

Bijlage 2 Programma van Eisen

In onderstaande tabel is het Programma van Eisen voor deze Europese aanbesteding opgenomen. Inschrijver dient zonder voorbehoud aan alle eisen te voldoen.

Nr.	Omschrijving
Algemeen	
A1	Opdrachtnemer kan gedurende de looptijd van de Overeenkomst per perceel voorzien in de totale behoefte aan kantoorbenodigdheden en bijbehorende dienstverlening zoals omschreven in het Beschrijvend document en bijlagen.
A2	De kantoorbenodigdheden voldoen aan: <ol style="list-style-type: none"> Wettelijke of andere eisen van (semi-)overheidswege gesteld (waaronder de Archiefwet voor archiefdozen); Eisen gesteld door fabrikanten van apparatuur en/of overige artikelen waarvoor de kantoorbenodigdheden zijn bestemd; Gebruikelijke eisen van deugdelijkheid, doelmatigheid en afwerking; De eis dat de kantoorbenodigdheden goed functioneren en een levensduur hebben zoals dit is aangeboden of zoals dit mag worden verwacht; De eis dat het gebruik van de kantoorbenodigdheden niet leidt tot storingen voor of in (overige) producten en/of apparatuur waarvoor zij zijn bedoeld.
A3	Indien een product kapot is en de mogelijkheid bestaat dat dit nog gerepareerd kan worden, dient Opdrachtnemer de mogelijkheid aan te bieden om het product eerst te repareren voordat er een nieuw product wordt aangeschaft. Dit gaat in afstemming met de betreffende Deelnemer binnen het perceel. Kosten voor reparatie worden vooraf afgestemd en worden gedragen door Opdrachtgever. Opdrachtnemer dient o.a. te denken aan producten zoals (elektrische) nietmachines en overige elektrische producten.

Nr.	Omschrijving
Assortimenten en Leveren	
AL1	Het Basisassortiment is op basis van functionaliteit beschreven. Opdrachtnemer kan alle in de aanbesteding (functioneel) beschreven artikelen leveren. De technische specificatie en benoeming van merknamen is ter verduidelijking van de functionaliteit van het artikel zoals Deelnemers deze behoeven tenzij expliciet anders vermeld. De door Opdrachtnemer te leveren kantoorbenodigdheden uit Basisassortiment dienen volledig te voldoen aan de functionele eisen en/of kwalitatief vergelijkbaar te zijn aan het Basisassortiment zoals in bijlage 3a, 3b en 3c van het Beschrijvend document genoemd.
AL2	Opdrachtnemer biedt de artikelen aan in een passend, beperkt assortiment kleuren, bijvoorbeeld voor ordners, insteekmapjes en indexjes. Voor hetzelfde artikel geldt dat de kleurkeuze geen invloed heeft op de prijs.
AL3	Bij lever- of beschikbaarheidsproblemen van artikelen uit het Basisassortiment – welke naar verwachting langer duren dan 5 werkdagen - wordt na deze periode binnen 3 werkdagen een functioneel vergelijkbaar alternatief opgevoerd als basisartikel. Het artikel dient tegen eenzelfde prijs opgevoerd te worden, tenzij deze lager is dan het origineel. Dan geldt de prijs van dit vervangend artikel.
AL4	Indien er sprake is van een wijziging in het Basisassortiment omdat producten niet meer leverbaar (einde productie) zijn, verstoring van toelevering kent of anderszins niet aan Opdrachtnemer verwijtbaar toegerekend kan worden, dan dient Opdrachtnemer dit direct kenbaar te maken en draagt zorg dat er altijd een functioneel alternatief geleverd kan worden binnen gestelde levertijden.
AL5	In het kader van duurzaamheid, klanttevredenheid en/of functionaliteit, kan Opdrachtgever een verificatie op bepaalde artikelen uitvoeren. De verificatie voorkomt mogelijk situaties waarbij grote hoeveelheden artikelen worden besteld die niet voldoen aan de kwaliteitseisen en voorkomt zo het terugsturen van artikelen dan wel ontevreden klanten/gebruikers. Wanneer een artikel niet voldoet aan de gevraagde functionaliteiten, kan Deelnemer de artikelen kosteloos terugsturen. Opdrachtnemer

Nr.	Omschrijving
	levert een ander artikel dat wel voldoet aan de functionaliteiten. Opdrachtnemer geeft op basis van afstemming advies over welke passende alternatieven er beschikbaar zijn.
AL6	<p>Opdrachtnemer beheert en actualiseert het Basisassortiment en de bestelomgeving zonder additionele kosten. Opdrachtnemer communiceert de wijzigingen in het assortiment met Deelnemer en categorie proactief.</p> <p>Versiebeheer i.c.m. met een wijzigingenoverzicht is de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer. Wijzigingen in artikelnummer/ artikelnaam dienen een uitzondering te zijn en worden zo veel als mogelijk voorkomen.</p>
AL7	Opdrachtnemer verricht geen activiteiten voor stimulerende verkoop van artikelen buiten het Basisassortiment. Hieronder wordt in elk geval verstaan het rechtstreeks aan Deelnemer(s) aanprijzen van, dan wel het voorstellen van - alternatieven voor kantoorbenodigdheden uit het Basisassortiment. Artikelgroepen die buiten de scope van de opdracht vallen worden niet getoond in de bestelomgeving. Dit betekent dus ook dat Opdrachtnemer geen advertenties of andere promotionele activiteiten verricht of in het Online bestelomgeving plaatst, waardoor bestellers worden verleid deze buiten het Basisassortiment te bestellen.
AL8	Opdrachtnemer garandeert een leveringsbetrouwbaarheid van minimaal 95% (o.b.v. verpakking van een product). Dit percentage geldt per te meten periode (kwartaal). Het betekent dat 95% van alle leveringen juist, volledig en tijdig worden geleverd. Opdrachtgever toont dit aan in de managementrapportages.
AL9	<p>Levering van kantoorbenodigdheden en bijbehorende dienstverlening ten behoeve van de Deelnemers vindt plaats op de locaties opgegeven door Opdrachtgever.</p> <p>De deelnemerslijst incl. locaties in <i>bijlage 9</i> is een indicatie en is aan wijziging onderhevig. Hieraan kunnen geen rechten worden ontleend. Opdrachtgever zal zorgdragen voor het actueel houden van de adressenlijst en zal aanpassingen tijdig aan Opdrachtnemer kenbaar maken. Wijzigingen in de locatielijst worden kosteloos doorgevoerd.</p>
AL10	Opdrachtnemer zal in het Basisassortiment per perceel in beginsel geen "alternatieve producten" aanbieden.
AL11	<p>Levering van producten uit het restassortiment is enkel toegestaan na overleg met en akkoord van centrale contactpersoon van Deelnemer.</p> <p>Onder alternatieve producten worden verstaan: kantoorbenodigdheden die reeds zijn opgenomen in het Basisassortiment en die identieke functionele kenmerken hebben.</p>
AL12	<p>Opdrachtnemer levert de kantoorbenodigdheden en diensten per afleveradres op één vast aflevermoment per week (maandag t/m vrijdag), tijdens kantooruren (tussen 09:00 – 16:00 uur).</p> <p>Het specifieke aflevermoment wordt per Deelnemer in de implementatieperiode vastgelegd. In uitzonderlijke gevallen kan worden afgeweken van één aflevermoment per week. Bijvoorbeeld als de beschikbare opslagruimte beperkt is in relatie tot de afleverhoeveelheid.</p>
AL13	Levering van kantoorbenodigdheden vindt plaats conform DDP (Delivered Duty Paid, 'Geleverd Rechten Betaald') in één of meerdere door Deelnemer(s) aangewezen centrale ruimte(s) binnen een afleveradres.
AL14	Opdrachtnemer garandeert dat bestellingen van kantoorbenodigdheden uiterlijk tot 10:00 uur op de werkdag voorafgaande aan de vaste afleverdag zijn gedaan, op de eerstvolgende vaste afleverdag en op het betreffende afleveradres worden afgeleverd.
AL15	<p>Na melding van foutieve en/of beschadigde levering en/of niet correct werkende kantoorbenodigdheden wordt het geleverde in overleg met de Besteller van de Deelnemer opgehaald door Opdrachtnemer of voor rekening van Opdrachtnemer retour gezonden naar de Opdrachtnemer en zorgt Opdrachtnemer voor een nieuwe levering zonder daarvoor extra kosten in rekening te brengen. De nieuwe levering dient binnen 48 uur te worden afgehandeld en geleverd, tenzij anders overeengekomen.</p> <p>In de implementatieperiode wordt afgestemd met de Deelnemer zelf in hoeverre de 48-uurs wordt gehandhaafd dan wel wordt verruimd naar ophalen bij een volgend (service)bezoek.</p>

Nr.	Omschrijving
AL16	Opdrachtnemer levert orders af op de door Deelnemers aangegeven locaties. Het afleveren van orders op andere afleverpunten, zoals bij winkels en/of lockers, is niet toegestaan tenzij specifiek aangevraagd door Deelnemer. Privéadressen zijn uitgesloten van levering.
AL17	<p>Op één locatie kunnen meerdere bestelpunten zijn met elk een eigen afleverpunt (etage, afdeling, e.d.).</p> <p>Opdrachtnemer zorgt ervoor dat leveringen per bestelling worden verpakt. Indien bestellingen dusdanig klein van omvang zijn dat een omdoos veel extra verpakkingsmateriaal oplevert, volstaat het adequaat merken van de eigen verpakking van het artikel ook.</p> <p>Uitgangspunt is dat duidelijk is welke dozen of anderszins verpakkingen voor welke ontvanger is. Dit betekent dat dozen herkenbaar en traceerbaar zijn naar de betreffende order. Het nummeren van colli is een (deel van de) oplossing maar wordt niet verplicht gesteld.</p> <p>Op de pakbon is aangegeven wat de inhoud van de levering is met vermelding van het aantal per artikel. Bij elke levering is een pakbon toegevoegd. Opdrachtnemer voegt ook in het geval van deelleveringen een pakbon toe aan de levering.</p> <p>Op de verpakking van de bestelling wordt duidelijk de naam van de Deelnemer, Besteller of contactpersoon, afleveradres, postcode en plaats vermeld.</p>
AL18	Bij deelleveringen wordt duidelijk op de pakbon vermeldt welke artikelen later geleverd worden.
AL19	Deelnemer ontvangt terugkoppeling over de status van de backorders. In de implementatieperiode wordt de frequentie per Deelnemer afgesproken.
AL20	<p>Eisen t.a.v. levertijdstoppen en bijzondere logistieke omstandigheden zullen indien van toepassing per Deelnemer of Besteller aan Opdrachtnemer kenbaar worden gemaakt. In de implementatieperiode wordt dit, indien nodig, vastgelegd. Opdrachtnemer dient hier bij leveringen rekening mee te houden. Deze bijzondere omstandigheden kunnen betrekking hebben op:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Afleverplaats; - Parkeerkosten, parkeerproblemen; - Planningen met afleverslots; - Verkeersproblemen (files, wegwerkzaamheden); - Meerdere goederen ontvangstoppen per afleverlocatie.
AL21	Opdrachtnemer voorkomt deelleveringen (en daarmee het aantal vervoersbewegingen). Als deelleveringen (bij uitzondering) niet voorkomen kunnen worden, mag na goedkeuring van de besteller, een deellevering plaatsvinden. Daarbij dient Opdrachtgever de besteller te informeren bij de bevestiging van de order (in het bestelsysteem) of op het moment dat duidelijk is dat de order niet in het geheel geleverd kan worden.

Nr.	Omschrijving
<i>Rack-jobbing (let op: alleen van toepassing voor Perceel 3 JenV)</i>	
RJ1	Deelnemer stelt zelf kasten beschikbaar voor rack-jobbing. Het kastassortiment wordt in onderling overleg tussen Deelnemer en Opdrachtnemer samengesteld vanuit het Basisassortiment en kan per Deelnemer verschillen.
RJ2	Opdrachtnemer is verantwoordelijk dat er te allen tijde genoeg voorraad in de rack-jobbing kasten aanwezig is om te voorzien in de behoefte van Deelnemer en dat de kasten en aanwezige middelen ordelijk, netjes en schoon worden aangeboden.
RJ3	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat kantoorbenodigdheden los, zover mogelijk, vrij van omverpakkingen (verpakkingen die niet functioneel zijn voor de Deelnemers) in de kast worden geleverd. Opdrachtnemer zorgt hierbij voor een ordentelijke en overzichtelijke indeling van de kasten. De kasten en aanwezige presentatie middelen dienen net als de artikelen ordelijk, netjes en schoon te worden aangeboden.
RJ4	Nadere afspraken over de bijvulfrequentie en de minimale voorraad zullen per Deelnemer vastgelegd worden tijdens de implementatieperiode. Hierbij wordt gestreefd naar minimale milieu-impact en afdoende beschikbaarheid. Opdrachtnemer denkt hierin actief mee met Opdrachtgever.

Nr.	Omschrijving
RJ5	Gedurende de looptijd heeft de Deelnemer het recht om het kastassortiment te wijzigen. Wijzigingen dienen kosteloos tijdens het eerstvolgende bezoek van Opdrachtnemer doorgevoerd te worden.
RJ6	Opdrachtnemer voert de volgende werkzaamheden uit: <ul style="list-style-type: none"> - Inventariseren van de (bestaande) voorraad; - Het inrichten van nieuwe kasten; - Het inrichten van reeds in gebruik zijnde rack-jobbing kasten; - Scannen en bijvullen van de voorraad; - Retour nemen van verpakkingsmaterialen; - Doen van voorstellen voor optimalisatie van het kastassortiment; - Het ordelijk, netjes en schoonhouden van de binnenkant van de kasten, aanwezige presentatiemiddelen en aangeboden artikelen.
RJ7	Deelnemer is bevoegd eenzijdig te stellen hoeveel rack-jobbing punten op een locatie gevuld dienen te worden. Dit kan gedurende de looptijd van de Overeenkomst door Deelnemer gewijzigd worden.
RJ8	Medewerkers van Opdrachtnemer dienen zich te houden aan de per Deelnemer geldende beveiligingsvoorschriften en huisregels/gedragsregels.
RJ9	Medewerkers van Opdrachtnemer dienen op locatie van de Deelnemer(s) herkenbare bedrijfskleding te dragen waardoor het duidelijk is dat deze persoon in naam van Opdrachtnemer op locatie aanwezig is.
RJ10	Uitsluitend medewerkers van Opdrachtnemer die een geldig identiteitsbewijs kunnen overleggen, kunnen toegang krijgen tot de locaties. Deze locaties mogen uitsluitend worden betreden en verlaten via de door Deelnemer daartoe aangewezen in- en uitgangen, doorgangen en routes. Medewerkers van Opdrachtnemer mogen zich alleen ophouden op plaatsen waar de leveringen in het kader van deze opdracht geleverd moeten worden.
RJ11	Alle medewerkers van Opdrachtnemer die werkzaam zijn op een locatie van de Deelnemers dienen de Nederlandse taal zodanig te beheersen, dat zij in staat zijn de in de Nederlandse taal gegeven instructies op te volgen. Deze instructies kunnen zowel mondeling als schriftelijk zijn.
RJ13	Op de locaties waar de medewerker van Opdrachtnemer gebruik maakt van sleutels en/of toegangspassen van de Deelnemers is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het beheer. Bij verlies of misbruik van toegangspassen en sleutels wordt Opdrachtnemer hiervoor aansprakelijk gesteld. Bij eventueel verlies en/of vermoeden van misbruik, dient de <u>Categorie contractmanager</u> hiervan op de hoogte te worden gesteld.
RJ14	Deelnemers binnen perceel 3 hebben het recht om tijdens de looptijd van de Overeenkomst tussentijds rack-jobbing te gaan afnemen of juist af te schalen dan wel stop te zetten. Wijziging van rack-jobbing (zijnde het al dan niet - of in meer of mindere mate - gebruik maken van rack-jobbing) zal binnen 2 maanden na een schriftelijk verzoek hiertoe zijn afgerond. De kastinrichting dient aantoonbaar herbruikbaar te zijn en gericht te zijn op duurzaamheid. Het kastassortiment is na bijvullen eigendom van Deelnemer. De kastinrichting is eigendom van Opdrachtnemer en wordt na contractperiode weer teruggenomen door Opdrachtnemer.
RJ15	Opdrachtnemer dient per kast een digitaal bewijs van levering (uitgesplitst per kast) te kunnen aanbieden aan Opdrachtgever.

Nr.	Omschrijving
Implementatie	
IM1	Opdrachtnemer stelt voor het implementeren van de Overeenkomst een vaste implementatiemanager met beslissingsbevoegdheid aan die gedurende de implementatieperiode verantwoordelijk is voor de uitvoering van het implementatieplan. Opdrachtnemer draagt tevens zorg voor continuïteit en adequate achtereenvolgende mocht de implementatiemanager uit- of wegvallen. Opdrachtnemer heeft uiterlijk 3 weken voor ingangsdatum van de overeenkomst de implementatie volledig afgerond. Opdrachtnemer realiseert de implementatie van de Overeenkomst en zal Categorie contractmanager en Deelnemers tussentijds informeren over de voortgang van de implementatie.

Nr.	Omschrijving
	Alle Deelnemers kunnen de kantoorbenodigdheden en aanverwante dienstverlening vanaf de ingangsdatum en op basis van de Overeenkomst doormiddel van een gekozen bestelsysteem (online bestelomgeving of deelnemer specifieke catalogus) bestellen.
IM2	Binnen 2 weken na definitieve gunning levert Opdrachtnemer aan de categorie een overzicht aan van de te ondernemen acties om het contract te implementeren en uit te voeren gedurende de contractfase. Dit omvat o.a. een overzicht van alle verplichtingen/ activiteiten voor de gehele contractperiode. Het omvat de taken met bijbehorende details – weggezet in de tijd - zoals opgenomen in het Beschrijvend Document, Programma van Eisen, Nota van inlichtingen en Inschrijving.
IM3	Opdrachtnemer maakt een implementatieplan en dient deze uiterlijk 4 weken na definitieve gunning in bij de categorie. In dit implementatieplan wordt concreet beschreven hoe de implementatie van de overeenkomst gaat plaatsvinden. De DAP (zie IM4) is een uitvloeisel van het implementatieplan.
IM4	In de implementatieperiode zorgt Opdrachtnemer – gezamenlijk met Deelnemer - ervoor dat er per Deelnemer nadere afspraken worden gemaakt en vastgelegd in een DAP (Dossier, Afspraken en Procedures document). Deze omvat tenminste: <ul style="list-style-type: none"> - Wijze van bestelling in het Inkoop workflow systeem (Online bestelomgeving en/ of punch-outcatalogus); - Inrichting bestelaccounts. - Communicatie bij wijzigingen in processen en assortiment. - Samenstelling assortiment. - Afspraken rrack-jobbing (o.a. locatie, frequentie en minimale voorraad); - Wijze van facturering en betaling (w.o. jaarorders); - Bijzondere (logistieke) omstandigheden; - Contactpersonen; - Invulling terugkoppeling status backorders; - Afstemming governance; - Indien van toepassing: wanneer welke kast wordt omgebouwd (t.b.v. rack-Jobbing) en voorzien wordt van (een eerste) voorraad. <p>Bovenstaand betreft een niet-limitatieve opsomming, waar op verzoek van één van beide partijen nog onderwerpen aan kunnen worden toegevoegd. Afspraken worden door Opdrachtnemer vastgelegd in de Deelnemer specifieke DAP. Hierbij geldt dat deze niet tegenstrijdig mogen zijn met de ROK en niet onnodig verzwarend mogen werken voor één van de partijen. Bij twijfel beslist de Categorie.</p>
IM5	Alle kosten voor implementatie, waaronder opstart en aansluiting op de bestel- en factureringssystemen zijn verdisconteerd in de prijs. Er kunnen geen separate kosten voor deze werkzaamheden in rekening worden gebracht.
IM6	Tijdens en na implementatie kunnen situaties ontstaan die de voortgang van het proces verstoren. Opdrachtnemer neemt proactief contact op met categorie contractmanager en betreffende Deelnemer wanneer dit (dreigt) voor te komen.
IM7	Voor ingangsdatum stellen Opdrachtnemer en Opdrachtgever af op welke wijze rack-jobbing wordt ingevuld. Naast de verder genoemde condities, wordt specifiek vastgelegd wat er met de bestaande voorraad in de kast wordt gedaan. Uitgangspunt is dat er een lege kast wordt opgeleverd aan Opdrachtnemer. Tussen partijen kunnen aanvullende afspraken worden gemaakt over het leeghalen van de kasten (voorraad) en verwijderen van de kastinrichting.

Nr.	Omschrijving
Communicatie en rapportage	
C1	Om een adequate relatie en samenwerking op te kunnen bouwen, de kwaliteit van de dienstverlening te kunnen monitoren en te kunnen sturen op de Overeenkomst heeft Opdrachtnemer een systematiek van prestatie monitoring ontwikkeld, gebaseerd op leveranciersprestatie meting (LPM). Deze LPM maakt onderdeel uit van de KPI's. Opdrachtnemer onderschrijft deze systematiek en werkt gedurende de duur van de Overeenkomst mee aan toepassing en verfijning. Mede op basis van de resultaten worden de prestaties van de Opdrachtnemer beoordeeld. De resultaten van de prestatie meting worden opgenomen als KPI.

Nr.	Omschrijving
C2	<p>De KPI's welke als bijlage 10 zijn meegegeven zijn per ingangsdatum van de overeenkomst geldend. De KPI's worden in de eerste 3 maanden na start van de Overeenkomst gezamenlijk aangevuld en waar wenselijks eens per jaar – in overleg - bijgesteld.</p> <p>Uitgangspunt is dat de contractdoelstellingen worden gemonitord en ondersteund door het meten, rapporteren en bespreken van de te meten gegevens.</p> <p>De verschillende resultaatgebieden waar Opdrachtnemer in minimaal inzicht in geeft, zijn:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Leverperformance (o.a. aantallen, tijdigheid, volledigheid en backorders, betrouwbaarheid); 2. Tevredenheid (o.a. klachten, wijze afhandeling, tevredenheid Opdrachtgever); 3. Kwaliteit dienstverlening (o.a. doorlooptijden, garantie); 4. Maatschappelijk Verantwoord Inkopen (CO₂/duurzaamheid/Social Return); 5. Financieel (marktconformiteit, facturatie, orderwaarde).
C3	<p>Opdrachtgever en Opdrachtnemer kunnen gedurende de looptijd van de overeenkomst in overleg (K)PI's en de managementrapportage aanpassen en verder uitwerken, zodat deze bijdragen aan de contractdoelstellingen. Opdrachtgever kan op basis van voortschrijdend inzicht (K)PI's toevoegen of wijzigen, waarbij ook Opdrachtnemer hiervoor voorstellen kan doen.</p> <p>Wijzigingen worden in goed overleg afgestemd en formeel vastgesteld dan wel bevestigd in het strategisch overleg. Daarnaast kan opdrachtgever, met het oog op uniformiteit, analyse en herkenbaarheid, eisen dat specifieke elementen (informatie, lay-out) aan de managementrapportage worden toegevoegd.</p>
C4	<p>Opdrachtnemer heeft een leidende rol in het opleveren en analyseren van de managementgegevens en het rapporteren over de geleverde prestaties.</p> <p>De rapportage richt zich op het verstrekken van stuurinformatie en kan gedurende de looptijd verder toegespitst worden op behoeften. Toezeggingen in de beantwoording van de vragen (gunningscriteria) zijn onderdeel van de performance en kunnen opgenomen worden in de KPI's ter monitoring.</p>
C5	<p>De formats voor de KPI's en managementrapportage worden binnen 2 maanden na ingangsdatum van de overeenkomst in overleg met de Categorie contractmanager vastgesteld.</p>
C6	<p>Indien de norm niet wordt gehaald, gelden de volgende bepalingen:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Gesprek In – hiertoe geïnitieerde dan wel de reguliere overleggen wordt de non-compliance geïdentificeerd en wordt afgestemd hoe alsnog voldaan kan worden aan de overeenkomst. 2. Verbeterplan Wanneer blijkt dat bepaalde tekortkomingen structureel zijn of gesprekken onvoldoende vertrouwen geven naar mening van Opdrachtgever, kan zij verlangen dat Opdrachtnemer binnen 2 weken na het verzoek een verbeterplan indient. 3. Ontbinding Wanneer voorgaande onvoldoende vertrouwen geeft naar mening van Opdrachtgever, kan Opdrachtgever overgaan tot ontbinding van de overeenkomst.
C7	<p>Strategisch overleg Het strategisch contractoverleg vindt 1 keer per jaar plaats.</p> <p>Opdrachtnemer zendt de benodigde stukken voor het overleg minimaal 2 weken voor het overleg aan Opdrachtgever. Opdrachtnemer stuurt het verslag maximaal 5 Werkdagen na het strategisch overleg, ter goedkeuring, digitaal naar Opdrachtgever.</p> <p>Aanwezig bij dit overleg zijn een vertegenwoordiging van Opdrachtnemer, categorie en Deelnemers.</p>

Nr.	Omschrijving
	<p>De inhoud van het overleg gaat onder andere over de ontwikkelingen en prestaties bij Opdrachtnemer en Opdrachtgever. Het betreft</p> <ul style="list-style-type: none"> - de doelstellingen en te activiteiten voor de komende 12 maanden - de marktbrede ontwikkelingen, initiatieven en ontwikkelingen m.b.t. duurzaam, (sociale) bedrijfsvoering en dienstverlening welke gerelateerd zijn aan de opdracht - Beschrijving en analyse van de overkoepelende ontwikkelingen en prestaties bij Opdrachtnemer - MVOI prestaties, activiteiten (w.o. SR, ISV) - Overige relevante zaken - Duiding prestaties a.d.h.v. (K)PI's.
C8	<p>Tactisch overleg</p> <p>Het tactisch overleg vindt 4 keer per jaar plaats, waarvan 1 x voorafgaand aan het strategisch overleg.</p> <p>Opdrachtnemer zendt de stukken voor het tactische overleg minimaal 2 weken voor het overleg aan Opdrachtgever. Opdrachtnemer stuurt het verslag maximaal 5 werkdagen na het tactisch overleg, ter goedkeuring, digitaal naar Opdrachtgever.</p> <p>Aanwezig bij dit overleg zijn een vertegenwoordiging van Opdrachtnemer en de categorie.</p> <p>De inhoud van het tactisch overleg gaat onder andere over:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Samenwerking en prestaties (algemeen, (K)PI, Leveranciersprestatiemeting) - Analyses, trends en corrigerende maatregelen; - Financieel (prijs, indexering) - Knelpunten/escalaties vanuit deelnemersniveau; - Ontwikkelingen en resultaten (contractuele eisen, initiatieven, duurzaamheid en CO₂-doelstellingen).
C9	<p>Operationeel overleg</p> <p>Het operationeel overleg vindt 4 keer per jaar plaats.</p> <p>Opdrachtnemer zendt de stukken voor het operationeel overleg minimaal 5 werkdagen voor het overleg aan Opdrachtgever. Opdrachtnemer stuurt het verslag maximaal 5 werkdagen na het operationeel overleg, ter goedkeuring, digitaal naar Opdrachtgever.</p> <p>Aanwezig bij dit overleg zijn een vertegenwoordiging van Opdrachtnemer en Deelnemer</p> <p>De inhoud van het operationeel overleg gaat onder andere over:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Samenwerking, prestaties m.b.t. Deelnemer, facturatie en mutaties in het assortiment. <p>In de implementatiefase stemmen Opdrachtnemer en Deelnemer de behoefte en frequentie af m.b.t. de operationele overleggen af. Naar verwachting zal deze in de implementatieperiode een frequentie van minimaal eens per 2 weken hebben.</p>
C10	<p>Strategische rapportage</p> <p>De strategische rapportage is een weergave van het strategisch overleg. In deze rapportage – opgesteld door Opdrachtnemer en verstrekt uiterlijk 7 werkdagen na het overleg – omvat minimaal de in het overleg besproken en punten en de uitwerking hiervan. Het is hiermee een richtsnoer voor het komende jaar.</p>
C11	<p>Tactische rapportage</p> <p>De tactische management rapportage omvat minimaal; Managementsamenvatting waarin wordt weergegeven wat "de rode draad" is.</p> <ul style="list-style-type: none"> - De behaalde resultaten op de vastgestelde (K)PI's van de resultaatgebieden; - Gemiddelde KPI-score (voortschrijdend over afgelopen 12 maanden); - Een afname op productniveau (naam, EAN, productnaam), productgroep/ -type; - Een overzicht van de lopende projecten inclusief voortgang; - Omzet van het geleverde assortiment; - Mutaties in het Basisassortiment;

Nr.	Omschrijving
	<ul style="list-style-type: none"> - Een overzicht van het aantal aangemelde klachten met omschrijving van de aard, hoe de klacht is opgelost en met doorlooptijden; - Aantal bestellingen, met orderregels, orderwaarde; - Mutaties in kasten; vulfrequentie per vak, bezoekfrequentie per kast, overzicht aantal kasten per betreffende locatie; - Aantal retourzendingen en reden hiervan; <p>Met betrekking tot voorgaande geldt dat het herleidbaar of inzichtelijk is:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Trend over afgelopen 12 maanden; - Onderverdeeld naar basis- en restassortiment (incl. productgroepen, type, artikel); - Onderverdeeld tot op de maand; - Uitgedrukt in aantallen en in Euro's; - Herleidbaar tot op niveau van Deelnemer en één onderliggend niveau. <p>Aan de categorie worden de basisgegevens verstrekt t.b.v. eigen analyses. De resultaten worden in cijfers met bijbehorende grafieken weergegeven. De tabellen en/ of grafieken zijn gedefinieerd. De Tactische rapportage wordt 1 keer per kwartaal verstrekt aan de categorie, welke het beschikbaar stelt aan Deelnemers.</p> <p>Indien Opdrachtgever hierom verzoekt: Een overzicht betreffende de vereiste certificering, dat minimaal bevat:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Een overzicht van de certificaten waarover Opdrachtnemer beschikt; • Een overzicht van de instantie(s) die de certificaten controleert en vertrekt • Een overzicht van de data waarop audits hebben plaatsgevonden en de aangegeven verbeterpunten, evenals verwerking hiervan; • Een overzicht van calamiteiten die zich hebben voorgedaan en de getroffen maatregelen om herhaling te voorkomen. <p>De tactische rapportage wordt 1 keer per kwartaal verstrekt aan de categorie, uiterlijk 10 werkdagen na afloop van elk kwartaal.</p>
C12	<p>Operationele rapportage</p> <p>Voor het operationele overleg wordt de tactische managementrapportage gebruikt. Er is daarmee geen separate operationele managementrapportage.</p> <p>Aanvullend geldt dat als Deelnemers aanvullende informatie per locatie, eenheid en/of regio wensen, dit kosteloos door Opdrachtnemer wordt verstrekt in een separate rapportage. Uitgangspunt is dat dit slechts incidenteel voorkomt.</p>

Nr.	Omschrijving
Optimalisatie en innovatie	
O1	Opdrachtnemer zal tijdens de looptijd van de Overeenkomst voorstellen doen ter verdere optimalisatie, standaardisering en verduurzaming van het Basisassortiment. Daarnaast zal Opdrachtnemer adviseren om bestellingen buiten het Basisassortiment duurzaam terug te dringen.
O2	Opdrachtgever houdt zich het recht voor om pilots, proeven en/of onderzoekstrajecten rechtstreeks in opdracht aan derden (zijnde niet Opdrachtnemer van de ROK) te verstrekken, ten gunste van de duurzaamheidsontwikkelingen. Opdrachtgever heeft de intentie om in geval van structurele dienstverlening (c.q. levering) de betreffende dienst of product (levering) binnen de ROK op te nemen en daarmee af te gaan nemen bij Opdrachtnemer. Hiermee verloopt deze nieuwe dienstverlening conform alle contractueel bepaalde voorwaarden.
O3	<p>Duurzaam Return On Investment (DROI)</p> <p>Opdrachtnemer draagt actief bij aan het realiseren van verduurzaming. Hiertoe ontplooit Opdrachtnemer gerichte activiteiten om de contractdoelstellingen te realiseren. Deze initiatieven dragen bij aan verduurzaming van producten of verbetering van dienstverlening én er is sprake van significant verschil t.o.v. wat verwacht mag worden bij de gecontracteerde dienstverlening.</p> <p>Jaarlijks worden deze initiatieven bepaald in het strategisch overleg. In het voorstel wordt minimaal nut, noodzaak, kosten en doorlooptijd opgenomen. De opgenomen</p>

Nr.	Omschrijving
	<p>kosten (in dit voorstel) dienen realistisch en marktconform te zijn. Na afloop van de initiatieven worden resultaten gedeeld (presentatie, rapport).</p> <p>Per jaar hebben deze initiatieven een minimale waarde van € 7.500,-.</p>

Nr.	Omschrijving
Prijs	
P1	Voor elk perceel worden afzonderlijk tarieven en percentages afgeprijsd in de aanbesteding. Binnen een perceel geldt dat in alle gevallen de tarieven en percentages voor Deelnemers gelijk aan elkaar zijn.
P2	<p>De opgegeven prijzen dienen marktconform te zijn. Zowel bij de inschrijving als gedurende de looptijd van de overeenkomst. Dit geldt voor zowel het basis- als restassortiment. De opslag op inkoopprijs kan nooit leiden tot een <u>niet</u> marktconforme prijs.</p> <p>Op verzoek van de categorie toont Opdrachtnemer de conformiteit aan van de, door de categorie opgegeven producten, te toetsen t.o.v. objectieve criteria en/of bronnen.</p> <p>Hierbij is het uitgangspunt:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Lichte afwijking</i> (marginaal boven of onder benchmark) Opdrachtgever kan Opdrachtnemer verzoeken om een schriftelijke verduidelijking van de prijsopbouw. Indien de toelichting voldoende aannemelijk maakt dat de prijs gerechtvaardigd is kan de prijs alsnog marktconform worden bevonden. - <i>Substantiële afwijking</i> (aanzienlijk hoger of lager dan benchmark) Indien de prijsopbouw na toelichting onvoldoende plausibel is, of indien Opdrachtnemer geen toereikende onderbouwing kan geven, kan Opdrachtgever: (a) de betreffende prijs als niet-marktconform aanmerken; (b) maatregelen treffen zoals het met terugwerkende kracht aanpassen van de prijs. - <i>Onvoldoende onderbouwing</i>; indien Opdrachtnemer de gevraagde toelichting niet tijdig of niet volledig aanlevert, wordt de prijs eveneens als niet-marktconform beschouwd. <p>Gedurende de overeenkomst kan bovenstaande methodiek verder ontwikkeld worden om deze adequater en met minder werklust te realiseren.</p>
P3	<p>Rack-jobbing is inclusief:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Inventariseren en bestellen van de voorraad; - Het bijvullen van de betreffende kasten; - Eventuele inrichtingskosten per kast voor nieuw in te richten kasten; - Herindeling voor reeds in gebruik zijnde rack-jobbing kasten; - Retour nemen van niet goed lopende kantoorbenodigdheden mits onbeschadigd in de originele verpakking verpakt; - Retour nemen van verpakkingsmaterialen; - Alle benodigde hulpmiddelen; - Aan- en afrijkosten en reiskosten.
P4	<p>Voor de artikelen geldt dat de prijzen jaarlijks worden geïndexeerd, voor het eerst op 1 januari 2028.</p> <p>Opdrachtnemer levert 1 maand voorafgaand aan een indexering een onderbouwd voorstel aan bij de categorie contractmanager. De prijsaanpassing is gemaximaliseerd tot de stijging over twaalf (12) maanden. De indexering vindt plaats voor ten hoogste het CBS Indexcijfer 095400 Schrijfwaren en tekenartikelen (2015=100) volgens onderstaande rekenmethode:</p> $\left(\frac{\text{Indexcijfer okt jaar1} - \text{Indexcijfer okt jaar2}}{\text{Indexcijfer okt jaar2}} \right) \times 100\%$ <p>Voor de eerste indexering per 1 januari 2028 is de berekening:</p> $((\text{indexcijfer 1 okt. 2027} - \text{indexcijfer 1 okt. 2026}) / \text{indexcijfer 1 okt 2026}) \times 100\%.$

Nr.	Omschrijving
	<p>Vervolgens wordt het cijfer afgerond op 2 decimalen.</p> <p>Na schriftelijke goedkeuring van de categorie contractmanager, worden de nieuwe prijzen van kracht. Indexeringsverzoeken over voorgaande perioden kunnen niet met terugwerkende kracht worden ingediend en ingevoerd.</p> <p>Opdrachtnemer is verplicht om jaarlijks het indexatieverzoek te versturen.</p> <p>Indien het definitieve indexcijfer nog niet bekend is voor het aflopen van de indientermijn, wordt het tijdelijke cijfer gehanteerd. Is deze niet beschikbaar dan wordt het meest recente cijfer gehanteerd. Het voorgaand gebruikte cijfer ("nieuw") wordt bij een volgende indexatie gebruikt als "oud". De betreffende indexcijfers staan op de website van het CBS, onderdeel Statline.</p>
P5	Alle prijzen en indexatiecijfers worden afgerond op 2 decimalen.
P6	<p>Voor de dienst rack-jobbing geldt dezelfde methodiek als voor de producten. In afwijking hierop geldt de volgende index:</p> <p>CBS Indexcijfer Cao-lonen, contractuele loonkosten en arbeidsduur; indexcijfers (2020=100), op basis van Cao-lonen per maand incl. bijz. beloningen: 'Totaal cao-sectoren'.</p>
P7	Prijzen anders dan voorgenoemde worden gedurende de looptijd niet geïndexeerd. Dit betreft onder andere, maar niet uitsluitend, de kosten van kastinrichting.
P8	<p>Indexeringsverzoeken worden ingediend volgens de volgende uitgangspunten: Het uitgeschreven verzoek is als bijlage bij een email gevoegd. Hiermee kan dit verzoek als afzonderlijk bestand worden opgeslagen en gedeeld.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Het verzoek wordt 1 maand voorafgaand aan de ingang van de indexering toegestuurd aan de categorie contractmanager. 2. Verzoek is voorzien van bedrijfsnaam en of logo als afkomstig van Opdrachtnemer 3. In het verzoek is onder andere genoemd: <ol style="list-style-type: none"> a. Kenmerk en naam van de overeenkomst; b. Indexatiepercentage inclusief onderbouwing van de berekening (enkel bronvermelding is onvoldoende); c. De datum van ingang van indexering. 4. Indien van toepassing stuurt opdrachtnemer het nieuwe prijzenblad mee (minimaal in het oorspronkelijke format).
P9	<p>Opdrachtgever hanteert voor de bepaling van de verkoopprijs van kantoorbenodigdheden uit het Restassortiment een opslagpercentage bovenop de inkoopprijs. Het opslagpercentage dat gehanteerd wordt is door Opdrachtnemer opgegeven in het Prijsinvalformulier (<i>bijlage 3a, 3b en 3c</i>) van de Inschrijving en is van toepassing op de gehele looptijd van de Overeenkomst.</p> <p>Indien de verkoopprijs van kantoorbenodigdheden door toepassing van het opslagpercentage niet langer marktconform is, dient de prijs van het artikel hierop te worden aangepast. Op verzoek licht Opdrachtnemer toe hoe de prijs tot stand is gekomen en waarom de prijs al dan niet marktconform is met het betreffende prijspeil.</p>
P10	<p>Opdrachtnemer dient te allen tijde marktconforme prijzen aan te bieden voor artikelen uit het assortiment. Opdrachtnemer legt hierover verantwoordelijkheid af binnen de periodieke managementrapportage. Opdrachtnemer dient, op aanvraag van de Categorie, voor specifieke artikelen middels een transparante berekening inzicht te geven in de prijsopbouw en mede op deze wijze marktconformiteit aan te tonen.</p> <p>Opdrachtgever houdt zich het recht voor om de prijzen (inkoopprijzen en het toegepaste opslagpercentage), gedurende de looptijd van de Overeenkomst, (steekproefsgewijs) te toetsen op marktconformiteit. Opdrachtnemer verleent medewerking aan het transparant, gedetailleerd en verifieerbaar aanleveren van prijsinformatie, inclusief kostenopbouw, zodat marktconformiteit van de aangeboden prijzen geverifieerd kan worden.</p> <p>Opdrachtgever heeft het recht om een benchmark uit (te laten) voeren om te bepalen of marktconforme prijzen en condities worden gehanteerd door Opdrachtnemer. Opdrachtnemer werkt mee aan deze benchmark en accepteert de uitkomst van deze benchmark.</p>

Nr.	Omschrijving
	<p>Een benchmark is een vergelijkend onderzoek waarbij de producten en diensten op identieke wijze worden onderzocht en met elkaar worden vergeleken. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om inkoopfacturen van Opdrachtnemer op te vragen.</p> <p>Opdrachtgever is niet gehouden producten af te nemen die onredelijk geprijsd – en daarmee niet marktconform - zijn in vergelijking met de huidige productprijzen van andere aanbieders. Partijen treden in voorkomend geval met elkaar in overleg voor een nadere onderbouwing van de prijsverschillen om tot een passende oplossing te komen.</p> <p>Indien de productprijzen niet deugdelijk worden onderbouwd naar bevinding van Opdrachtgever, dan wel de prijsverschillen onredelijk zijn, kan besloten worden de betreffende producten elders af te nemen. Hierover vindt geen compensatie plaats.</p>

Nr.	Omschrijving
Bestellen	
B1	Opdrachtnemer richt een online bestelomgeving in die op adequate, gebruiksvriendelijke wijze is ingericht. Het niet voldoen aan gestelde eisen betekent dat dit wordt beschouwd als zijnde geen bestelomgeving.
B2	<p>Opdrachtnemer biedt zonder additionele kosten:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Een bestelomgeving (met de mogelijkheid tot OCI punch-out) waarin de artikelen van het Basisassortiment en Restassortiment kunnen worden besteld. - Voor zover wijzigingen in het zichtbare assortiment niet zelf doorgevoerd kunnen worden door de centrale contactpersoon van Deelnemer, dienen deze binnen 2 werkdagen na schriftelijk verzoek door Opdrachtnemer te zijn doorgevoerd. - De catalogus van de Opdrachtnemer is alleen zichtbaar voor de vermelde geautoriseerde bestelgemachtigden. Deze dient compatibel te zijn met de verschillende bestelsystemen van Deelnemer. In <i>bijlage 9</i> is weergegeven van welk bestelsysteem Deelnemer op moment van publicatie gebruik maakt. Aan de opgave kunnen geen rechten worden ontleend en systemen kunnen wijzigen. Indien dit leidt tot noodzakelijke aanpassingen in systemen, worden deze koppelingen kosteloos gerealiseerd door Opdrachtnemer. - Eén digitale catalogus (Online bestelomgeving) met geautoriseerde toegang waaruit door bestellers kan worden besteld voor de Deelnemers die geen eigen systeem gebruiken.
B3	In de webshop en punch-outcatalogus is er de mogelijkheid onderscheid te maken in autorisatie van medewerkers en/ of groepen medewerkers, door het instellen van functiegroepen (minimaal 5). Voor deze groepen moet elk een eigen assortiment samengesteld kunnen worden m.b.t. wat zichtbaar is en besteld kan worden. Wat niet is opgenomen dient niet zichtbaar te zijn voor betreffende geautoriseerde en/of groep.
B4	<p>Opdrachtnemer dient 3 weken vóór de ingangsdatum van het contract per Deelnemer een succesvolle acceptatietest te hebben afgerond met het bestel- en facturatie berichtenverkeer via en met bestel- en factureringssysteem.</p> <p>Een succesvolle acceptatietest houdt in:</p> <ul style="list-style-type: none"> - dat Deelnemer en Opdrachtgever hebben vastgesteld dat het gehele proces van bestellen tot en met factureren via de relevante op de juiste wijze is verlopen. Opdrachtnemer dient te garanderen dat aansluiting en het succesvol afronden van de acceptatietest tijdig en volledig verloopt. - Dat Opdrachtnemer het proces rondom rack-jobbing volledig heeft doorlopen <p>Bewijs van de geslaagde acceptatietests dienen voorafgaand aan de Overeenkomst aan Opdrachtgever te worden verstrekt.</p> <p>Indien blijkt dat Opdrachtnemer op de ingangsdatum van de Overeenkomst niet is aangesloten c.q. nog niet met succes de acceptatietest voor de elektronische koppeling via heeft afgerond, vindt communicatie via het Leveranciersportaal plaats. Niet aangesloten zijn op minimaal het Leveranciersportaal leidt mogelijk tot het niet bestellen van producten/diensten bij betreffende Opdrachtnemer maar bij een alternatieve dienstverlener.</p>
B5	<p>Opdrachtnemer richt de punch-out catalogus en/of online bestelomgeving in.</p> <p>Voor Deelnemer zijn hierbij de volgende gegevens minimaal inzichtelijk:</p>

Nr.	Omschrijving
	<ul style="list-style-type: none"> - Artikelomschrijving; - Artikelnummer; - Artikelprijs per stuk en per bestelhoeveelheid/-eenheid; - Eenheid per artikel per stuk en bestelhoeveelheid/-eenheid. - Duurzaamheidskeurmerken (alleen degene die zijn goedgekeurd volgens criterium 'Minimum aandeel duurzame artikelen bij aanvang, zie eis M9'); - Overige duurzaamheidsinformatie (bijvoorbeeld % gerecycleerde en/of hernieuwbare grondstoffen). <p>Gedurende de looptijd is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het actueel houden van deze punch-out catalogus en/ of online bestelomgeving en voorziet tijdig in het aanleveren van nieuwe lijsten t.b.v. het opnemen in de deelnemers specifieke systemen.</p>
B6	<p>In de bestelomgeving is het verschil tussen het basis- en restassortiment duidelijk zichtbaar en zijn artikelen afhankelijk van de autorisatie van de Besteller wel of niet zichtbaar in de bestelomgeving.</p> <p>In de verschillende bestelsystemen van Deelnemers moet het mogelijk zijn om het assortiment op te delen in basisassortiment- en restassortiment. Per onderdeel kan er een andere groep bestellers hieraan gekoppeld zijn.</p> <p>De online bestelomgeving dient zo ingericht te zijn dat de besteller na een eerste keer inloggen, niet separaat hoeft in te loggen voor een (ander) deel van het assortiment.</p> <p>Nadere afspraken hierover worden in de implementatieperiode afgestemd tussen Deelnemer en Opdrachtnemer.</p>
B7	<p>Opdrachtnemer kan bestellingen (per Deelnemer) samenvoegen. Afspraken hierover worden nader overeengekomen in de implementatieperiode en per Deelnemer specifiek vastgelegd in een DAP (Dossier Afspraken en Procedures). Deze afspraken dienen altijd te voldoen aan de ROK. Voor zover hierover twijfel is beslist de categorie contractmanager.</p>
B8	<p>Opdrachtnemer levert na elke prijswijziging evenals in de maand januari een artikellijst aan met verpakkingseenheid, aantal artikelen per verpakking, prijs per verpakking, prijs excl. btw en prijs incl. btw. Daarbij wordt gespecificeerd of het betreffende product binnen het basis- of restassortiment valt.</p> <p>Per artikelregel is aangegeven of het artikel duurzaam is en welke certificering hierop van toepassing is. Dit dient een onafhankelijk keurmerk te zijn, zijnde geen keurmerk van eigen organisatie. Dergelijke details dienen zichtbaar te zijn voor Besteller in de Online bestelomgeving.</p> <p>Wijzigingen dienen binnen 3 werkdagen na datum van aanvraag kosteloos gerealiseerd en bevestigd te zijn door Opdrachtnemer aan de Categorie.</p>
B9	<p>Deelnemers kunnen gedurende de looptijd van de Overeenkomst de contactpersonen, bestellers en locaties/ afleveradressen, leveringsvariant en het aantal bestelaccounts zonder additionele kosten wijzigen/ aanvullen. Er wordt vanuit Opdrachtnemer geen limiet gesteld aan het aantal bestellers en contactpersonen. Per Deelnemer kunnen meerdere leveringsvarianten van toepassing zijn.</p> <p>Deze wijzigingen/ aanvullingen dienen binnen 2 werkdagen na datum van aanvraag door Opdrachtnemer te worden doorgevoerd.</p>
B10	<p>Opdrachtnemer accepteert bestellingen per Opdrachtnemer eigen webbased bestelsysteem ("online bestelomgeving") of per Deelnemer specifiek bestelsysteem (punch-outcatalogus). Bestellingen per email zijn alleen in geval van calamiteiten geldig. Andere bestelwijzen (w.o. telefonisch, post, fax, app/ sms) zijn niet geldig.</p> <p>Deelnemers kunnen gedurende de looptijd van de Overeenkomst de gewenste bestel- en factureringswijze zonder additionele kosten wijzigen. Doorlooptijden van bedoelde wijzigingen zullen in nader overleg tussen partijen worden vastgesteld. Indien het voorkomt dat de reguliere bestelmethode niet kan worden gevolgd (bijvoorbeeld door een systeemstoring), zorgt Opdrachtnemer voor een passend alternatief. Dit alternatief</p>

Nr.	Omschrijving
	geldt tot Opdrachtnemer het probleem (zoals bijvoorbeeld een systeemstoring) heeft opgelost.
B11	Opdrachtnemer neemt alleen geautoriseerde bestellingen in behandeling van door Deelnemer aangewezen bevoegde Bestellers. Het risico van bestellingen die niet voorzien zijn van de vooraf aan Opdrachtnemer bekendgemaakte benodigde autorisaties en toch worden geleverd, zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
B12	De online bestelomgeving voorziet in de mogelijkheid tot het instellen van een minimale orderwaarde per bestelling. Deze functie kan per deelnemer en account(groep) worden geactiveerd dan wel uitgeschakeld.
B13	<p>Opdrachtnemer stemt de juistheid van de bestelling met de Besteller af wanneer er bij Opdrachtnemer een vermoeden bestaat van een buitengewoon afwijkende bestelling qua omvang of inhoud. Dit ter voorkoming van extra kosten en retourstromen vanwege foutieve bestellingen. Onder afwijkend in omvang wordt onder andere verstaan: vanaf eenmaal zo groot als een gemiddelde bestelling.</p> <p>Indien bestellingen sterk afwijken in omvang (exceptioneel klein of groot), neemt Opdrachtnemer contact op met de centrale contactpersoon van de betreffende Deelnemer om de bestelling te verifiëren.</p> <p>Opdrachtnemer informeert de centrale contactpersoon van de betreffende Deelnemer tijdig in dit soort gevallen, waardoor onder andere de contractdoelstellingen niet in het gedrang komen. Facturatie is alleen mogelijk na afstemming aangaande juistheid van de bestelling.</p> <p>In geval van een verkeerd bestelde hoeveelheid door Deelnemer kunnen eventuele additionele transportkosten voor een retourzending bij Deelnemer in rekening worden gebracht. In geval van foutieve of onvolledige levering of tegenvallende kwaliteit door Opdrachtnemer, zijn de transportkosten voor retourzending voor rekening van Opdrachtnemer</p>
B14	<p>Specifieke eisen aan de Online bestelomgeving;</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Opdrachtnemer beheert de gebruikersaccounts en wachtwoorden voor de Deelnemers. Bestellingen dienen hierdoor uitsluitend door bevoegde Bestellers te kunnen worden geplaatst. 2. Het gebruik van inlogcodes en passwords is adequaat beveiligd. Indien van toepassing ontvangt elke Besteller een eigen inlogcode en password. Opdrachtnemer houdt een overzicht bij van de Bestellers. Besteller dient zelf zijn wachtwoord te kunnen wijzigen. 3. Per account kan er een "favorietenlijst" worden gemaakt door gebruiker. Dit moet leiden tot meer standaardproducten (uniformering gebruikte producten).
B15	<p>De Online bestelomgeving bevat verder:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Een menustructuur inclusief een deugdelijk en adequate zoekfunctie. Dit is inclusief het kunnen toepassen van filters om de zoekfunctie te specificeren; - De artikelbenaming/ het artikelnummer; - Bij artikelen waarbij dit functioneel is een afbeelding/kleurenfoto; - Het merk van het artikel (ook wanneer dit het huismerk betreft); - Informatie over of een artikel voorradig is of de actuele voorraad van het desbetreffende artikel; - Duurzame kantoorbenodigdheden zijn duidelijk herkenbaar d.m.v. een signalering (een duurzaam keurmerk of logo); - Nederlandse productinformatie waaruit blijkt dat de geleverde artikelen voldoen aan de gestelde eisen en/of keurmerken; - Omschrijving van het artikel en aanvullende omschrijving, o.a. maat/afmeting, kleur, materiaal, specifieke eigenschappen; - Aantal in een omverpakking en/of kleinste verpakkingseenheid; - De categorie waartoe het artikel behoort; - Prijs per verpakking ex btw. <p>Indien een toevoeging op deze opsomming wenselijk is voor Deelnemer en Opdrachtgever, zal deze op verzoek worden toegevoegd/aangepast.</p> <p>Bij de uitwisseling van elektronische informatie/berichtenverkeer zal de op het artikel van toepassing zijnde btw informatie (btw code) meegegeven moeten worden.</p>

Nr.	Omschrijving
B16	<p>Punch-out artikelen zijn artikelen die door Opdrachtgever vanuit de serveromgeving van Opdrachtnemer overgeheveld kunnen worden naar het bestelproces van Deelnemer. Indien gebruik wordt gemaakt van een punch-out catalogus wordt deze bijgehouden door Opdrachtnemer en is deze toegankelijk voor Deelnemer.</p> <p>Opdrachtnemer conformeert zich aan de vereisten aangaande de catalogi, bestelprocedures en facturatiwijze, zodat het bestelproces mogelijk is.</p>
B17	Opdrachtnemer moet een assortiment kunnen afstemmen per besteller. Niet alle producten moeten voor alle bestellers beschikbaar zijn.
B18	<p>Opdrachtnemer moet een superuser account kunnen aanmaken per Deelnemer. Deze superuser account (of key user account) dient de mogelijkheid te hebben artikelen toe te voegen dan wel te verwijderen uit specifieke accounts maar ook in batch te kunnen doen. Indien dit laatste niet mogelijk is, voorziet Opdrachtnemer in deze handeling met een maximale doorlooptijd van 48 klokkuur.</p> <p>Deze eis betreft het restassortiment. Wijzigingen in het basisassortiment worden altijd doorgevoerd op aangeven van de Categorie.</p>
B19	De doorlooptijd van aanvragen vanuit Categorie of Deelnemer voor wijzigingen, toevoegingen of verwijderen, van artikelen binnen de catalogus is 3 werkdagen hierna gerealiseerd. Deze wijzigingen worden bevestigd aan de betreffende aanvrager.
B20	De bestel- en leveringsinformatie wordt gekoppeld aan het systeem van Deelnemer. Opdrachtnemer zorgt voor de realisatie van de koppeling van de systemen tussen Opdrachtnemer en Deelnemer. Bijlage 9 geeft aan welke vorm van punch-out of bestelproces per deelnemer wordt gebruikt. Opdrachtnemer conformeert zich aan de eisen, uitgangspunten en infrastructuur die zijn opgenomen in de punch-out aansluitkit. In geval gebruik wordt gemaakt van conceptordernummers of een vergelijkbare methode ten behoeve van vereenvoudiging van de order entry bij Opdrachtnemer, is uiteindelijk het ordersysteem van Deelnemer altijd leidend.
B21	Voor inkooporders die vanuit het bestelsysteem per e-mail bij Opdrachtnemer worden geplaatst stelt Opdrachtnemer een e-mailadres ter beschikking.
B22	Opdrachtnemer draagt zorg voor voldoende kennis en informatie bij de Opdrachtgevers over de Online bestelomgeving, zodat deze gebruikers in staat zijn om de - binnen de online bestelomgeving - beschikbare functies te adequaat gebruiken.

Nr.	Omschrijving
Facturering en betaling	
F1	<p>De Opdrachtnemer voldoet aan de Handreiking basisfactuur Rijk Logius van e-facturatie via het Peppol netwerk of een geautomatiseerde koppeling met de DigiPoort (toekomstig E-procurementpoort) of het Leveranciersportaal met daarin de referentie naar de inkooporder en de inkooporderregel.</p> <p>Indien er problemen zijn in het betaalproces, wordt hiervoor contact gezocht met betreffende Deelnemer en leidt dit niet direct tot blokkade van bestellingen.</p> <p>In bijlage 9 is opgenomen welke factureringssystemen op dit moment in gebruik zijn bij de deelnemers.</p>
F2	Opdrachtnemer factureert vanuit een (1) centraal punt (een juridische entiteit). Indien dit afwijkt van het adres van Opdrachtnemer, dan is dit bij Inschrijving duidelijk kenbaar gemaakt door de inschrijvende Partij.
F3	<p>Facturen voldoen minimaal aan de wettelijke eisen. Facturen die hier niet aan voldoen, worden niet in behandeling genomen. De wettelijke eisen aan facturen staan gepubliceerd op de website van de Belastingdienst en bevatten het verplicht vermelden van:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Volledige naam en die van de afnemer; - Vermeld het verplichting- en bestelnummer op de factuur; - Naam en adres van Opdrachtnemer; - Het btw-identificatienummer van Opdrachtnemer; - Het KVK-nummer van Opdrachtnemer; - Het factuurnummer; - De factuurdatum; - De datum (periode) van levering en/of uitvoering;

Nr.	Omschrijving
	<ul style="list-style-type: none"> - Bank en rekeningnummer van Opdrachtnemer; - Het aantal geleverde goederen en/of diensten (incl. beschrijving wat er is geleverd); - Btw-bedrag en btw-tarief wat van toepassing is op de geleverde goederen en diensten.
F4	<p>In de implementatieperiode wordt per Deelnemer de frequentie van het aantal facturen bepaald. Desgewenst kunnen, afwijkende afspraken worden gemaakt ten aanzien van de frequentie van facturatie en/of het gewenste bundelingsniveau van de facturen.</p> <p>Voor zover nadere uitsplitsing nodig is, wordt dit tussen Opdrachtnemer en Deelnemer afgestemd.</p>
F5	<p>De (definitieve) inkooporder wordt verstuurd vanuit het inkoopstelsel naar de Opdrachtnemer. Deze inkooporder geldt als opdrachtbevestiging tot levering van < betreffende artikelen/diensten door Opdrachtnemer.</p> <p>Opdrachtnemer vermeldt het inkoopordernummer als referentie op elke pakbon en factuur aan Opdrachtgever. Zonder dit inkoopordernummer kan Opdrachtgever de levering of de factuur weigeren.</p>
F6	<p>Opdrachtnemer dient er rekening mee te houden dat, indien een onderzoek naar de juistheid van facturen door een accountants- of auditdienst wordt ingesteld, onrechtmatigheden die tijdens het onderzoek worden geconstateerd zullen worden verrekend. Kosten van het onderzoek zijn - gerelateerd aan deze specifieke bevinding - in dat geval voor rekening van Opdrachtnemer.</p>
F7	<p>Indien Opdrachtnemer zijn ordersysteem met een directe koppeling heeft aangesloten op de gevraagde systemen van Deelnemers, garandeert Opdrachtnemer dat het systeem te allen tijde beschikbaar is. Opdrachtgever eist een maandelijks beschikbaarheidspercentage van 95% per Deelnemer. Wanneer het systeem niet beschikbaar is tijdens kantooruren, wordt dit direct gemeld aan de Deelnemer(s).</p>
F8	<p>Opdrachtnemer berekent geen kosten aan Deelnemer voor aansluiting en aangesloten blijvend op de gevraagde systemen. Bij een directe aansluiting op de gevraagde systemen komen alle kosten vanaf het koppelvlak aan Opdrachtnemerszijde voor rekening van de Opdrachtnemer. De kosten die Opdrachtnemer in dit verband nu (en in de toekomst) maakt, zijn voor rekening van Opdrachtnemer.</p> <p>Hetzelfde geldt in geval van een (punch-out) koppeling van de Online bestelomgeving aan het inkoopstelsel van de Deelnemer(s).</p>
F9	<p>Opdrachtnemer accepteert dat er gedurende de looptijd van de Overeenkomst nieuwe versies van software in gebruik genomen kunnen worden en dat koppelingen ten gevolge hiervan dienen te worden aangepast door Opdrachtnemer. Kosten komen voor rekening van Opdrachtnemer.</p>
F10	<p>De catalogus van Opdrachtnemer wordt beschikbaar gemaakt (indien voor Deelnemer van toepassing) via het catalogus platform van de Rijksoverheid middels één of meer van de volgende opties (in volgorde van voorkeur):</p> <ul style="list-style-type: none"> - Middels een level 2 punch-out op basis van de OCI standaard; - Een rest-API koppeling; - Een feed (CSV of XML); - Handmatige upload/invoer.
F11	<p>Opdrachtnemer onderhoudt zelf zijn catalogus waarin de afgesproken producten of diensten inclusief prijzen staan. Wijzigingen in de catalogus komen slechts na goedkeuring door de Categorie beschikbaar .</p>
F12	<p>In overleg met Deelnemer wordt (indien van toepassing voor Deelnemer) de mogelijkheid gegeven om vanuit Opdrachtnemer te leveren onder voldoende verschillende UNSPSC-codes. Dit zodat Deelnemer het assortiment kan vertalen naar de bijbehorende financiële boekingsgangen.</p>
F13	<p>Indien inkopen niet via de juiste bestelgemachtigden (of via inkoop) wordt ingekocht en de factuur niet aan een inkooporder of aan een referentienummer gekoppeld kan worden, wordt de factuur geretourneerd. Opdrachtnemer ontvangt hiervan een bericht en wordt verzocht een nieuwe factuur in te dienen onder vermelding van een inkoopordernummer of referentienummer en factuurdatum. Het order-of referentienummer kan worden opgevraagd bij de opdrachtgever.</p>

Nr.	Omschrijving
Maatschappelijk Verantwoord Inkopen	
M1	<p><i>Voor papieren producten geldt:</i> 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.</p> <p>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.</p> <p><i>Mogelijke bewijsmiddelen</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - (Geldig) certificaat van een ISO type I milieukeurmerk, waarvan de eisen overeenkomen met de in dit criterium gestelde eisen, of een gelijkwaardig certificaat. Meer informatie over ISO type I milieukeurmerken is te vinden op de website van PIANOo. Producten met de volgende keurmerken voldoen in elk geval aan deze eis: <ul style="list-style-type: none"> o EU Ecolabel voor bedrukt papier, kantoor materiaal van papier en draagtassen van papier (Besluit 2020/1803); o EU Ecolabel voor grafisch papier (Besluit 2019/70), inclusief documentatie die aantoont dat het papier voor het desbetreffende kantoorartikel wordt gebruikt; o Nordic Swan Copy and printing paper; o Blue Angel Recycled paper of Blue Angel Environmentally Friendly Printing Papers; o FSC, PEFC. - Of gelijkwaardig.
M2	<p>Voor papieren producten geldt: Niet papieren elementen moeten eenvoudig te verwijderen zijn.</p> <p>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.</p> <p><i>Mogelijke bewijsmiddelen</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - (Geldig) certificaat van een ISO type I milieukeurmerk, waarvan de eisen overeenkomen met de in dit criterium gestelde eisen, of een gelijkwaardig certificaat. Meer informatie over ISO type I milieukeurmerken is te vinden op de website van PIANOo. Producten met een certificaat van EU Ecolabel voor bedrukt papier, kantoor materiaal van papier en draagtassen van papier (Besluit 2020/1803) voldoen in elk geval. - Een verklaring van een fabrikant of ontwerper van een product, een papierophaaldienst, een recyclingbedrijf of een gelijksoortige organisatie. - Of gelijkwaardig.
M3	<p>Voor papieren producten geldt: Het product moet opnieuw kunnen worden verpulpt, en:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. - 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.

Nr.	Omschrijving
	<p>Voor papieren kantoorartikelen geldt: wanneer een onderdeel van een product van papier eenvoudig te verwijderen is (bijvoorbeeld een metalen staaf in een hangmap, een bijlage in een tijdschrift, een kunststof omslag of een herbruikbare omslag van een (school)schrift), mag de verpulpbaarheidsstest zonder deze component worden uitgevoerd.</p> <p><i>Mogelijke bewijsmiddelen</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - (Geldig) certificaat van een ISO type I milieukeurmerk, waarvan de eisen overeenkomen met de in dit criterium gestelde eisen, of een gelijkwaardig certificaat. Producten met een certificaat van EU Ecolabel voor bedrukt papier, kantoor materiaal van papier en draagtassen van papier (Besluit 2020/1803) voldoen in elk geval. - Als het product geen certificaat van EU Ecolabel voor bedrukt papier, kantoor materiaal van papier en draagtassen van papier draagt, dient de Opdrachtnemer voor specifieke productgroepen een verklaring te verstrekken waarin het volgende staat: <ul style="list-style-type: none"> o Kantoor materiaal van papier: er zijn geen natsterktemiddelen gebruikt. Indien er wel natsterktemiddelen zijn gebruikt voor draagtassen van papier en pakpapier toont de Opdrachtnemer aan dat het product opnieuw kan worden verpulpt, ondersteund door de resultaten van de testverslagen overeenkomstig de PTS-methode PTS-RH 021, het evaluatiesysteem ATICELCA 501 of gelijkwaardige standaardmethoden. o Kranten, tijdschriften, draagtassen van papier, pakpapier of kantoor materiaal van papier: er worden geen lamineermiddelen gebruikt. In andere gevallen verstrekt de Opdrachtnemer de resultaten van de testverslagen waaruit blijkt dat het product opnieuw kan worden verpulpt, overeenkomstig de PTS-methode PTS-RH 021, het evaluatiesysteem ATICELCA 501 of gelijkwaardige standaardmethoden die de bevoegde instantie heeft aanvaard. o Gelamineerde producten: er is geen dubbele laminering toegepast. - Of gelijkwaardig.
M4	<p>Voor papieren producten geldt: Verwijderbaarheid van kleefmiddelen scoort ten minste 71 op de EPRC-scorelijst</p> <p>Dit criterium is van toepassing op bedrukt en te bedrukken papier, kantoorartikelen van papier en draagtassen van papier waarvoor kleefmiddelen zijn gebruikt. Op water gebaseerde kleefmiddelen hoeven niet aan dit criterium te voldoen.</p> <p>De verwijderbaarheid van kleefmiddelen moet een score van ten minste 71 op de EPRC-scorelijst hebben (zie European Paper Recycling Council).</p> <p>Voor drukgevoelige kleefmiddelen geldt dat de verwijderbaarheidsscore op de EPRC-scorelijst ten minste positief moet zijn.</p> <p>Toepassingen van kleefmiddelen die zijn vermeld in de bijlage bij de "Assessment of Printing Product Recyclingability, Scorecard for Removability of Adhesive Applications" worden geacht in overeenstemming te zijn met de eis.</p> <p><i>Mogelijke bewijsmiddelen</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - (Geldig) certificaat van een ISO type I milieukeurmerk, waarvan de eisen overeenkomen met de in dit criterium gestelde eisen, of een gelijkwaardig certificaat. Producten met een certificaat van EU Ecolabel voor bedrukt papier, kantoor materiaal van papier en draagtassen van papier (Besluit 2020/1803) voldoen in elk geval. - Een verklaring dat de scorelijst van de verwijderbaarheid van kleefmiddelen voldoet aan de richtlijnen van de European Paper Recycling Council (EPRC). De verklaring wordt ondersteund met testresultaten overeenkomstig met de INGEGE-methode 12 of gelijkwaardige standaardmethoden. - Voor op water gebaseerde kleefmiddelen: <ul style="list-style-type: none"> o documentatie waaruit blijkt dat de in het product gebruikte lijm op waterbasis is; of o het veiligheidsinformatieblad van het kleefmiddel als dat aangeeft dat het in het product gebruikte kleefmiddel op water is gebaseerd.

Nr.	Omschrijving
	<ul style="list-style-type: none"> - Of gelijkwaardig.
M5	<p>Voor papieren producten geldt: Ontinktbaarheid scoort ten minste 51 op de EPRC Deinkability Scorecard.</p> <p>Dit criterium is van toepassing op bedrukt papier op basis van wit papier. De ontinktbaarheid moet worden aangetoond met de EPRC Deinkability Scorecard. Alle geanalyseerde individuele parameters moeten een positieve score hebben, met een eindscore van ten minste 51 op de EPRC Deinkability Scorecard (zie The recycling process – European Paper Recycling Council).</p> <p>De druktechnologieën of drukinkten moeten worden getest op de papersoorten die in een product worden gebruikt. Het testcertificaat kan worden gebruikt voor afdrucken met dezelfde inkt op hetzelfde type substraat als de inkt ten minste dezelfde oppervlakte als op het geteste product bestrijkt.</p> <p><i>Mogelijke bewijsmiddelen</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - (Geldig) Certificaat van een ISO type I milieukeurmerk, waarvan de eisen overeenkomen met de in dit criterium gestelde eisen, of een gelijkwaardig certificaat. Producten met een certificaat van EU Ecolabel voor bedrukt papier, kantoor materiaal van papier en draagtassen van papier (Besluit 2020/1803) voldoen in elk geval. Let op, wanneer deze artikelen met EU Ecolabel worden nabedrukt, dan geldt het EU Ecolabel niet voor die nabedrukking. - Een verklaring dat de scorelijst van de ontinktbaarheid voldoet aan de richtlijnen van de European Paper Recycling Council (EPRC). De verklaring wordt ondersteund met testresultaten overeenkomstig met de INGEGE-methode 11 of gelijkwaardige standaardmethoden. - Of gelijkwaardig.
M6	<p>Wanneer kartonnen dozen worden gebruikt voor secundaire en/of tertiaire verpakkingen, dienen deze voor minstens 80% uit post-consumer gerecycled karton te bestaan. Wanneer niet-biobased kunststoffolie of -vellen worden gebruikt voor secundaire en/of tertiaire verpakkingen, dienen deze voor minstens 75% uit gerecycled materiaal te bestaan.</p> <p>Bij deze eis gaat het om materiaal dat afkomstig is van producten die al een eerdere gebruiksfunctie hebben vervuld, zoals consumentenafval (post-consumer fase) Als er om bepaalde redenen niet kan worden voldaan aan deze eis, moet de Opdrachtnemer dit onderbouwd toelichten.</p> <p><i>Mogelijke bewijsmiddelen</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Technische productspecificaties van de verpakkingen of andere documentatie waaruit blijkt dat aan dit criterium is voldaan. - Of gelijkwaardig.
M7	<p>Geldt voor: Verpakkingen. Verplichte toelichting op verpakkingskeuze volgens Essentiële Eisen</p> <p>De Opdrachtnemer dient een toelichting te geven op de verpakkingskeuze, waarbij hij aansluit bij de Essentiële Eisen die uit de Europese Richtlijn Verpakkingen en het Besluit beheer verpakkingen voortkomen. In de toelichting wordt ingegaan op:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. De onderbouwing voor de verpakkingskeuze. 2. De wijze waarop u toetst of uw keuze voor verpakkingen de meest optimale is vanuit milieuoogpunt, bijvoorbeeld met behulp van de normen NEN-EN 13427 tot en met NEN-EN 13430 of een eigen beoordelingskader. 3. Welke maatregelen zijn uitgevoerd en nog zullen worden genomen, om het volume en gewicht van de verpakking zo klein mogelijk te laten zijn en daarbij wel aan de functionele eisen op gebied van veiligheid, hygiëne en aanvaardbaarheid voor het verpakte product te blijven voldoen. <p><i>Mogelijke bewijsmiddelen</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Bewijsstuk waaruit blijkt dat de normen NEN-EN 13427 tot en met NEN-EN 13430 zijn toegepast door Opdrachtnemer en/of zijn toeleverancier. Daarmee sluit de keuze voor verpakkingen in elk geval aan bij de Essentiële Eisen.

Nr.	Omschrijving
	<ul style="list-style-type: none"> - Of document waaruit blijkt dat een passend ander/eigen beoordelingskader is toegepast. - Of gelijkwaardig.
M8	<p>Opdrachtnemer zal minimaal eens per jaar (tijdens de tactische rapportage over kalenderkwartaal 4) een voorstel doen ter verdere optimalisatie, standaardisering en verduurzaming van het Basisassortiment. Deze voorstellen zijn realistisch in prijs (maximaal +10%, tenzij aantoonbare meerwaarde een hogere prijs rechtvaardigt), functie en beschikbaarheid.</p> <p>Opdrachtgever (Categorie) en Opdrachtnemer bespreken vervolgens of deze producten toegevoegd worden aan het Basisassortiment. Opdrachtnemer doet hiertoe een voorstel met alle relevante details opgenomen (productcode, EAN-code, naam, verpakkingseenheid, prijs, specificaties (duurzaamheidscertificering, maten, merk).</p>
M9	<p>Bij aanvang van de Overeenkomst dient minimaal 60% van de aangeboden artikelen in het Basisassortiment te bestaan uit duurzame kantoorbenodigdheden. Dit betreft 60% van de financiële waarde van de inschrijfprijs van het basisassortiment per perceel (<u>niet</u> 60% in aantal artikelen). <i>Zie definitie in het Beschrijvend Document 'Duurzaam product'.</i></p>
M10	<p>Opdrachtnemer dient voor het Restassortiment duurzame artikelen te stimuleren en actief voorstellen te doen om het aanvullend gedurende de contractperiode duurzamer te maken. Hoewel er geen percentage is verbonden aan verduurzaming, is onderdeel van gesprek op welke wijze en met welke inzet Opdrachtnemer hierop inzet.</p> <p>Opdrachtnemer stimuleert het gebruik van duurzame artikelen en doet gedurende de contractperiode actief voorstellen om het assortiment te verduurzamen. Duurzame alternatieven worden bij voorkeur aangeboden wanneer deze functioneel gelijkwaardig zijn en de prijs maximaal 5% hoger ligt dan het vergelijkbare reguliere artikel, tenzij aantoonbare meerwaarde op het gebied van duurzaamheid een hogere prijs rechtvaardigt.</p>
M12	<p>Opdrachtnemer levert op verzoek van opdrachtgever bewijsstukken aan betreffende de certificeringen van de door opdrachtgever geselecteerde producten.</p>
M13	<p>Opdrachtnemer dient tijdens de uitvoering van de opdracht aan onderstaande bijzondere uitvoeringsvoorwaarden te voldoen.</p> <p>In deze opdracht gelden de Internationale Sociale Voorwaarden (ISV) als bijzondere uitvoeringsvoorwaarde. In veel internationale ketens is sprake van risico's voor mens en milieu. Voor de opdrachtgever is het daarom van belang dat de opdrachtnemer zich bij de uitvoering van deze opdracht inzet om de risico's in zijn keten in kaart te brengen en waar nodig aan te pakken. De opdrachtnemer zal dit doen middels een proces van gepaste zorgvuldigheid (due diligence).</p> <p>Bijzondere uitvoeringsvoorwaarden:</p> <p>1. Integreer Internationaal Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (IMVO) in beleid en managementsystemen (stap 1) De opdrachtnemer moet uiterlijk 6 maanden na de startdatum van de opdracht een IMVO-beleid opstellen of aan de opdrachtgever aantonen dat dit beleid reeds bestaat. In dit document omschrijft de opdrachtnemer wat hij van zichzelf en anderen verwacht om risico's voor mens en milieu in de waardeketen te identificeren en aan te pakken. Hieruit blijkt dat de opdrachtgever de OESO-richtlijnen en de UNGPs onderschrijft. De belangrijkste aspecten van het beleid moeten gecommuniceerd worden aan andere zakelijke relaties in de waardeketen.</p> <p>2. Identificeer en beoordeel (mogelijke) negatieve gevolgen van de activiteiten, producten of diensten van de onderneming voor mens en milieu (stap 2) Uiterlijk 9 maanden na de startdatum van de opdracht levert de opdrachtnemer aan de opdrachtgever een risicoanalyse aan. Daarin neemt de opdrachtnemer het volgende op:</p> <ul style="list-style-type: none"> - een beschrijving van de waardeketen(s) van de producten en/ of diensten van het bedrijf;

Nr.	Omschrijving
	<ul style="list-style-type: none"> - een analyse van de risico's op schending van rechten op het gebied van mens en milieu in deze waardeketens; - inzage in de wijze waarop de opdrachtnemer deze risico's veroorzaakt, daarbij betrokken, of gelieerd is; - een prioritering van deze risico's op basis van ernst en waarschijnlijkheid. Indien nodig, beziet de opdrachtgever in overleg met relevante stakeholders welke +/- 3 risico's prioriteit moeten krijgen. <p>3. Stop, voorkom of beperk negatieve gevolgen (stap 3)</p> <p>De opdrachtnemer moet activiteiten die negatieve gevolgen veroorzaken op het gebied van mens en milieu, en/of aan zulke gevolgen bijdragen, aanpakken. De opdrachtnemer moet doelgerichte plannen hebben of opstellen om (mogelijke) negatieve gevolgen te stoppen, te voorkomen en/of te beperken.</p> <p>Uiterlijk [9 maanden] na de startdatum van de opdracht verstrekt de opdrachtnemer aan de opdrachtgever een plan van aanpak om de risico's die in de risicoanalyse (stap 2) zijn vermeld te voorkomen, te verkleinen en/of weg te nemen.</p> <p>In het plan van aanpak neemt de opdrachtnemer in ieder geval het volgende op:</p> <ul style="list-style-type: none"> - een overzicht en beschrijving van de inspanning die de opdrachtnemer zal leveren om de risico's binnen de waardeketen(s) van de aan de opdrachtgever geleverde producten en/of diensten te mitigeren (SMART); - een planning ten aanzien van de maatregelen die de opdrachtnemer zal leveren. - <p>Het plan van aanpak moet inzichtelijk maken hoe de inspanningen volgens de opdrachtnemer leiden tot een concrete aanpak van de risico's die op basis van de risicoanalyse (stap 2) geprioriteerd zijn.</p> <p>Als het niet mogelijk is om alle risico's aan te pakken, moet worden begonnen met de meest ernstige risico's. De opdrachtnemer maakt in dat geval inzichtelijk voor de opdrachtgever waarom niet alle risico's aangepakt konden worden.</p> <p>4. Monitor de praktische toepassingen en resultaten (stap 4)</p> <p>De opdrachtnemer monitort de praktische toepassing en effectiviteit van de maatregelen. Tijdens de contractperiode rapporteert de opdrachtnemer jaarlijks [binnen 12 maanden na de startdatum van de opdracht en de daarop volgende contractjaren - of in geval van een korter lopende overeenkomst: voor de afronding daarvan - aan opdrachtgever over diens inzet ten aanzien van het naleven van het gepaste zorgvuldigheidsproces. De opdrachtnemer gebruikt de conclusies van de monitoring om deze processen te verbeteren.</p> <p>De rapportage aan de opdrachtgever bevat in ieder geval:</p> <ul style="list-style-type: none"> - een geüpdatete risicoanalyse (zoals beschreven onder stap 2); - een beschrijving van de maatregelen die (in het jaar waarover gerapporteerd wordt) zijn genomen om risico's te verminderen en eventuele misstanden op het gebied van mens en milieu in de waardeketen te verhelpen (zoals beschreven onder stap 3); - een beschrijving van de resultaten van de genomen maatregelen. <p>Indien niet alle onderdelen van de rapportage in het Nederlands of Engels worden opgesteld, moet er binnen de overeengekomen periode voor het aanleveren van de rapportage een samenvatting in een van deze 2 talen beschikbaar worden gemaakt voor de opdrachtgever. De rapportage wordt aan de opdrachtgever verstrekt. Deze hoeft niet publiek gemaakt te worden.</p> <p>5. Communiceer hoe negatieve gevolgen worden aangepakt (stap 5)</p> <p>De opdrachtnemer moet buiten zijn eigen organisatie communiceren over diens inspanningen en resultaten op het gebied van gepaste zorgvuldigheid. De communicatie kan onderdeel zijn van een rapportage die gaat over een breder deel van de activiteiten van de opdrachtnemer, zoals een (duurzaamheids)jaarsverslag. De</p>

Nr.	Omschrijving
	<p>opdrachtnemer kan de communicatie op diens website plaatsen of deze op een andere manier toegankelijk maken voor stakeholders. De opdrachtnemer moet deze communicatie minstens eenmaal per jaar ter beschikking stellen aan de opdrachtgever.</p> <p>6. Zorg voor herstelmaatregelen en werk hieraan mee (stap 6) Als de opdrachtnemer vaststelt dat hij als gevolg van deze opdracht negatieve gevolgen op het gebied van mens en milieu heeft veroorzaakt en/of eraan heeft bijgedragen, moet hij deze herstellen of aan herstel meewerken.</p>
M14	<p>De Opdrachtnemer verplicht zich ertoe om een jaar na aanvang van het contract te rapporteren over de totale CO₂-emissies van het transport ten behoeve van de opdracht. Dit omvat minimaal het transport van het distributiecentrum tot de locatie van levering.</p> <p>Daarbij geeft Opdrachtnemer ook een overzicht van zijn doelstellingen en de voor het tweede contractjaar voorziene maatregelen om deze te behalen.</p> <p>De Opdrachtnemer verplicht zich ertoe om na elk contractjaar te rapporteren over onderstaande punten.</p> <ul style="list-style-type: none"> - De CO₂-uitstoot van het transport ten behoeve van deze opdracht voor het afgelopen contractjaar. Hierbij wordt de well-to-wheel rekenmethode voor de analyse gebruikt. - Een bijbehorende analyse met de factoren die de CO₂-voetafdruk hebben beïnvloed. - Een overzicht van de CO₂- uitstoot tegenover de vorige contractjaren (vanaf afloop 2e contractjaar). - Een voorstel voor (de aanpassing van) de CO₂-doelstellingen voor het komende jaar. - De maatregelen die in het volgende contractjaar zijn voorzien om de CO₂-doelstellingen te realiseren. <p>De opdrachtgever behoudt zich het recht voor om de rapportage steekproefsgewijs te controleren.</p>
M15	<p>De bij de uitvoering van de opdracht in te zetten voertuigen voor transport, zowel LDV (light duty vehicle, <3.500 kg) als HDV (heavy duty vehicle, >3.500 kg), voldoen ten minste aan emissieklasse 6.</p> <p>Opdrachtnemer kan dit voorafgaand en/of gedurende de overeenkomst aantonen op basis van de volgende bewijsmiddelen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Afschrift van de typegoedkeuringspapieren van de voor de uitvoering van de opdracht in te zetten voertuigen (inclusief van eventuele onderaannemers). - Of aantoonbaar bewijs dat het volledige wagenpark (inclusief van eventuele onderaannemers) aan de eis voldoet. - Of gelijkwaardig. <p>Bewijslast hiervan dient op verzoek van de categorie contractmanager binnen 5 werkdagen na verzoek hiertoe overlegd te worden.</p>

Nr.	Omschrijving
Social Return	
SR1	Opdrachtnemer committeert zich aan een passende uitvoering van de Social Return-verplichting, waarbij aansluiting wordt gezocht bij de doelstelling van de Groeituin: kandidaten begeleiden naar duurzaam, goed passend en betaald werk en meer sociale impact realiseren binnen de gehele keten.
SR2	Voor deze Opdracht dient ten minste 2% van de gerealiseerde opdrachtwaarde (excl. btw) van de Overeenkomst te worden ingezet voor de Social Return-verplichting. Het bedrag wat dit vertegenwoordigt, is de Social Return-waarde. Alle informatie en de wijze waarop de Social Return-verplichting kan worden ingevuld staat beschreven in de Handreiking Groeituin Social Return (zie bijlage 12)

Nr.	Omschrijving
SR3	<p>Opdrachtnemer heeft de ruimte om eigen ambities/ ideeën voor het realiseren van sociale impact te vertalen naar een concreet voorstel voor de Groeituin. Dit voorstel past binnen de Social Return-waarde uit SR-2 en de kaders van Opdrachtgever(s), die Opdrachtnemer de mogelijkheid biedt deze ambities te realiseren. Deze kaders zijn te vinden in de Handreiking Groeituin Social Return, zie bijlage 12, Opdrachtgever benadrukt dat sociaal inkopen, specifiek ook bij Inmade (DJI) tot de mogelijkheden behoort.</p> <p>Na definitieve gunning verzorgt de contractmanager van Opdrachtgever de introductie tussen Opdrachtnemer en de Groeituin. Tijdens deze introductie wordt het concept van de Groeituin toegelicht en worden afspraken gemaakt voor het vervolg. Binnen drie maanden na het introductiegesprek, dient Opdrachtnemer een concept Plan van Aanpak in, waarin wordt aangegeven op welke wijze Opdrachtnemer aan zijn Social Return-verplichting gaat voldoen. Binnen zes maanden na het introductiegesprek dient het Plan van Aanpak definitief te zijn.</p> <p>In het plan van aanpak moet in ieder geval aandacht worden besteed aan de volgende punten, al dan niet uitgedrukt in KPI's:</p> <ul style="list-style-type: none"> - De wijze waarop invulling wordt gegeven aan de verplichting uit eis SR-1 te denken valt aan; - Plaatsingen, stage- en werkervaringsplekken, sociaal inkopen, opleidingstrajecten en de inzet van eigen kennis, middelen en expertise ten behoeve van de arbeidsmarkt; - Een voorstel voor procesafspraken en praktische invulling van het proces ten behoeve van uitvoering, waaronder periodieke rapportage aan of monitoring door Opdrachtgever, en tijdige melding en bijsturing in geval van onverwacht optredende (gedeeltelijke) onuitvoerbaarheid. <p>De Groeituin beoordeelt het plan van aanpak op uitwerking van de hierboven genoemde punten, de ambitie, de concreetheid, de haalbaarheid en de realiteit van het voorstel. Het plan van aanpak wordt opgeleverd aan de Groeituin en de contractmanager van Opdrachtgever. Indien de Groeituin akkoord gaat met het plan van aanpak, wordt deze onderdeel van de Overeenkomst. Na goedkeuring is Opdrachtnemer verplicht om binnen 2 maanden te starten met de uitvoering.</p>
SR4	<p>Elk jaar worden de doelen en KPI's in het plan van aanpak in samenwerking met de Groeituin bijgesteld. Indien tijdens de looptijd van de Overeenkomst blijkt dat het oorspronkelijke plan van aanpak niet of niet volledig uitvoerbaar is, dan is Opdrachtnemer verplicht dit bij constatering aan de Groeituin en contractmanager te melden.</p> <p>Opdrachtnemer geeft hierbij aan welke aanpassingen en/of interventies nodig zijn om het plan van aanpak alsnog uitvoerbaar te maken. Opdrachtgever beoordeelt de voorgestelde wijzigingen op de uitwerking van de in eis SR-4 genoemde punten, de ambitie, de concreetheid, de haalbaarheid en de realiteit.</p> <p>Een gewijzigd plan van aanpak is onderdeel van de Overeenkomst. Opdrachtnemer is verplicht binnen één (1) maand daaropvolgend de aangepaste zaken uit het Plan van Aanpak uit te kunnen voeren.</p>
SR5	<p>Opdrachtnemer dient periodiek te rapporteren over de gerealiseerde sociale impact met Social Return inzet. De wijze van rapporteren en te rapporteren onderdelen worden in de dialoog met Opdrachtgever en Groeituin besproken.</p>
SR6	<p>Opdrachtgever en Opdrachtnemer werken samen om de resultaten binnen het Rijk en – waar gezamenlijk overeengekomen – buiten het Rijk te delen met als doel het creëren van impact en ter stimulering van meer en breder toepassen van de aanpak Groeituin Social Return.</p>
SR7	<p>Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat tewerkstelling van kandidaten geschiedt conform de vigerende regelgeving en normering op het gebied van veilig en gezond werken, arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden. Informatie over deze verplichtingen is te verkrijgen bij het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (www.szw.nl).</p>

Nr.	Omschrijving
SR8	Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor een geschikte werkomgeving, passende werkzaamheden en adequate begeleiding om een duurzame plaatsing van een kandidaat of kandidaten mogelijk te maken.

Nr.	Omschrijving
Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), (informatie)beveiliging en privacybeleid.	
AV1	Opdrachtnemer verplicht zich voor wat betreft de uitvoering van deze Overeenkomst te allen tijde te handelen conform de geldende wet- en regelgeving op gebied van bescherming van privacy, waaronder maar niet beperkt tot de AVG en de Telecommunicatiewet.
AV2	Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever zonder onredelijke vertraging, doch uiterlijk binnen 24 uur, zodra hij kennis heeft genomen van een inbreuk in verband met persoonsgegevens. Voorgaande laat onverlet de verplichtingen die Opdrachtnemer heeft op grond van artikel 33 en 34 van de AVG en andere wet- en regelgeving in het kader van de meldplicht datalekken.
AV3	Indien Opdrachtgever het gedurende de looptijd van deze Overeenkomst wenselijk acht om aanvullende afspraken rondom de vastlegging en beveiliging van persoonsgegevens te maken, zal Opdrachtnemer hier zijn medewerking aan verlenen.
AV4	Opdrachtnemer hanteert een privacyreglement, conform huidige wet- en regelgeving. Dit privacyreglement dient ter bescherming van persoonsgegevens of andere gegevens waarvan Opdrachtgever heeft bepaald dat zij beschermd moeten worden of waarvan Opdrachtnemer kan begrijpen dat zij beschermd moeten worden.
AV5	Opdrachtnemer is verplicht om ten aanzien van persoonsgegevens geheimhouding te betrachten. De AVG dient daarbij in acht genomen te worden.
AV6	<p>Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG)</p> <p>Het personeel van Opdrachtnemer dat wordt ingezet voor de uitvoering van de overeenkomst én op het terrein komt, dient te beschikken over een geldige Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG). Voor personeelsleden dat niet op terreinen komt (maar alleen leveringen tot de expeditie ed. levert, hoeft geen VOG te hebben.</p> <p>De VOG mag bij aanvang van de feitelijke inzet van de medewerker niet ouder zijn dan 12 maanden en dient te zijn aangevraagd met ten minste de volgende algemene screeningsprofielen: 11, 12, 13, 37, 41 en 61, 63.</p> <p>De geldigheid van een VOG bedraagt 2 jaar en kan worden ingezet bij andere Deelnemende diensten binnen deze overeenkomst, tenzij de procedure van een Deelnemende dienst anders bepaalt. Dit wordt afgestemd in de implementatieperiode. De exacte vereisten en procedures met betrekking tot de VOG, geheimhoudingsverklaringen en eventuele aanvullende screenings worden voorafgaand aan de inzet afgestemd met de betreffende Deelnemende dienst en dienen door Opdrachtnemer te worden opgevolgd. Indien een Deelnemende dienst strengere eisen hanteert, prevaleren deze eisen en wordt de betreffende procedure gevolgd.</p> <p>Een VOG die is aangevraagd met dezelfde screeningsprofielen kan binnen de looptijd van deze overeenkomst ook worden ingezet bij andere Deelnemende diensten, tenzij een Deelnemende dienst voorafgaand expliciet aangeeft8 zoals Defensie dat dit niet is toegestaan.</p> <p>Indien een wijziging of toevoeging plaatsvindt in het screeningsproces of in de vereiste screeningsprofielen vanuit Opdrachtgever of Opdrachtnemer, wordt de andere partij hierover zo spoedig mogelijk geïnformeerd. Indien een wijziging leidt tot de toevoeging van één of meerdere screeningsprofielen, dient voor de betreffende Deelnemende dienst(en) een nieuwe VOG te worden aangevraagd. De kosten hiervan komen voor rekening van Opdrachtnemer. Indien de VOG niet ouder is dan 2 jaar, worden de kosten gedragen door Opdrachtgever.</p> <p>Meer informatie over screeningsprofielen is te vinden op de website van Justis: https://www.justis.nl/producten/verklaring-omtrent-het-gedrag/vog-voor-werkgevers-en-organisaties/screeningsprofielen.</p>
AV7	Het personeel mag pas worden ingezet wanneer de VOG ook daadwerkelijk minimaal 2 werkdagen voorafgaand is verkregen evenals de geheimhoudingsverklaring en/of resultaten van de screening(s).

Nr.	Omschrijving
	<p>Aanbesteder meent dat er afdoende maatregelen te nemen zijn om een kopie van de AVG ook in de administratie van Opdrachtgever op te slaan. Opdrachtgever kiest ervoor om de AVG niet op te slaan maar vraagt om deze direct te tonen op verzoek. Wanneer er behoefte zou zijn om de originele VOG in te zien, zal hiertoe passende functionaris van Opdrachtgever naar het kantoor van Opdrachtnemer gaan om dit document gezamenlijk in te zien.</p> <p>Geheimhoudingsverklaringen, en/of eventuele resultaten van de screening(s), dienen beschikbaar te worden gesteld voor de Deelnemende dienst (AVG proof).</p> <p>Deelnemende dienst kan hier specifiek om vragen. Door middel van een steekproef door Categoriemanagement Werkplekomgeving kan dit ook gecontroleerd worden. Bij vermoeden van ontbreken van bovenstaand genoemde documenten dient de opdrachtnemer volledige medewerking te verlenen.</p>
AV8	<p>Indien een opdracht wordt uitgevoerd bij een van de Deelnemende diensten waar strengere eisen worden gesteld, dan kan worden vereist dat uiterlijk 2 werkdagen (vóór 12.00 uur) voor de uitvoeringsdatum, de VOG gegevens van de in te zetten personeelsleden worden overlegd aan de betreffende dienst t.b.v. aanmelding. Deze gegevens worden niet langer dan noodzakelijk bewaard door betreffende dienst.</p>
AV9	<p>In enkele gevallen heeft de Deelnemende dienst aanvullende (screening)eisen. Dit kan zowel een verklaring van geen bezwaar (VGB), een aanvullend screeningsprofiel(en) zijn als andere screeningseisen. De Opdrachtnemer verleent volledige medewerking in dit proces.</p>
AV10	<p>Kosten verbonden aan VOG komen voor rekening van de Opdrachtnemer en kosten VGB komen voor rekening voor de Opdrachtgever.</p>
AV11	<p>Kosten van eventuele overige screening, verbonden aan uitzonderingsgevallen buiten VOG en VGB, kunnen na afstemming worden doorbelast aan de deelnemende dienst.</p>
AV12	<p>Opdrachtnemer gaat akkoord met het feit dat er bij de locaties camerasystemen aanwezig zijn en camerabeelden worden vastgelegd en dat het maken van foto's verboden kan zijn.</p>