

Bijlage 1: Programma van Eisen

Door voor deze aanbesteding een inschrijving in te dienen, verklaart inschrijver zich onvoorwaardelijk en volledig akkoord met onderstaande eisen. Eventuele voortvloeiende kosten uit onderstaande eisen verwerkt inschrijver in de prijsopgave. Onderstaande eisen kunnen dus niet leiden tot extra kosten.

Algemeen	
1.	<p><u>Gegevens</u></p> <p>Alle aan opdrachtnemer verstrekte gegevens en overige informatie blijven eigendom van opdrachtgever. Opdrachtnemer zet deze niet zonder toestemming van opdrachtgever in voor andere doeleinden dan voor de uitvoering van de dienstverlening.</p>
2.	<p><u>Exitplan</u></p> <p>Opdrachtnemer levert uiterlijk 6 maanden vóór einde contract een compleet en uitvoerbaar exitplan op, waarin ten minste de over te dragen activiteiten, documentatie, planning, verantwoordelijkheden en risico's zijn opgenomen. Het exitplan wordt binnen 30 dagen na beoordeling door de opdrachtgever definitief vastgesteld.</p>
3.	<p><u>Dienstverlening en kwaliteit</u></p> <p>Opdrachtnemer verzorgt de gevraagde dienstverlening ten behoeve van opdrachtgever, conform de in de aanbestedingsstukken gestelde eisen. Opdrachtnemer voert de dienstverlening dusdanig uit dat er geen sprake is van verstoring van het dagelijkse proces, tenzij dit uitdrukkelijk is overeengekomen met opdrachtgever.</p> <p>Opdrachtnemer garandeert dat de leveringen en aanverwante dienstverlening gedurende de looptijd van de overeenkomst van onveranderde goede kwaliteit is en blijft en dat het geleverde en aanverwante dienstverlening in alle opzichten voldoet aan de gebruikelijke eisen van de wet- en regelgeving (in het kader van de veiligheid), Arbo, deugdelijkheid, doelmatigheid, taak geschiktheid, afwerking, normen, specificaties, overheidsvoorschriften en milieubepalingen.</p>
4.	<p><u>Relevante ontwikkelingen</u></p> <p>Opdrachtnemer treedt op als partner bij relevante ontwikkelingen op het gebied van verbetering van de dienstverlening, verduurzaming en kostenbesparing en contractmanagementproces.</p>
5.	<p><u>Personeel</u></p> <p>Het door opdrachtnemer in te zetten personeel:</p> <ul style="list-style-type: none">• is voldoende opgeleid voor de door opdrachtgever verlangde dienstverlening.• beheerst de Nederlandse taal.• neemt de geldende huisregels van opdrachtgever in acht.• Meldt zich bij de betreffende contactpersoon op het moment dat het gebouw betreden wordt en op het moment van vertrek. Voorafgaand aan het vertrek laat de medewerker van opdrachtnemer de werkbond (digitaal) aftekenen waarbij de naam van de ondertekenaar duidelijk zichtbaar is. <p>Opdrachtnemer vervangt medewerkers op eerste verzoek wanneer zij handelt in strijd met de op de locatie geldende huisregels en/of de vanuit de opdrachtgever gegeven instructies.</p>
6.	<p><u>Wet- en Regelgeving</u></p> <p>Opdrachtnemer voert de diensten uit binnen de daarvoor geldende wet- en regelgeving en wettelijke eisen, inclusief de verstrekking aan opdrachtgever van rechtsgeldige certificaten en/of andere bewijsstukken.</p>
7.	<p><u>Contractmanagement methode</u></p> <p>Opdrachtgever gebruikt de CATS CM methode voor contractmanagement. Opdrachtnemer is bekend met deze methode en conformeert zich aan de uitvoering hiervan door de opdrachtgever.</p>
8.	<p><u>Social return</u></p> <p>mboRijnland wenst minimaal 5% van de behaalde omzet per jaar te laten uitvoeren door mensen die bijvoorbeeld langdurig werkeloos zijn, een WSW-indicatie of een arbeidshandicap hebben. Dit percentage kan gedurende de overeenkomst worden uitgebreid. Na gunning en vervolgens per contractjaar komen mboRijnland en de dienstverlener de concrete bijdrage aan SROI overeen. Dit maakt dit onderdeel uit van de KPI's.</p>

Afspraken en procedures	
9.	<p><u>Opstellen Dossier Afspraken en Procedures</u> Opdrachtnemer stelt, in afstemming met opdrachtgever, binnen 4 weken na startoverleg een DAP op, met daarin minimaal:</p> <ul style="list-style-type: none"> • overlegstructuur • communicatielijnen/matrix • escalatieprocedure op operationeel niveau en contractmanagementniveau • documentbeheer • wijzigingsproces • overzicht van rollen en functionarissen (volgens de Cats cm methodiek) • overzicht van de te leveren rapportages, inclusief frequentie, inhoud en format. <p>Er vindt een jaarlijkse evaluatie plaats van het DAP. Opdrachtnemer verwerkt wijzigingen na akkoord opdrachtgever.</p>
10.	<p><u>Opstellen Dossier Financiële afspraken en SLA</u> Opdrachtnemer stelt, in afstemming met opdrachtgever, binnen 4 weken na startoverleg een DFA en SLA op. Wijzigingen vinden pas plaats na schriftelijke goedkeuring door beide partijen.</p>
11.	<p><u>Systemen</u> Het CRM-systeem van opdrachtgever wordt gebruikt als bestelportal. Opdrachtnemer zorgt voor een OCI-koppeling tussen het bestelsysteem van opdrachtgever en de bestelomgeving van opdrachtnemer. Eventuele kosten die hiermee gemoeid zijn, zijn voor opdrachtnemer. Dit geldt ook voor wanneer opdrachtgever in de toekomst overstapt naar een ander CRM-systeem.</p>
12.	<p><u>Vast contactpersoon</u> Opdrachtnemer heeft één vaste contactpersoon met vaste back-up, die als centraal aanspreekpunt voor opdrachtgever fungeert. Deze persoon heeft een proactieve houding en ontzorgt opdrachtgever.</p>
13.	<p><u>Communicatiematrix</u> Contacten op diverse niveaus worden vastgelegd in een communicatiematrix.</p>
14.	<p><u>Overlegstructuur</u> Opdrachtnemer richt overlegstructuur in bestaande uit minimaal: Een strategisch overleg, minimaal éénmaal per jaar; Inspiratiesessie, tweemaal per jaar; Operationeel overleg, tweewekelijks. De overleggen worden verder uitgewerkt in de SLA.</p>
15.	<p><u>Agenda en verslaglegging overleggen</u> Voorafgaand aan een overleg stelt opdrachtnemer de agenda vast in samenspraak met opdrachtgever. Opdrachtnemer notuleert elk overleg en overlegt binnen vijf werkdagen na afloop een verslag, actielijst en besluitenlijst aan opdrachtgever.</p>

Service level afspraken	
16.	<p><u>Opstellen Service Level Agreement</u> Opdrachtnemer levert binnen 6 weken na contractstart een concept-SLA aan met KPI's, meetmethoden, rapportagevorm en correctiemechanismen. SLA wordt jaarlijks herzien. Opdrachtnemer verwerkt wijzigingen na akkoord opdrachtgever.</p>
17.	<p><u>Klantenservice/Service desk</u> Opdrachtnemer beschikt over een Nederlandstalig servicepunt met kennis van de materie, voor vragen, indienen van klachten en melden van storingen. Dit servicepunt is op werkdagen tijdens kantooruren (08.00 tot 17.30 uur), telefonisch en per e-mail, bereikbaar. Daarnaast beschikt opdrachtnemer over een online portal, waar opdrachtgever storingen/defecten kan melden.</p>
18.	<p><u>Response- en oplostijden</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Responstijd na melding: binnen 4 werkuren • Vragen (niet zijnde storingen/defecten): binnen 2 werkdagen een inhoudelijke reactie. • Klachten (niet zijnde storingen/defecten): binnen 2 werkdagen een inhoudelijke reactie inclusief een oplostermijn. • Oplostijd na melding storing/defect: binnen: 8 werkuren

19.	<p><u>Evaluatie</u></p> <p>Minimaal eens per jaar (vaker indien opdrachtgever dat nodig vindt), wordt op basis van de aangeleverde managementrapportage een evaluatiegesprek gevoerd. Hierbij worden de managementrapportage, SLA en KPI's besproken. Ook alle relevante ontwikkelingen met betrekking tot touchscreens komen hier aan bod (opvolgers, functionaliteiten, technologieën).</p>
20.	<p><u>Rapportage strategisch overleg</u></p> <p>Opdrachtnemer stelt jaarlijks een strategisch rapport samen. Dit rapport bevat minimaal doch niet uitsluitend:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Visie van opdrachtnemer op mogelijke verbeteringen in het contract en in de • Contractuitvoering • Duurzaamheidsprestaties en aanbevelingen om de duurzaamheid te verhogen • Visie van opdrachtnemer op mogelijke verbeteringen in de samenwerking. • Trendoverzicht KPI-ontwikkeling.
21.	<p><u>Maandelijks Rapportage</u></p> <p>Opdrachtnemer stelt maandelijks operationele rapportages samen. Dit bevat minimaal doch niet uitsluitend de onderstaande rapportages:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Overzicht meldingen en klachten • Overzicht van lopende, afgeronde en geannuleerde bestellingen • Actueel voorraadoverzicht • Status KPI's • Duurzaamheid en Social Return <p>In de DAP zijn de eisen betreft bovenstaande rapportages verder uitgewerkt.</p>
22.	<p><u>Aanvullende rapportages</u></p> <p>Indien opdrachtgever aanvullende rapportages wenst te ontvangen, werkt opdrachtnemer hier proactief en welwillend aan mee zonder extra kosten in rekening te brengen.</p>

Kritische Prestatie Indicatoren	
23.	<p><u>KPI's</u></p> <p>Gedurende de contractperiode beoordeelt opdrachtgever de kwaliteit van de dienstverlening jaarlijks aan de hand van onderstaande kritische prestatie-indicatoren (KPI's). Het doel hiervan is om de kwaliteit van dienstverlening te borgen en te verbeteren en zo actief te werken aan een duurzame relatie. Opdrachtgever evalueert tijdens het overleg de bevindingen met opdrachtnemer.</p> <p>In bijlage 6 zijn de KPI's opgenomen die betrekking hebben op deze overeenkomst.</p> <p>Opdrachtgever ziet de KPI's als een dynamisch model en behoudt zich het recht voor om gedurende de looptijd van het contract wijzigingen aan te brengen in (onderdelen van) de KPI's of te kiezen voor een andere methodiek.</p>
24.	<p><u>Verantwoordelijkheid monitoren</u></p> <p>De verantwoordelijkheid voor de monitoring van de KPI's ligt bij opdrachtnemer. Opdrachtnemer toont aan dat bovenstaande KPI's behaald zijn met valide en aantoonbaar betrouwbare informatie. Opdrachtnemer levert bij start van de overeenkomst aan opdrachtgever een plan van aanpak over de wijze van monitoren, de wijze van rapporteren, beheersmaatregelen en mogelijke verbetermaatregelen. Opdrachtgever bepaalt of deze aanpak voldoet. Als dit niet zo is, dan past opdrachtnemer zijn aanpak aan.</p>
25.	<p><u>KPI- set en Kern KPI's</u></p> <p>Opdrachtgever heeft de mogelijkheid binnen de KPI-set Kern-KPI's aan te wijzen waar de meeste focus op ligt en waarop zwaardere consequenties rusten. Na gunning wordt vastgesteld welke KPI's in de KPI-set worden opgenomen en welke daarvan de kern-KPI's vormen.</p> <p>Om flexibiliteit in sturing te verkrijgen bestaat de mogelijkheid om de wijzigingen in de gebruikte Kern-KPI's aan te brengen. Maximaal drie keer per jaar kunnen de Kern-KPI's aangepast worden. Aanpassing van de Kern-KPI's kan alleen door opdrachtgever plaatsvinden.</p>

26.	<p>Prestatiewaardering Kern-KPI's Onderprestatie op Kern-KPI's hebben consequenties. Daarvoor hanteert opdrachtgever de volgende methode:</p> <p>Van elke KPI wordt vastgesteld hoe een prestatie wordt gewaardeerd op een schaal van 1 tot 4:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Score 1: >10% onder de norm 2. Score 2: tot 10% onder de norm 3. Score 3: op norm tot 10% boven de norm 4. Score 4: >10% boven de norm (wordt in de score totaalscore benoemd als 3) <p>Voorbeeldnorm: 80% binnen 8 uur opgelost</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <72% → score 1 2. 72%–80% → score 2 3. 80%–88% → score 3 4. >88% → score 3 <p>De consequenties van de scores voor wat betreft de Kern-KPI's: Een score van 1 op een individuele Kern-KPI leidt per direct tot:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Binnen 2 weken: verbetervoorstel indienen. ○ Binnen 4 weken: uitvoeren, zodat de norm weer gehaald wordt. ○ Na die tijd: 5% factuurverlaging per betreffende KPI. <p>Een score van 2 op een individuele Kern-KPI leidt:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Na 3 rapportages of uiterlijk na 6 maanden: zelfde verplichting als bij score 1. ○ Wanneer daarna nog steeds <3: factuurverlaging van 5% per betreffende KPI totdat score 3 wordt gehaald.
27.	<p>Score consequenties niet- Kern KPI's Een score van 1 of 2 op een niet-Kern-KPI leidt tot dezelfde verplichting met betrekking tot het opstellen en uitvoeren van een verbetervoorstel als bij Kern-KPI's.</p>

Financiële afspraken	
28.	<p>Opstellen Dossier Financiële Afspraken (DFA) Opdrachtnemer houdt een DFA bij met:</p> <ul style="list-style-type: none"> • facturatie • verrekeningen • indexaties • eindafrekening <p>Bij contracteinde draagt opdrachtnemer binnen 8 weken een volledig controleerbare DFA over.</p>
29.	<p>Prijzen en kosten Alle opgegeven kosten van opdrachtnemer zijn all-in tarieven. Dit betekent inclusief voorrijkosten, reiskosten, verblijfskosten, kantoorkosten, offertekosten en alle overige kosten. Alle prijzen en kosten zijn vermeld in euro's, inclusief btw.</p>
30.	<p>Indexatie Eenmaal per jaar, steeds in januari, voor het eerst in januari 2028 kunnen de prijzen worden geïndexeerd. Basis voor indexatie is de jaarmutatatie van de consumenten prijsindex voor alle bestedingen, (2025=100), van oktober van het voorafgaande jaar, uitgegeven door het CBS. Indexeringen worden 1 maand vooraf schriftelijk kenbaar gemaakt aan opdrachtgever via contractmanagement@mborijnland.nl.</p> <p>De jaarlijkse prijsstijging bedraagt maximaal 5%. Indien het CBS de genoemde index vervangt of beëindigt, wordt de meest vergelijkbare opvolgende index toegepast.</p>
31.	<p>Financiële Rapportage Opdrachtnemer stelt per kwartaal een financieel rapport samen. Na gunning vindt afstemming plaats over de inhoud van de rapportage.</p>

Facturatie	
32.	<p><u>Facturatietermijnen</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Facturatie geschiedt per maand achteraf. • De op de factuur vermelde betalingstermijn is minimaal 30 dagen.
33.	<p><u>Facturatiwijze</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Facturatie geschiedt digitaal in pdf (één factuur per email)/via Peppol (XML). • Opdrachtnemer verstuurt facturen per email naar: inkoopfacturen@mborijnland.nl • Adressering: mboRijnland t.a.v. afd. crediteuren, Groen van Prinsterersingel 52, 2805 TE Gouda
34.	<p><u>Inhoud factuur</u></p> <p>De factuur bevat minimaal de volgende gegevens:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Factuurnummer • PO nummer en/of POC nummer • factuurdatum • naam van de besteller • onderwijslocatie • datum bestelling • benaming en aantal geleverde zaken • totaalprijs • btw • Bijlagen en bewijsstukken bij factuur (werkbon, rapportage o.i.d.)

AVG afspraken	
35.	Opdrachtnemer maakt bij de opslag van persoonsgegevens gebruik van fysieke opslag en verwerking binnen de Europese Unie (EER) en zorgt ervoor dat doorgifte van gegevens naar landen buiten de Europese Unie uitgesloten is.
36.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het gebruik, de behandeling, de bescherming en uitwisseling van vertrouwelijke gegevens die gedeeld worden met zijn onderaannemers. (subwerkers).
37.	Opdrachtnemer treft maatregelen om de kans op Hacker-aanvallen en/of kwaadaardige software te minimaliseren, waaronder minimaal het in gebruik hebben en Up-to-Date houden van technologieën als Firewalling, antivirus, IDS, IPS en encryptie
38.	Opdrachtnemer zorgt voor Patchmanagementbeleid, waarin onder andere informatie staat met betrekking tot hardening van processen (bijvoorbeeld uitschakelen van ongebruikte services, etc.), zodat alle ICT-componenten zijn gehard tegen aanvallen
39.	Opdrachtnemer maakt gebruik van HTTPS en HSTS voor webverkeer. Zie https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden/https-en-hsts
40.	Opdrachtnemer hanteert een actieve procedure “meldplicht datalekken en heeft een meldplicht om binnen 24 uur na een Security Breach/datalek mboRijnland hiervan op de hoogte te stellen.
41.	Indien opdrachtnemer software ontwikkelt (zelf of via subcontractors), hanteert leverancier aantoonbaar het principe "Security by Design" en “Privacy by Design”
42.	De Webapplicaties die leverancier aanbiedt, zijn ingericht conform de richtlijnen van het NCSC (Nationaal Cyber Security Centrum) "ICT-Beveiligingsrichtlijnen voor Webapplicaties - Verdieping".
43.	Opdrachtnemer heeft met alle onderaannemers (subverwerkers) een verwerkersovereenkomst met hierin een clause informatiebeveiliging/geheimhouding.
44.	Opdrachtnemer heeft een actieve incidentprocedure m.b.t. de communicatie rondom informatiebeveiligingsincidenten met haar klanten. mboRijnland wordt door opdrachtnemer zo spoedig mogelijk benaderd als zij een datalek constateren
45.	Opdrachtgever sluit met opdrachtnemer een verwerkersovereenkomst af.
46.	Opdrachtgever heeft altijd het recht om op eigen kosten een onafhankelijke externe audit uit te laten voeren of opdrachtnemer laat door een onafhankelijke externe partij een audit uitvoeren (minimaal één keer per jaar) en deelt de uitkomst transparant met opdrachtgever.
47.	In het rapport of de bijlage bij de uitkomst van de audit staat wat er is geconstateerd, welke maatregelen opdrachtnemer gaat nemen en binnen welke periode dit zal zijn uitgevoerd.

48.	Indien de oorsprong van een incident betrekking heeft op de data of applicatielandschap van opdrachtgever dan attendeert opdrachtnemer opdrachtgever daar direct. Opdrachtnemer adviseert opdrachtgever op dat moment wat opdrachtgever daaraan kan doen.
49.	In het geval van aanval/Security Breach dient opdrachtnemer informatie m.b.t. tot de aanval / Security Breach ter beschikking te stellen. De informatie dient minimaal 60 dagen na aanval nog beschikbaar te zijn. Opdrachtnemer stelt de informatie beschikbaar voor eventueel onderzoek bij een derde partij.
50.	Opdrachtnemer informeert opdrachtgever in het geval van alle ongeautoriseerde toegang, welke een inbreuk op onze omgeving ten gevolge heeft, en geeft tevens aan welke mitigerende maatregelen getroffen zijn om verdere inbreuk of schade te voorkomen.
51.	Het is mogelijk om bewaartermijnen in te stellen voor data binnen de applicatie.

Algemene product of dienst specifieke eisen	
52.	Opdrachtnemer voorziet producten, indien van toepassing, van een Nederlandstalige handleiding.
53.	Opdrachtnemer conformeert zich aan de huisstijl en maakt deze zich binnen één maand na gunning eigen.
54.	Na gunning levert opdrachtgever zaken zoals logo's, lettertypes en kleurnummers die nodig zijn om conform de huisstijl te kunnen werken.
55.	Wanneer gekozen wordt voor bederfelijke producten, wordt per bestelling bepaald wat de minimale houdbaarheidsdatum betreft.
56.	Opdrachtnemer levert een volledig assortiment (Categorie A en B) van promotionele artikelen en relatiegeschenken naar behoefte van opdrachtgever (lijst zoals uitgevraagd in het gunningscriterium Prijs). Het assortiment is uitbreidbaar/aanpasbaar tijdens de overeenkomst. Uitbreiding / aanpassing vindt slechts plaats na overleg met en goedkeuring van opdrachtgever.
57.	Opdrachtnemer biedt een duurzaam assortiment. Duurzaam in de zin van verantwoorde producten en duurzaam in de zin van houdbaarheid en toepasbaarheid.
58.	Opdrachtnemer garandeert een minimale verkrijgbaarheid van 2 jaar van het uitgevraagde assortiment Categorie A en B. Wanneer een bepaald product niet (meer) te verkrijgen is, levert opdrachtnemer een technisch en kwalitatief minimaal gelijkwaardig artikel tegen maximaal de prijs van het artikel dat niet (meer) leverbaar is. Opdrachtnemer legt dit artikel ter goedkeuring voor aan opdrachtgever.
59.	Opdrachtgever bepaalt per artikel een minimale besteleenheid. Dit is opgenomen in het prijzenblad. Na gunning kan dit, in overleg met opdrachtgever, geoptimaliseerd worden met de adviezen van opdrachtnemer.
60.	Leverancier overlegt bij de inschrijving een digitale productcatalogus met duidelijke foto's en een beschrijving van het gehele assortiment.
61.	Bij aanvang van de overeenkomst stuurt opdrachtnemer per product uit het assortiment een proefexemplaar met logo en/of huisstijl.
62.	Opdrachtnemer organiseert minimaal twee keer per jaar een inspiratie-/trendbijeenkomst voor de opdrachtgever, gericht op nieuwe promotionele artikelen en relatiegeschenken. Tijdens deze bijeenkomsten geeft de opdrachtnemer actief advies over marktontwikkelingen, innovaties en nieuwe producten, en doet suggesties voor relevante toepassingen binnen de organisatie van opdrachtgever. De opdrachtnemer rapporteert na iedere sessie de besproken trends, aanbevelingen en mogelijke actiepunten.
63.	Inschrijver geeft aantoonbaar invulling aan duurzame en maatschappelijk verantwoorde productie van promotionele artikelen. Inschrijver verstrekt inzicht in herkomst van producten, gebruikte materialen, arbeidsomstandigheden, certificeringen, CO ₂ -impact en maatregelen ter beperking van milieu-impact. Duurzaamheidsclaims zijn controleerbaar en onderbouwd.
64.	Producten zijn voorzien van de juiste CE-normering
65.	Producten of productieprocessen beschikken waar relevant over erkende certificeringen (zoals FSC, GOTS, OEKO-TEX, GRS) of gelijkwaardig bewijs.

Webwinkel	
66.	Opdrachtnemer stelt een webwinkel ter beschikking voor het bestellen van de promotionele artikelen. In de webwinkel bevindt zich een speciaal voor opdrachtgever ingericht assortiment verdeeld in categorieën (Categorie A, B en C). Aan het gebruik van deze webwinkel zijn voor opdrachtgever geen kosten verbonden.
67.	Opdrachtnemer realiseert een standaard OCI koppeling tussen de webshop en het inkoopstelsel van opdrachtgever. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de kosten voor de totstandkoming van de koppeling.
68.	De webwinkel is voorzien van de huisstijl van opdrachtgever, waardoor direct herkenbaar is dat de medewerkers in de juiste webwinkel zijn ingelogd.
69.	Opdrachtnemer richt de webshop in conform eisen en wensen in. De webshop is operationeel bij de start van de overeenkomst.
70.	Artikelen in de webwinkel zijn voorzien van een foto, met vergrotingsmogelijkheden en uitgebreide productinformatie. Artikelen uit het assortiment die worden geleverd met een logo of andere opdruk in opdracht van opdrachtgever worden dusdanig afgebeeld.
71.	Bij elk artikel staat het volgende vermeld: de overeengekomen prijs, inclusief btw en voor zover daar sprake van is, het aantal dat voorradig is, de levertijd en de minimale bestelhoeveelheid.
72.	Elk artikel in het assortiment heeft een artikelcode/productcode, waardoor de communicatie over het product makkelijker en minder foutgevoelig is.
73.	Opdrachtgever heeft toegang tot de back-end van de webshop waarin producten, gebruikers, bestelhistorie (bestellingen, betalingen en verzendingen) voor opdrachtgever zichtbaar zijn.
74.	De webwinkel mag niet worden gebruikt voor reclamadoeleinden richting medewerkers van opdrachtgever.
75.	Wijzigingen in het assortiment vinden uitsluitend plaats op verzoek van en/of in overleg met opdrachtgever.
76.	Opdrachtnemer voert gewenste wijzigingen op verzoek van opdrachtgever binnen twee werkdagen in de webwinkel door.

Bestellen	
77.	Bij het plaatsen van een bestelling geeft de besteller minimaal de volgende informatie door: <ul style="list-style-type: none"> • Naam besteller • Afdeling / kostenplaats (pull down menu) • Emailadres besteller • Aantal bestelde artikelen • Totaalprijs van de bestelling • Afleverdatum • Afleveradres (pull down menu)
78.	Van elke geplaatste bestelling ontvangt de besteller een bevestiging. In deze bevestiging staat ten minste de informatie die bij het plaatsen van een bestelling moet worden opgegeven.
79.	Een bestelling is pas definitief na de goedkeuring in het inkoopstelsel van opdrachtgever, op het moment dat de definitieve XML wordt gestuurd.
80.	Opdrachtnemer brengt besteller onmiddellijk telefonisch en/of per e-mail op de hoogte als levering door onvoorziene omstandigheden niet mogelijk is op de afgesproken datum.
81.	Opdrachtnemer offreert artikelen uit Categorie C separaat aan opdrachtgever.
82.	Opdrachtgever moet bij de bestelling (via de webshop) kunnen refereren aan de offerte van het maatwerkproduct (categorie C).
83.	Opdrachtnemer stuurt per kwartaal een overzicht naar de contactpersoon van opdrachtgever. Dit overzicht bevat een uitsplitsing waarin wordt weergegeven per afdeling welke artikelen en het aantal stuks zij hebben besteld. Daarnaast wordt een rapportage gemaakt met daarin de bestelde artikelen uit Categorie A, B en C.

Leveringen	
84.	Opdrachtnemer levert exact de aantallen conform de geplaatste inkooporder. Indien meer wordt geleverd zonder toestemming, zijn deze kosten voor de opdrachtnemer. Onderlevering wordt niet geaccepteerd.

85.	Spoeleveringen van de op voorraad zijnde artikelen uit Categorie A geschiedt binnen twee werkdagen indien vóór 17:00 uur is besteld. Spoeleveringen vinden enkel plaats na akkoord van de afdeling Marketing en Communicatie.
86.	Levering van op voorraad zijnde artikelen uit Categorie A geschiedt binnen 5 werkdagen indien vóór 17:00 uur is besteld.
87.	Leveringen vinden uitsluitend plaats op werkdagen tussen kantoortijden (tussen 8:00 en 17:00 uur). Leveringen welke in de vakantieperiodes vallen, gebeuren in overleg.
88.	De levertijd van de artikelen die niet op voorraad liggen bij Opdrachtnemer (Categorie B), is maximaal tien werkdagen, tenzij anders overeengekomen met het Opdrachtgever. Bij bulkafnames wordt de levertijd in overleg bepaald. De aantallen voor bulkbestellingen kunnen per artikel verschillen. Na gunning worden de definitieve aantallen in overleg bepaald.
89.	Foutieve en beschadigde leveringen worden kosteloos retour genomen door Opdrachtnemer en opnieuw geleverd binnen een termijn in overleg met Opdrachtgever.
90.	Het gewicht en de omvang van de te leveren colli voldoen aan de waarden die zijn vastgesteld in de Arbowet en regelgeving, inzake maximale gewichten en afmetingen van handmatig te vertillen verpakkingen.
91.	Opdrachtnemer garandeert dat het gebruik van verpakkingsmaterialen beperkt wordt en dat grotere verpakkingen (onder andere pallets) retour worden genomen.
92.	Over de levertijd van de artikelen die buiten het standaard assortiment vallen (Categorie C) bij Opdrachtnemer, wordt een aparte afspraak gemaakt in overleg met de Opdrachtgever.
93.	Bestellingen dienen kosteloos te worden geleverd wanneer deze een waarde hebben boven de €50 inclusief btw. Bij bestellingen onder de €50 inclusief btw mag per bestelling €6 verzendkosten in rekening gebracht worden.

Voorraad

94.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het aanhouden van voldoende voorraad van het assortiment in Categorie A om de overeengekomen dienstverlening te kunnen uitvoeren. Opdrachtnemer houdt hierbij van elk artikel minstens een bepaald aantal stuks op voorraad. Deze minimale voorraad is opgenomen in het prijzenblad.
95.	Opdrachtnemer adviseert over de grootte van de nodige voorraad.
96.	Zes maanden vóór het aflopen van de overeenkomst treedt opdrachtnemer voor elke aanvulling van de voorraad van het assortiment uit Categorie A in overleg met opdrachtgever. Na akkoord wordt de voorraad aangevuld.

Artikelen categorie C

97.	Opdrachtnemer denkt actief mee over nieuwe concepten en geschenken.
98.	Opdrachtnemer is op de hoogte van diverse specificaties en technieken betreffende het vervaardigen van producten.
99.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het realiseren van het concept en de levering van het uiteindelijke product.
100.	Opdrachtnemer draagt zorg voor een realistische planning welke zij ook na komt.
101.	Opdrachten zijn pas definitief na schriftelijk akkoord van opdrachtgever.
102.	Opdrachtnemer hanteert voor alle artikelen een all-in-prijs. Deze prijs bevat tenminste de advieskosten, productiekosten, eventuele personaliseringskosten en handlingskosten.