1	Afwijkingen van het standaardassortiment zijn uitsluitend toegestaan na voorafgaande schriftelijke goedkeuring van de opdrachtgever en worden vastgelegd als maatwerkafspraken.
5.2	Alle maatwerkafspraken worden schriftelijk vastgelegd en maken integraal onderdeel uit van de overeenkomst.

6. DUURZAAMHEID	
6.1	Transport van opdrachtnemer, toeleveranciers en onderaannemers heeft een zo laag mogelijke CO2 uitstoot.
6.2	De verpakking van de producten is waar mogelijk van gerecycled of recyclebaar materiaal en er wordt beperkt gebruikgemaakt van plastic.

6.3	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.
6.4	De aangeboden kantoorartikelen binnen het basisassortiment dienen, waar mogelijk, te zijn voorzien van een erkend milieukeurmerk dat aantoonst 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"> • EU Ecolabel; • Blauer Engel; • FSC (voor papier en houtproducten); • PEFC (voor papier en houtproducten); • Cradle to Cradle (minimaal Bronze); • Nordic Swan; • Milieukeur (SMK).

7. DUURZAAMHEID VAN HET PRODUCT	
7.1	Opdrachtnemer heeft milieuvriendelijke artikelen zichtbaar opgenomen in de webshop.
7.2	De archiefdozen en archiefmappen dienen te voldoen aan artikel 3 en 4 van de regeling duurzaamheid archiefbescheiden (gelet op art.11, 2e lid archiefbesluit).
7.3	Alle door Opdrachtnemer gebruikte verpakkingsvormen voldoen aan het recent "Besluit beheer verpakkingen papier en karton".
7.4	Indien Opdrachtnemer gebruik maakt van kunststof verpakkingen zijn deze voorzien van het zogenoemde kringloopsymbool.
7.5	Om te borgen dat de levering van hout- en papierproducten op een duurzame en controleerbare manier plaatsvindt, stelt de aanbestedende dienst ook eisen aan de herkomst van deze materialen. Daarom moeten de producten voorzien zijn van een FSC- of PEFC label.
7.6	Papier: <ul style="list-style-type: none"> • Minimaal 80% van het standaardpapierassortiment bestaat uit papier met een gerecycled aandeel van ten minste 70% post-consumer materiaal. (Onder post-consumer materiaal wordt verstaan: gerecycled papier afkomstig van eindgebruikersafval, en niet zijnde productieafval.) • Papierproducten worden geleverd met beperkte of recyclebare verpakking.
7.7	Schrijfwaren: <ul style="list-style-type: none"> • Pennen in het standaardassortiment dienen navulbaar te zijn of te bestaan uit minimaal 50% gerecycled materiaal. • Wegwerp-pennen zonder navulmogelijkheid worden niet opgenomen in het standaardassortiment, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. • Potloden en markers zijn bij voorkeur vervaardigd uit duurzame grondstoffen, zoals gerecycled kunststof of bamboe.
7.8	Kantoorbenodigdheden en accessoires: <ul style="list-style-type: none"> • Ordners, mappen en ringbanden in het standaardassortiment dienen te zijn vervaardigd uit gerecycled karton of kunststof. • Producten met een navul- of hergebruiksmogelijkheid hebben de voorkeur boven wegwerpproducten en worden als standaard aangeboden.
7.9	Verpakking en logistiek: <ul style="list-style-type: none"> • Verpakkingsmateriaal is recyclebaar en wordt tot een minimum beperkt. • De leverancier neemt, indien van toepassing, retourverpakkingen weer mee.

8. LOGISTIEK	
8.1	Leveringen worden zoveel mogelijk gebundeld om transportbewegingen te beperken.

8.2	Er wordt een vaste afleverdag voor de bestellingen vastgesteld.
8.3	Er wordt op een vaste afleverlocatie (stadhuis, expeditie) bestellingen geleverd
8.4	Spoedbestellingen van de opdrachtgever moeten afgeleverd worden bij de vaste afleverlocatie van het Stadhuis (expeditie ruimte), waarna de opdrachtgever zelf voor interne distributie zal zorgdragen.
8.5	Bestellingen worden alleen maar in ontvangst genomen als de naam van de hoofdbesteller en het klantnummer duidelijk op de levering/pakbon staat vermeld.
8.6	Spoedbestellingen leiden niet tot een meerprijs.
8.7	Opdrachtnemer is in staat om franco op het stadhuis te leveren en retourzendingen op te halen.
8.8	Incidentele bestellingen op externe (binnen Almere) locaties worden bij de bestellingen opgegeven.
8.9	Opdrachtnemer is in staat om franco Incidentele bestellingen op externe locaties (binnen Almere) te leveren en retourzendingen op te halen.
8.10	Bestellingen dienen per bestelopdracht in een afzonderlijke omverpakking te worden geleverd. Deze dienen per bestelopdracht te worden voorzien van een label (of pakbon) waarop de adresgegevens van de betreffende bestelopdracht worden vermeld.

9. MANAGEMENTINFORMATIE

9.1	Opdrachtnemer levert alle rapportages digitaal aan bij de Opdrachtgever. De vorm, structuur en het detailniveau van alle rapportages worden uiterlijk één maand na start van de overeenkomst gezamenlijk vastgesteld.
9.2	<p>Kwartaalrapportage</p> <p>Opdrachtnemer levert per kwartaal minimaal de volgende informatie aan:</p> <ol style="list-style-type: none"> Omzetgegevens: <ul style="list-style-type: none"> Gerealiseerde omzet in euro's en aantallen, per afleveradres en per productcategorie. De totaal gerealiseerde contractwaarde Orderinformatie: <ul style="list-style-type: none"> Aantal geplaatste orders. Gemiddelde ordergrootte (in euro's per order). Leverbetrouwbaarheid: <ul style="list-style-type: none"> Percentage orders binnen afgesproken levertijd. Percentage compleet geleverde orders. Klachtenafhandeling: <ul style="list-style-type: none"> Aantal klachten, inclusief status en afhandeltijd. Retourzendingen: <ul style="list-style-type: none"> Aantal retourzendingen. Alternatieve artikelen: <ul style="list-style-type: none"> Percentage artikelen waarvoor een alternatief is aangeboden. KPI-resultaten: <ul style="list-style-type: none"> Realisatie van alle overeengekomen KPI's. <p>Kwartaalrapportages worden uiterlijk één week na afloop van het kwartaal ingediend, inclusief eventuele afwijkingen en een herstelplan.</p>
9.3	<p>Halfjaarlijkse Rapportage</p> <p>Opdrachtnemer levert tweemaal per jaar:</p> <ul style="list-style-type: none"> Afnameoverzicht op artikelniveau inclusief inkooprijzen (in Excel). Overzicht milieu- en maatschappelijke prestaties, inclusief toegepaste en geplande verbetermaatregelen. Rapportage productontwikkelingen en disposables met markttrends, innovaties en relevante signaleringen.
9.4	Jaarlijkse Duurzaamheidsrapportage

	<p>De jaarlijkse rapportage bevat minimaal:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Het aandeel duurzame producten binnen het assortiment (FSC, PEFC) • Maatregelen ter vermindering van verspilling. • Voorstellen voor verdere verduurzaming.
9.5	<p>KPI-Vaststelling en Prestatiemeting</p> <p>De opdrachtnemer dient te voldoen aan de door de opdrachtgever vastgestelde prestatie-indicatoren (KPI's).</p> <p>Uiterlijk één maand na aanvang van de opdracht worden de KPI's in overleg tussen opdrachtgever en opdrachtnemer geconcretiseerd. De KPI's vormen het kader voor prestatiemeting, monitoring en bijsturing.</p> <p>De KPI's hebben minimaal betrekking op de volgende prestatiegebieden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Klanttevredenheid Gemeten door middel van periodieke klanttevredenheidsmetingen (bijvoorbeeld NPS of een vergelijkbare tevredenheidsscore). • Tijdige en correcte levering Gemeten als het percentage leveringen dat volledig en binnen de afgesproken levertijd wordt uitgevoerd (bijvoorbeeld OTIF-score). • Klachtafhandeling Gemeten op doorlooptijd van afhandeling en klanttevredenheid na afhandeling (bijvoorbeeld gemiddelde oplostijd). • Beschikbaarheid webshop Gemeten in uptime over een vooraf vastgestelde meetperiode. <p>De opdrachtgever en opdrachtnemer stellen de normwaarden, meetmethoden en acceptatiecriteria voor de KPI's vast. De opdrachtgever heeft daarbij te allen tijde het laatste en beslissende woord over de inhoud, normering en wijze van beoordeling van de KPI's.</p> <p>De KPI-resultaten worden periodiek gemonitord en opgenomen in de kwartaalrapportage. De opdrachtnemer is verplicht tijdig en volledig de benodigde gegevens aan te leveren ten behoeve van deze prestatiemeting.</p>
9.6	<p>Contractmanagement</p> <ul style="list-style-type: none"> • Opdrachtnemer wijst één vaste contactpersoon en een back-up aan. • Per kwartaal vindt een KPI-review plaats. • Twee keer per jaar vindt een evaluatieoverleg plaats of vaker indien partijen daar behoefte aan hebben. • Opdrachtnemer heeft een proactieve houding t.a.v. innovaties en procesverbeteringen. • Basistermijnen voor afwijkingen: <ul style="list-style-type: none"> ○ Ontvangstbevestiging binnen 24 uur. ○ Eerste inhoudelijke reactie binnen 2 werkdagen. ○ Spoedmeldingen opgelost binnen 2 werkdagen. ○ Reguliere meldingen opgelost binnen 4 werkdagen. ○ Plan van aanpak binnen 5 werkdagen. ○ Herstelplan uitgevoerd binnen 4 weken.
9.7	<p>Klachtenregistratie en -afhandeling</p> <ul style="list-style-type: none"> • Opdrachtnemer deelt de klachtenprocedure binnen één week na definitieve gunning met de contractmanager.

	<ul style="list-style-type: none"> • Opdrachtnemer is bereikbaar op werkdagen 08:00–17:00. • Melders ontvangen binnen 24 uur een bevestiging. • Klachten zonder spoed worden binnen 4 werkdagen opgelost. • Klachten met spoed binnen 2 werkdagen. • Bij overschrijdingen volgt automatische melding en escalatie. • Bij meer dan drie overschrijdingen per kwartaal geldt een boete van 3% van de kwartaalomzet. • Alle klachten worden geregistreerd en opgenomen in de kwartaalrapportage aangeleverd door de opdrachtnemer. • Storing webshop: <ul style="list-style-type: none"> ○ Kritieke storingen (waarbij bestellen niet mogelijk is) worden binnen 2 uur opgepakt en binnen 8 uur opgelost. ○ Niet-kritieke storingen worden binnen 1 werkdag opgelost.
9.8	<p>Escalatieprocedure</p> <p>Deze escalatieprocedure is van toepassing op alle meldingen en afwijkingen met betrekking tot levering, digitale bestelomgeving, SLA's, KPI's, facturatie en overige contractuele klachten.</p> <p>Stap 1 – Operationeel niveau</p> <ul style="list-style-type: none"> • Melding wordt schriftelijk ingediend bij de vaste contactpersoon van de opdrachtnemer. • Opdrachtnemer verzendt een ontvangstbevestiging binnen 24 uur. • De melding wordt afgehandeld binnen de reactietijd en oplostijd zoals vastgelegd in PvE artikel 8.6 (basistermijnen) en artikel 8.7. <p>Stap 2 – Contractniveau</p> <ul style="list-style-type: none"> • Indien de melding niet binnen de basistermijnen uit PvE artikel 8.6 en 8.7 is opgelost, wordt de contractmanager van de gemeente geïnformeerd. • De leverancier levert binnen 5 werkdagen een plan van aanpak, inclusief oorzaakanalyse, maatregelen, planning en verantwoordelijke. <p>Stap 3 – Managementniveau</p> <ul style="list-style-type: none"> • Indien na 2 weken na stap 2 geen oplossing is bereikt, vindt een overleg plaats tussen gemeente en opdrachtnemer. • De opdrachtnemer stelt een herstelplan op, dat door de gemeente wordt beoordeeld en geaccordeerd. • Het herstelplan wordt binnen 4 weken volledig uitgevoerd. <p>Boeteregeling:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Indien een KPI gedurende > 3 maanden niet wordt gehaald, geldt een boete van 3% van de omzet van het afgelopen kalenderkwartaal binnen dit contract. • Indien er meer dan 3 klachten per maand worden geregistreerd, geldt een boete van 3% van de omzet van het afgelopen kalenderkwartaal per incident. • Onder "<i>omzet van het afgelopen kalenderkwartaal</i>" wordt verstaan: de contractomzet die door de leverancier is gefactureerd in het meest recent afgesloten kalenderkwartaal voorafgaand aan de constatering van de overtreding. • De gemeente kan bij verzuim betalingen opschorten en derden inschakelen; de hieruit voortvloeiende kosten worden verhaald op de leverancier.
9.9	<p>Fatale Termijnen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alle termijnen gelden als fatale termijnen. • Bij niet tijdige of onvolledige levering treedt verzuim van rechtswege in. • Gemeente kan correctieve maatregelen toepassen en aanvullende schadevergoeding eisen.

9.10	<p>Definities</p> <p>Plan van Aanpak:</p> <ul style="list-style-type: none"> • een eerste, beknopte reactie op een geconstateerde afwijking, inclusief een korte oorzaakanalyse, voorgestelde oplossingsrichting, verantwoordelijkheden en een initiële planning. Wordt binnen 5 werkdagen aangeleverd. <p>Herstelplan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • een volledig uitgewerkt plan dat wordt opgesteld nadat een afwijking is geëscaleerd. Het bevat een diepgaande analyse, definitieve herstelmaatregelen, borgingsacties, deadlines en verantwoordelijke functionarissen. Moet binnen 4 weken volledig zijn uitgevoerd. <p>Escalatie:</p> <ul style="list-style-type: none"> • het formele proces waarbij een niet-opgeloste afwijking, klacht of KPI-afwijking naar een hoger niveau binnen de organisatie wordt gebracht volgens de stappen zoals beschreven in hoofdstuk Escalatieprocedure. <p>Spoedmelding:</p> <ul style="list-style-type: none"> • een klacht of verstoring die directe impact heeft op de bedrijfsvoering van de Opdrachtgever en binnen 2 werkdagen moet zijn opgelost. <p>Niet-spoedmelding:</p> <ul style="list-style-type: none"> • een klacht of verstoring zonder directe impact op de bedrijfsvoering, op te lossen binnen 4 werkdagen.
------	--

10. IMPLEMENTATIE	
10.1	Binnen één week na definitieve gunning dient u een presentatie te geven over de werkwijze van uw webshop aan maximaal 10 bestelmedewerkers.
10.2	De opdrachtnemer zal een digitale gebruikershandleiding beschikbaar maken.
10.3	Bij vragen tijdens het gebruik van uw webshop is er een contactpersoon beschikbaar, bereikbaar per telefoon en e-mail op werkdagen tussen 08:00 en 17:00 uur.

11. WEBSHOP	
11.1	<p>De Opdrachtnemer stelt een webportaal beschikbaar dat stabiel, snel en gebruiksvriendelijk is ingericht, zodat bestellers efficiënt en zonder onderbrekingen hun bestellingen kunnen plaatsen.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Beschikbaarheid van een helpfunctie. • Zoekmogelijkheid op artikelnummer, alfabetisch, productgroep, productnamen en eventuele synoniemen. • Statusoverzicht over uitstaande bestellingen. • Leveringstermijn indien artikel niet op voorraad is.
11.2	De opdrachtgever stelt bij alle maatwerkartikelen een vermelding van het brutobedrag en kortingspercentage of het nettobedrag (brutobedrag minus kortingspercentage) op.
11.3	Op de website van de opdrachtnemer moet duidelijk onderscheid gemaakt worden tussen standaard- en maatwerkartikelen. Nadere details volgen tijdens implementatie
11.4	Het webportaal is 24/7 benaderbaar en geschikt voor gebruik op gangbare apparaten (desktop, tablet en mobiel).

12. FACTUURAFHANDELING	
12.1	Facturen vanuit het systeem van de leverancier worden elektronisch via het Peppolnetwerk aangeboden en verwerkt in het financiële systeem van de opdrachtgever (AFAS).

12.2	Facturen van artikelen die niet via de webshop zijn besteld of schriftelijk zijn vastgelegd zullen door opdrachtgever niet betaalbaar worden gesteld.
------	---

13. O.C.I. KOPPELING	
13.1	De leverancier heeft een bewezen werkende OCI-koppeling met AFAS voor het selecteren van producten uit de webwinkel of catalogus of garandeert voor oplevering deze bewezen en werkende OCI-koppeling.
13.2	De leverancier heeft een bewezen werkende OCI-koppeling met AFAS voor het ontvangen van e-inkooporders of garandeert voor oplevering deze bewezen en werkende koppeling voor het ontvangen van e-inkooporders.
1.3	<p>De OCI-koppeling</p> <ul style="list-style-type: none"> a. is beveiligd met TLS 1.2 of hoger, zodat alle uitwisselingen via een versleutelde HTTPS-verbinding plaatsvinden b. Er wordt gebruik gemaakt van een dedicated technisch account voor de OCI-koppeling, voorzien van een sterk wachtwoord dat veilig wordt beheerd.