

Bijlage 3 - Programma van Eisen

Meerinzicht & H2O gemeenten

Algemene eisen	
A.1	Het kernassortiment bestaat uit de producten zoals beschreven in het prijzenblad (bijlage 4). Alle overige producten worden beschouwd als restassortiment.
A.2	Voor elk artikel uit het kernassortiment dient conform het prijzenblad een A-merk of een huismerk aangeboden te worden. Indien Inschrijver het gevraagde A-merk product niet in het assortiment heeft, dient er een alternatief product aangeboden te worden. Het alternatief product is minimaal van gelijkwaardige kwaliteit en niet meer milieubelastend dan het uitgevraagde product. Het is Inschrijver niet toegestaan een alternatief product aan te bieden als Inschrijver het A-merk product wel in haar assortiment heeft. Indien het uitgevraagde product een huismerk betreft, mag Inschrijver een eigen huismerk aanbieden.
A.3	Opdrachtnemer dient te allen tijde marktconforme prijzen aan te bieden voor zowel het kernassortiment als het restassortiment. Indien tijdens de contractperiode twijfel ontstaat over de marktconformiteit van verkoopprijzen, dan houdt Opdrachtgever zich het recht voor deze prijzen te (laten) controleren en de artikelen elders af te nemen. Daarnaast gaat Opdrachtgever met Opdrachtnemer in gesprek over de uitvoering van het contract.
A.4	Mochten er tijdens de contractfase artikelen worden afgenomen uit het restassortiment, dan geeft Opdrachtnemer op deze artikelen een minimale korting van 15% op de bruto verkoopprijs.
A.5	Opdrachtgever wil geen stimulerende verkoop. Het is niet toegestaan stimulansfolders, reclamefolders, etc. naar medewerkers van opdrachtgever te sturen. Inschrijver geeft aan kennis te hebben genomen van bovengenoemde en gaat hiermee akkoord.
A.6	Opdrachtgever kan gedurende de looptijd van de overeenkomst kosteloos wijzigingen aanbrengen in de lijst met bestellers en aanspreekpunten.
A.7	Inschrijver voorziet in de totale behoefte aan kantoorartikelen op basis van een assortiment van minimaal 5.000 artikelen.
A.8	Inschrijver beschikt over een serviceorganisatie waar de bestellers terecht kunnen met vragen en klachten over bestellingen of, voor zover van toepassing, voor (technische) ondersteuning bij aangeschafte apparatuur en/of artikelen.
A.9	Inschrijver garandeert een maximale responstijd van 2 uur voor het beantwoorden van een, tijdens kantooruren, per telefoon of e-mail gestelde vraag.
A.10	Inschrijver voorziet gedurende de contractduur in twee vaste aanspreekpunten (binnen- en buitendienst) voor Opdrachtgever.
A.11	Bestellingen kunnen via een bestelportaal van Inschrijver worden geplaatst.
A.12	Bestellingen mogen uitsluitend door geautoriseerde en vooraf bekendgemaakte bestellers via het bestelportaal worden gedaan. Inschrijver verklaart kennis te hebben genomen van het voorgaande en hiermee akkoord te gaan.
A.13	Leveringen geschieden o.b.v. DDP incl. lossen: Delivery Duty Paid (Incoterms 2020) = franco inclusief rechten (overeengekomen plaats van bestemming). Inschrijver levert goederen ingeklaard en gelost van vervoer aan koper op overeengekomen bestemmingsplaats.
A.14	Alle communicatie dient te geschieden in de Nederlandse taal.
A.15	Bestellingen waarvan een of meerdere artikelen niet tot het kernassortiment behoren, worden naar besteller teruggekoppeld met verwijzing naar gelijkwaardige artikelen binnen de standaardlijst.
A.16	Op de verpakking en op de pakbon zijn duidelijk de door het besteller opgegeven kenmerken aangebracht.
A.17	Bij elke geleverde colli is een pakbon gevoegd waarop de geleverde artikelen staan vermeld.

A.18	Opdrachtgever kan maximaal twee (2) keer per jaar kosteloos wijzigingen aanbrengen in het kern- en restassortiment. Indien een product wordt toegevoegd, geeft Opdrachtnemer aan wat de prijs van dit artikel is en welke korting hierop van toepassing is.
A.19	<p>Opdrachtnemer levert op de onderstaande locaties van Opdrachtgever, op een wijze die past bij de organisatie van elke individuele gemeente. Deze wijze dient na gunning met de individuele gemeenten te worden afgestemd.</p> <p><u>Gemeente Hattem</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Stadhuis Hattem, Markt 1, 8051 EZ te Hattem <p><u>Gemeente Oldebroek</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Gemeentehuis Oldebroek, Raadhuisplein 1, 8096 CP te Oldebroek <p><u>Gemeente Heerde</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Gemeentekantoor Heerde, Eperweg 5, 8181 ET te Heerde • Locatie Steun en Informatiepunt (STIP), Sportlaan 2, 8181 BE te Heerde <p><u>Gemeente Ermelo</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Gemeentehuis, Raadhuisplein 2, 3851 NT te Ermelo <p><u>Gemeente Harderwijk</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Stadhuis, Havendam 56, 3841 AA te Harderwijk • Gemeentewerf, Graaf Ottolaan 11, 3843 AK te Harderwijk <p><u>Gemeente Zeewolde</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Gemeentehuis, Raadhuisplein 1, 3891 ER te Zwolle <p>Afleverlocaties zijn mogelijk aan wijzigingen onderhevig op aanvraag van Opdrachtgever, dit brengt nimmer kosten met zich mee voor Opdrachtgever.</p>
A.20	Indien een artikel niet leverbaar is krijgt de Opdrachtgever een signaal van de Opdrachtnemer indien het artikel weer voorradig is en verwachte leverdatum vermelden.
A.21	De producten die de Opdrachtnemer aanbiedt dienen te voldoende aan de Europese en Nederlandse normen omtrent kantoorartikelen.

Logistieke eisen	
L.1	Inschrijver dient overtollig verpakkingsmateriaal direct retour te nemen. Inschrijver geeft aan kennis te hebben genomen van bovengenoemde en gaat hiermee akkoord.
L.2	U garandeert een leverbetrouwbaarheid voor het kernassortiment van minimaal 99%.
L.3	U garandeert een leverbetrouwbaarheid voor het overig assortiment van minimaal 95%
L.4	U garandeert een kwaliteitspercentage op het kernassortiment van minimaal 95%. Dit omvat levering van de juiste producten.
L.5	Het aantal naleveringen is minimaal en geschiedt z.s.m. doch uiterlijk binnen veertien (14) kalenderdagen.
L.6	Indien Inschrijver levering binnen de vastgestelde termijnen niet nakomt, dan is Opdrachtgever vrij om de bestelling kosteloos te annuleren en bij derden te plaatsen.
L.7	Lege toner-/ inkjetcartridges e.d. en bijbehorende verpakkingen door besteller aangeboden, worden kosteloos (inclusief transport) door Inschrijver retour genomen.
L.8	Na melding afkeuring/niet akkoordbevinding zorgt Inschrijver binnen 24 uur voor een vervangende levering zonder extra kosten in rekening te brengen.
L.9	Na melding van een foutieve levering via het bestelportaal wordt het geleverde in overleg, opgehaald of retour gezonden en zorgt Inschrijver binnen de overeengekomen levertijd voor een nieuwe levering zonder extra kosten in rekening te brengen.
L.10	Inschrijver garandeert voor de door hem geleverde kantoorartikelen en computersupplies, een garantietermijn van minimaal 1 jaar na datum aflevering.

L.11	Voor verbruiksartikelen met een houdbaarheidsdatum garandeert Inschrijver een garantietermijn die zich tenminste uitstrekt tot de houdbaarheidsdatum. Op het moment van levering van deze artikelen dient de houdbaarheidstermijn nog minimaal zes maanden te bedragen.
L.12	Tot de afgesproken deadline moeten bestellingen ingetrokken, aangevuld of gemuteerd kunnen worden door de besteller zelf of door de aangewezen 'Manager'.
L.13	Levering is franco. De minimale bestelwaarde bedraagt € 50 exclusief BTW. Voor bestellingen met een lagere bestelwaarde mag de opdrachtnemer een bijdrage in de verzendkosten in rekening brengen van maximaal € 4,95 inclusief BTW. Deze verzendkosten zijn direct zichtbaar in de bestelportaal op het moment dat artikelen worden geselecteerd voor een bestelling.
L.14	Incidenteel moet Opdrachtnemer spoedbestellingen kunnen leveren. Er is sprake van een spoedbestelling wanneer de bestelde artikelen binnen een tijdsbestek van 24 uur geleverd moeten worden. Er worden door Opdrachtnemer geen extra kosten in rekening gebracht voor een spoedbestelling.
L.15	Alleen spoedlevering moeten tot 14.00 uur op de dag voor levering kunnen worden geplaatst. In overige gevallen geldt een levertijd van 3 werkdagen.
L.16	Retour- en backorders worden kosteloos opgehaald dan wel na-geleverd.
L.17	Opdrachtnemer levert de bestelde artikelen binnen drie (3) werkdagen. Afwijkende aflevertijden (o.a. later, het bundelen van bestellingen, het niet separaat uitleveren van kleine bestellingen) worden met Opdrachtgever afgestemd.
L.18	Uitsluitend in bijzondere, vooraf overeengekomen situaties gelden afwijkende levertijden (o.a. spoedleveringen en bestellingen van zeer grote hoeveelheden).
L.19	Leveringen geschieden o.b.v. DDP incl. lossen: Delivery Duty Paid (Incoterms 2020) = franco inclusief rechten (overeengekomen plaats van bestemming). Inschrijver levert goederen ingeklaard en gelost van vervoer aan koper op overeengekomen bestemmingsplaats.

Milieu eisen

M.1	Bestellingen worden verpakt in milieuvriendelijke verpakkingen. Inschrijver leeft hierbij het Packaging and Packaging Waste Regulation (PPWR) na.
M.2	Op het gebied van duurzaamheid dient de Inschrijver minimaal te voldoen aan de eisen die gesteld worden door Pianoo .
M.3	Voor elk artikel uit het kernassortiment is het Inschrijver toegestaan om een duurzaam alternatief aan te bieden. Indien Inschrijver besluit duurzame alternatieven aan te bieden, dient Inschrijver zowel het uitgevraagde product als een duurzaam alternatief aan te bieden. Het is niet toegestaan om enkel een duurzaam alternatief aan te bieden. Onder een duurzaam alternatief wordt verstaan een milieuvriendelijk product, te herkennen aan een keurmerk of label. Mogelijke keurmerken zijn: <ul style="list-style-type: none"> • Sustainable Office • Europese Ecolabel • Blaue Engel • Nordic Swan • Emas keurmerk • FSC keurmerk • PEFC keurmerk • Paper by Nature • Energy Star keurmerk

M.4	<p>De opdrachtnemer dient bij de uitvoering van de opdracht te voldoen aan de landelijke criteria voor Maatschappelijk Verantwoord Inkopen (MVI), zoals gepubliceerd op www.mvicriteria.nl.</p> <p>Van toepassing zijn de minimumeisen en het ambitieniveau Basis (aangeduid met één groen blad) binnen het cluster 'Kantoorfaciliteiten en diensten', categorie 'Kantoorartikelen'.</p> <p>De eisen met betrekking tot Social Return en de Internationale Sociale Voorwaarden (ISV) zijn uitgezonderd.</p>
-----	---

Rapportage en overleg eisen	
R.1	Inschrijver berekent de leverbetrouwbaarheid (het percentage orderregels dat geheel conform de door de Opdrachtgever opgegeven eisen, binnen de vastgestelde leveringstermijn, op het opgegeven afleveradres afgeleverd wordt) per kwartaal.
R.2	Inschrijver rapporteert onverwijld mondeling en binnen één (1) week daarna schriftelijk aan Opdrachtgever indien zich een probleem voordoet dat van invloed kan zijn op de uitvoering van de raamovereenkomst.
R.3	Één (1) keer per jaar overlegt Inschrijver met vertegenwoordiger(s) van iedere deelnemende organisatie over de wijze waarop de raamovereenkomst wordt uitgevoerd.
R.4	Maximaal één (1) keer per jaar dient Inschrijver schriftelijk een prijsaanpassingsverzoek in bij Opdrachtgever. Na schriftelijk akkoord, kunnen nieuwe prijzen van kracht worden. Dit is pas toegestaan na het eerste leveringsjaar en per ingang van het nieuwe kalenderjaar.
R.5	Opdrachtnemer draagt zorg voor tevredenheid bij gebruikers van de deelnemende gemeenten over alle geleverde artikelen. Als een artikel, naar oordeel van één van de gemeenten, niet voldoet aan de eisen die daaraan gesteld mogen worden, wordt het artikel vervangen door een artikel dat, naar oordeel van de Opdrachtgever wel voldoet, tegen dezelfde prijs als het oorspronkelijk aangeboden artikel. Als artikelen worden vervangen op initiatief van Opdrachtnemer wordt daarover duidelijk gecommuniceerd met de contractbeheerders /contactpersonen van de deelnemende gemeenten. Op initiatief van Opdrachtnemer op te nemen vervangende artikelen hebben maximaal dezelfde prijs en minimaal dezelfde kwaliteit en duurzaamheid als het te vervangen artikel.
R.6	Opdrachtnemer verstrekt Opdrachtgever van deze Aanbesteding op verzoek minimaal twee (2) keer per jaar alle door hen gewenste managementinformatie over bestellingen per gemeente, indien gewenst op locatieniveau. In deze managementrapportage wordt ook inzichtelijk gemaakt of de producten duurzaam zijn. De opdrachtnemer neemt een proactieve rol aan bij het opperen van de verduurzaming van de afgenomen producten.
P.7	Het is mogelijk managementinformatie op verschillende dwarsdoorsneden (per besteller, afleveradres, etc.) inzichtelijk op te vragen via de bestelportaal.
P.8	Het is mogelijk managementinformatie direct uit te printen.

Financiële eisen	
F.1	Retourzendingen worden separaat gecrediteerd.
F.2	Opdrachtgever hanteert een betalingstermijn van dertig (30) dagen na het verkrijgen van eigendom van de kantoorartikelen en/of computersupplies dan wel, indien dat later is, na ontvangst van de desbetreffende factuur.
F.3	Inschrijver dient maandelijks te factureren middels één verzamelfactuur per Opdrachtgever, waarbij er een uitsplitsing dient te zijn gemaakt naar besteldatum.

F.4	De factuur moet minimaal de volgende gegevens bevatten: het factuurnummer, de datum van bestelling, het aantal en de benaming van de geleverde artikelen, de catalogusprijs per stuk, de eventuele korting, de netto stukprijs, de totaalprijs, de betalingskorting, het btw-bedrag en eventuele aanvullende informatie uit het opmerkingenveld.
F.5	Indien facturen niet de gegevens vermelden als overeengekomen met Opdrachtgever in de nadere overeenkomst en/of facturen niet als overeengekomen worden geleverd, is Opdrachtgever gerechtigd, na melding aan de Opdrachtnemer, betaling op te schorten tot de facturen wel voldoen.
F.6	Bij actieaanbiedingen dient Inschrijver de actieprijs toe te passen, indien deze lager is dan de inkoopprijs + het opslagpercentage.
F.7	Maximaal één (1) keer per jaar dient Inschrijver schriftelijk een prijsaanpassingsverzoek in bij Opdrachtgever. Na schriftelijk akkoord, kunnen nieuwe prijzen van kracht worden. Dit is pas toegestaan na het eerste leveringsjaar en per ingang van het nieuwe kalenderjaar. Opdrachtnemer levert na goedkeuring van Opdrachtgever op het indexeringsvoorstel een aangepast/herzien prijzenblad aan.
F.8	<p>Er is slechts 1 factuureermethode toegestaan, digitale facturering. Facturering vindt plaats per gemeente.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gemeente Heerde facturen@heerde.nl o.v.v. Team Facilitair • Gemeente Hattem Facturen@hattem.nl o.v.v. Team Facilitair • Gemeente Oldebroek Facturen@oldebroek.nl o.v.v. Team Facilitair • Gemeente Harderwijk crediteuren@harderwijk.nl o.v.v. kostenplaats 6004080-43840-PALG515 • Gemeente Ermelo crediteuren@ermelo.nl o.v.v. kostenplaats 6004080-43840-PALG097 • Gemeente Zeewolde crediteuren@zeewolde.nl o.v.v. kostenplaats 6004040-43840

Portal	
P.1	Bestellingen kunnen elektronisch worden geplaatst middels een bestelportaal. Inschrijver rekent geen kosten voor de inrichting en het gebruik van dit systeem.
P.2	Inschrijver verstuurt standaard een bevestiging bij ontvangst van een bestelling.
P.3	Het is mogelijk per gebruiker verschillende autorisatieniveaus toe te kennen voor de bestelportaal.
P.4	Het is mogelijk om per product specifieke informatie van Opdrachtgever (zoals bv. Kostenplaatsnummer) op te nemen in de bestelling.

P.5	Wanneer een artikel uit het assortiment (tijdelijk) niet leverbaar is, toont de bestelportaal gelijkwaardige alternatieven. De opdrachtgever kan in de bestelportaal aangeven of het voorgestelde alternatief akkoord wordt bevonden. Indien een besteld artikel niet op voorraad is en er geen geaccepteerd alternatief beschikbaar is, neemt de inschrijver contact op met het desbetreffende besteller om in overleg en na goedkeuring een alternatief te leveren van minimaal dezelfde kwaliteit en tegen dezelfde of een lagere prijs.
P.6	De bestelportaal is tenminste tijdens kantooruren (08.00-17.00) continu bereikbaar en bruikbaar.
P.7	Per geautoriseerde gebruiker is het mogelijk inzicht te krijgen in eigen eerder geplaatste bestellingen (informatie over historie).
P.8	Het is mogelijk bestellingen online te volgen middels een track- en trace systeem.
P.9	Bij gepland onderhoud, dan wel wijzigingen aan de bestelportaal, dienen gebruikers minimaal 2 werkdagen van tevoren hierover geïnformeerd te worden.
P.10	Elke besteller ontvangt een eigen inlogcode en paswoord.
P.11	Het gebruik van inlogcodes en wachtwoorden is adequaat beveiligd.
P.12	De bestelportaal is zodanig beveiligd dat het voor derden niet mogelijk is inzicht te krijgen in gegevens van Opdrachtgever.
P.13	Inschrijver dient aan elke deelnemer kosteloos een complete en duidelijke gebruikershandleiding van de bestelportaal te verstrekken.
P.14	Inschrijver verzorgt, indien gewenst, voor elke deelnemer op locatie van de deelnemer kosteloos een training voor het gebruik van de bestelportaal.
P.15	De bestelportaal werkt via een internetbrowser; er hoeft dus geen aparte software geïnstalleerd te worden.
P.16	Voor het gebruik van de bestelportaal is het niet nodig dat de Inschrijver zich op de infrastructuur van de Opdrachtgever begeeft.
P.17	Het is in bestelportaal in één oogopslag duidelijk uit hoeveel individuele artikelen een verpakking bestaat.
P.18	Het tonen van de prijzen in de bestelportaal is als volgt: de bruto verkoopprijs, de korting op het artikel en de netto verkoopprijs (exclusief. BTW) worden getoond.
P.19	Het assortiment is op meerdere manieren doorzoekbaar; in ieder geval alfabetisch, op productomschrijving, op artikelnummer en op meest bestelde artikelen.
P.20	Opdrachtnemer neemt bestellingen van Opdrachtgever aan via een bestelportaal van de Opdrachtnemer. Voorbeelden van wijzen waarop producten weergegeven kunnen worden via een bestelportaal (niet uitputtend) : a. Compleet assortiment uitgevraagde kantoorartikelen waarbij zichtbaar is of het artikel duurzaam is. b. Compleet assortiment uitgevraagde kantoorartikelen waarbij duurzame alternatieven (zoals aangeboden in de Inschrijving) worden getoond. Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat in afstemming met Opdrachtgever bepaalde productgroepen niet zichtbaar zijn in de bestelportaal. Waardoor door de opdrachtgever meteen duidelijk is wat kernassortiment is.
P.21	Wijzigingen aangevraagd in de bestelportaal door Opdrachtgever dienen binnen drie werkdagen gerealiseerd te zijn door Opdrachtnemer. Indien er wijzigingen plaatsvinden in het kernassortiment, of artikelnummers worden aangepast worden de Opdrachtgever op de hoogte gehouden. De leverancier dient dan een vervanging op te nemen, welke wordt opgenomen in het kernassortiment.
P.22	Binnen de webportal bestaat een lijst met 'favorieten of veel bestelde producten', zodat er makkelijker besteld kan worden. Bij facturatie moeten ook de digitale pakbonnen meegestuurd worden, zodat het makkelijker controleren is.

Technische eisen	
T.1	Inschrijver levert archiefmateriaal conform het gestelde in de Archiefregeling . Het betreft hier uiteraard alleen de producten die binnen deze aanbesteding vallen. Deze regeling prevaleert boven de criteria die op zijn gesteld door Pianoo, zie eis M.2.
T.2	Het door opdrachtnemer te leveren papier moet voldoen aan artikel 4 van de Archiefregeling en aantoonbaar conform NEN 2728:2006 zijn. Dit houdt in dat het papier geschikt moet zijn voor permanente bewaring (permanent houdbaar papier). Op verzoek van opdrachtgever moet opdrachtnemer kunnen aantonen dat het geleverde papier aan deze norm voldoet.
T.3	Opdrachtnemer garandeert de storingsvrije werking van alle, door Inschrijver geleverde, machine-supplies.
T.4	Bij het gebruik van huismerken of gereconditioneerde laser-, toner- en inkjetcartridges neemt Inschrijver de fabrieksgarantie, inclusief garantievoorzieningen, van de betreffende apparatuur over.
T.5	Wit papier: De norm NEN 2728:2006 is tot op heden nog steeds voorgeschreven door de overheid. De overheid verruimt de norm. Naast de strikte NEN2728, wordt ook papier dat voldoet aan ISO9706 of gelijkwaardige internationale normen zoals ISO 11108 geaccepteerd als houdbaar.

Kwaliteitseisen archiefdozen en dossiermappen	
K.1	De volgende producten van Lyreco zouden moeten voldoen aan de eis ICN 3 normering (Lange termijn bewaren 30 jr, ICN 4 is middellange termijn bewaren 10jr.) -Archiefdoos -Binnenmap folio -Scheidingsstrook cham -Jalema clipex clips met ICN-12 certificaat