

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. Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)  
Opdrachtnemer handelt conform de AVG. Opdrachtgever verstrekt in geen geval gegevens aan derden. Dit geldt voor gegevens die door opdrachtgever aan opdrachtnemer ter beschikking gesteld worden en ook voor gegevens die aan opdrachtnemer bekend worden. Opdrachtgever behandelt alle door opdrachtnemer verstrekte persoonsgebonden informatie vertrouwelijk. Als er een verwerkerovereenkomst afgesloten moet worden, dan wordt de versie op basis van het convenant digitale onderwijsmiddelen en privacy, model verwerkerovereenkomst 4.0 gebruikt.
2. Implementatie  
Opdrachtnemer verzorgt bij de opstart kosteloos een implementatie die minimaal bestaat uit een kennismakingsgesprek per locatie, instelling en op centraal niveau, training in de bestelomgeving en instructie over bereikbaarheid van het servicepunt.
3. Implementatie bestelomgeving  
Opdrachtnemer verzorgt in de drie maanden voor ingangsdatum van de overeenkomst voor de koppeling van de bestelomgeving aan de procurement omgeving van opdrachtgever. Opdrachtnemer verzorgt projectmanagement, inrichting, testen van de omgeving en evaluatie en restpunten. De implementatie is afgerond minimaal 3 weken voor ingangsdatum van de overeenkomst. De implementatie is voor opdrachtgever kosteloos.
4. Veiligheid  
Medewerkers van opdrachtnemer en door opdrachtnemer ingehuurd dienstverleners houden zich op de terreinen van opdrachtgever aan de instructies en veiligheidsvoorschriften van opdrachtgever. Medewerkers van opdrachtnemer melden zich altijd bij de receptie of het servicepunt en dragen herkenbare bedrijfskleding. Het is niet toegestaan om te roken op de terreinen van opdrachtgever.

#### Communicatie

5. Vast contactpersoon  
Opdrachtnemer heeft voor escalatie een vast Nederlandstalig contactpersoon per cluster die rechtstreeks telefonisch bereikbaar is. Opdrachtnemer heeft een vast Nederlandstalig contactpersoon op centraal niveau voor tactisch-strategische issues. Opdrachtnemer heeft een vast Nederlandstalig contactpersoon voor de procurementportal koppeling met inhoudelijke ICT-kennis als gesprekspartner van ICT van opdrachtgever. De inhoudelijke responstijd bedraagt in alle gevallen maximaal een werkdag.
6. Servicepunt  
Opdrachtnemer biedt toegang tot een Nederlandstalig servicepunt dat tijdens werkdagen van 9:00 tot 17:00 uur per telefoon, e-mail en chatfunctie bereikbaar is. Het servicepunt biedt ondersteuning bij vragen over productinformatie, bestellingen, levertijden, manco's, calamiteiten en dergelijke zaken. Bij dit servicepunt is het mogelijk om rechtstreeks contact te hebben met een medewerker van opdrachtnemer zonder tussenkomst van een bot of automatische reactie. De tijd waarbinnen het eerste contact ontstaat (bijvoorbeeld opnemen telefoon of start chat) is maximaal 2 minuten in minimaal 97% van de gevallen. De inhoudelijke responstijd is voor eenvoudige vragen direct tijdens het gesprek. Voor zoekvragen streeft opdrachtnemer naar een inhoudelijke responstijd van 1 werkdag.
7. Kennismaking  
De vaste contactpersonen bezoeken elke instelling 2x per jaar indien de instelling dit wenst. De eerste kennismaking in geval van voor opdrachtgever nog onbekende contactpersonen, vindt plaats binnen 2 maanden.

8. Managementoverleg

Opdrachtnemer houdt éénmaal per jaar een evaluatie- en adviesgesprek op centraal niveau op locatie van opdrachtgever. Opdrachtnemer neemt hiertoe het initiatief. Opdrachtnemer levert voorafgaand aan het overleg een agenda aan en stuurt binnen 10 werkdagen na afloop van het overleg een actie- en besluitenlijst.

9. Managementinformatie

Opdrachtnemer stuurt binnen 10 werkdagen na afloop van elk halfjaar een digitale kwartaalrapportage op bestuursniveau aan opdrachtgever. De rapportage biedt de mogelijkheid om alle facetten per locatie of instelling te filteren. De rapportage bevat minimaal de volgende informatie:

- Gefactureerde omzet, per product uitgesplitst in aantal vermenigvuldigd met de prijs (afzet x prijs, inclusief de kortingspercentages en btw) gespecificeerd naar kostenplaats/besteller en grootboekrekeningnummer;
- Gemiddelde orderwaarde;
- Order- en dropgrootte per bestelling
- Overzicht bestelde artikelen
- In rekening gebrachte leveringskosten voor kleine bestellingen
- Leveringsbetrouwbaarheid (percentage binnen afgesproken tijd compleet geleverd).
- Gerealiseerde en gefactureerde omzet en afzet (in geld en aantallen) op artikelen
- Bestellingen binnen het inkoopordersysteem en bestellingen buiten het inkoopordersysteem
- Leverbetrouwbaarheid op order- en regelniveau
- Netto prijslijst
- Aantal retourzendingen
- Aantal manco's
- Aantal klachten en de wijze en termijn waarop de klachten zijn afgerond
- De mate en wijze waarop is voldaan aan KPI's en SLA
- Het percentage afgenomen duurzame artikelen op artikel- en categorieniveau
- Het percentage afgenomen huismerkartikelen
- Mogelijkheden voor besparing en mogelijkheden voor verduurzaming

10. Duurzaamheidsrapportage

Opdrachtgever levert elk halfjaar de volgende rapportages aan betreffende duurzaamheid:

- Een rapportage die inzicht geeft in de CO2 uitstoot ten gevolge van transport voor onderhavige opdracht.
- Een rapportage met verbetervoorstellen om het aandeel af te nemen duurzame artikelen te verhogen.
- Toekomstgerichte ontwikkelingen vanuit de opdrachtnemer rondom duurzaamheid van het productaanbod

Wet- en regelgeving

11. Opdrachtnemer zorgt dat verpakkingen een zo laag mogelijke impact op het milieu hebben. Er worden geen onnodige verpakkingen toegevoegd aan reeds door de fabrikant verpakte artikelen. Verpakkingsmateriaal is daar waar mogelijk recyclebaar.
12. Papieren artikelen dienen geschikt te zijn voor verpulping.
13. Opdrachtnemer houdt zich aan de essentiële eisen voortkomend uit de richtlijn verpakkingen en het besluit beheer verpakkingen.
14. Opdrachtnemer maakt uitsluitend gebruik van voertuigen die voldoen aan emissieklasse 6 of hoger.

15. KPI's

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.

**KPI's**

- Duurzaamheid.
  - Opdrachtnemer levert een rapportage waarin de CO2 uitstoot van het transport wordt gemeten.
  - Opdrachtnemer doet in het jaarlijks overleg op strategisch niveau realistische voorstellen om de CO2 uitstoot te verminderen.
  - Opdrachtnemer levert eenmaal per jaar een duurzaamheidsrapportage aan conform eis 10.
- De mate waarin wordt voldaan aan de eisen en aan de toezeggingen in antwoorden op de open vragen van de inschrijving:
  - Opdrachtnemer toont aan dat de levertijdigheid minimaal 99% is
  - Opdrachtnemer toont aan dat de leverbetrouwbaarheid (levering is direct compleet en correct) minimaal 98% is
  - Eerste contact met klantenservice wordt gelegd binnen 2 minuten in minimaal 97% van de gevallen
- Tevredenheid over de contactpersonen van opdrachtnemer voor opdrachtgever, norm: minimaal een 7 op een schaal van 1 tot 10 op basis van in ieder geval:
  - Communicatie;
  - Reactiesnelheid;
  - Klantvriendelijkheid;
  - Bereidheid om mee te denken.
- De OCI-koppeling is maximaal 5 uren per jaar niet beschikbaar geweest, in die gevallen waarbij de downtijd te wijten is aan leverancier.

16. Verantwoordelijkheid monitoren

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.

17. Niet behalen KPI's

Zijn KPI's niet behaald? Dan stelt opdrachtnemer binnen twee weken een verbeterplan op. Als opdrachtgever akkoord is met het plan wordt het binnen twee weken uitgevoerd. In het plan staat aangegeven wanneer de beschreven resultaten behaald zijn. Wanneer het resultaat niet behaald wordt mag opdrachtgever maximaal 10% van het factuurbedrag inhouden op de eerstvolgende factuur met een minimum van € 500,- en een maximum van € 20.000,-. Indien opdrachtnemer nog steeds niet voldoet dan wordt opdrachtnemer in gebreke gesteld en kan de overeenkomst ontbonden worden. Het hierboven genoemde laat alle overige rechten van opdrachtgever, die zij onder meer op basis van de overeenkomst en de algemene inkoopvoorwaarden heeft, onverlet.

## Bestellen en leveren

### 18. Gemandateerde bestellers

Door opdrachtgever geautoriseerde bestellers kunnen bestellingen plaatsen bij inschrijver. Inschrijver communiceert alleen met deze geautoriseerde bestellers en met de centrale contractbeheerder en inkoopadviseur van opdrachtgever.

### 19. Bestelomgeving

Opdrachtnemer stelt een online bestelomgeving beschikbaar voor het bestellen van kantoorartikelen. In de bestelomgeving is het mogelijk artikelen en productgroepen naar wens van opdrachtgever uit te schakelen. Het is ook mogelijk alleen een kernassortiment weer te geven. De prijzen zijn inclusief btw. De bestelomgeving is 24/7 (met uitzondering van onderhoud en updates) beschikbaar. Bij gepland onderhoud en/of wijzigingen aan de bestelomgeving wordt opdrachtgever minimaal twee werkdagen van tevoren hierover geïnformeerd. Bij downtime is het mogelijk voor daartoe gemandateerde medewerkers van opdrachtnemer om telefonisch te bestellen. De website content accessibility is minimaal niveau AA. De downtime die te wijten is aan leverancier bij het inloggen op de webshop via de OCI koppeling is maximaal 5 uur per jaar.

### 20. Functies in bestelomgeving

De bestelomgeving biedt minimaal de volgende functies die per besteller in te richten zijn.

- Per artikel wordt in ieder geval vermeld: artikelnaam, artikelomschrijving, foto, prijs die opdrachtgever gaat betalen waarbij zichtbaar is of deze inclusief of exclusief btw is, levertijd en aantal op voorraad.
- Het is mogelijk te zoeken via categorie en via filters.
- De filterfunctie filtert minimaal op merk, productgroep, duurzaamheidskenmerk
- Sorteren op prijs is mogelijk
- Het is mogelijk om door middel van een “terug knop” naar de vorige pagina terug te keren
- Het is mogelijk eerder bestelde artikelen weer te geven en direct opnieuw te bestellen
- Het is mogelijk bestellingen van het afgelopen jaar in te zien
- Het is mogelijk lijsten samen te stellen met favoriete producten welke veelvuldig besteld worden
- Het is mogelijk om te zoeken op artikelnaam, merk, omschrijving
- Bij elk artikel staat de levertijd en/of beschikbaarheid van de voorraad vermeld
- Het is mogelijk om vragen te stellen aan een chatbot
- Het is mogelijk om direct alternatieven te zien als er op een zoekterm is gezocht
- Het is mogelijk om te selecteren op duurzaamheidskeurmerk zoals omschreven bij Eis 43.

### 21. Handleiding bestelomgeving

Opdrachtnemer stelt een handleiding van de bestelomgeving digitaal beschikbaar. In de handleiding staat in ieder geval beschreven hoe de school kan inloggen, artikelen kan selecteren om te bestellen, filteren en bestellingen kan verzenden en gegevens kan opvragen en printen.

### 22. Inloggegevens

Het is voor iedere daartoe door opdrachtgever gemandateerde besteller of contractbeheerder mogelijk om via het procurement systeem toegang te krijgen tot de bestelomgeving van opdrachtnemer waarbij steeds een unieke sessie wordt gestart.

### 23. Afronding bestelling

Het is mogelijk om specifieke informatie van opdrachtgever (zoals kostenplaatsnummer) op te nemen in de bestelling. Na het afronden van de bestelling ontvangt de besteller een bevestiging per mail.

### 24. Inzicht in bestellingen

Per geautoriseerde gebruiker is het mogelijk om inzicht te krijgen in eigen eerder geplaatste bestellingen (informatie over historie). Het is mogelijk managementinformatie op verschillende dwarsdoorsneden (per bestelpunt, afleveradres etc.) inzichtelijk op te vragen via de bestelomgeving. Het is mogelijk managementinformatie uit te printen. De contractbeheerder van opdrachtgever krijgt een eigen inlogcode en wachtwoord waarmee toegang wordt verkregen tot een account waarin de gegevens van alle scholen staan vermeld. Vanaf dit account is het mogelijk om cumulatieve historische overzichten van alle scholen op te vragen.

25. Internetbrowser

De bestelomgeving werkt via een internetbrowser; er hoeft dus geen aparte software geïnstalleerd te worden. Voor het gebruik van de bestelomgeving is het niet nodig dat opdrachtnemer zich op de infrastructuur van opdrachtgever begeeft. Het is mogelijk een logbestand bij te houden met gegevens over het inloggen door medewerkers van opdrachtgever.

26. Bestellen via procurementplatform

De bestellers van opdrachtgever bestellen via het procurementplatform. Op dit moment wordt gewerkt met Proactis. Het is mogelijk dat dit de komende jaren verandert. Daarnaast biedt opdrachtnemer de mogelijkheid om in speciale gevallen bestellingen per mail of telefonisch te doen door daartoe gemandateerde bestellers. Opdrachtnemer meldt bestellingen die buiten het procurementplatform om zijn gedaan, via [inkoop@carmel.nl](mailto:inkoop@carmel.nl).

27. Procurementplatform

Opdrachtgever verzorgt kosteloos het inrichten en koppelen van de bestelomgeving met het procurementplatform van opdrachtnemer. De volgende handelingen vinden plaats in het gekoppelde platform:

- Plaatsen van bestellingen
- Verzorgen van advisering
- Afhandelen van klachten

Het procurementplatform voldoet tenminste aan de volgende eisen:

- OCI versie 4.0 of (hoger/lager)
- Eén technische inlog, waarbij per besteller een aparte sessie wordt opgestart
- De mogelijkheid om het btw-percentages mee te sturen in een custom veld
- Eventuele verzendkosten komen mee in de OCI
- Prijzen vanuit de bestelomgeving moeten overeenkomen met de prijs van de verpakkingseenheid
- De orderbevestiging wordt verstuurd naar de besteller uit de inkooporder; dit is niet hetzelfde e-mailadres als waar de inkooporder mee wordt verstuurd. Op de orderbevestiging is de leverdatum en een schatting van de levertijd zichtbaar.
- Indien er sprake is van een assortiment welke niet bij de opdrachtgever afgenomen mag worden, dient de opdrachtnemer dit assortiment binnen de bestelomgeving uit te sluiten. Deze artikelen mogen niet bestelbaar zijn voor gebruikers.

Opdrachtgever is voornemens om het huidige procurementplatform opnieuw aan te besteden tijdens de looptijd van het onderhavige contract. Opdrachtnemer verzorgt de eventuele omschakeling van de bestelomgeving van opdrachtgever naar het opvolgende procurementplatform zonder dat hiervoor extra kosten in rekening worden gebracht.

28. Inrichting bestelomgeving via procurementplatform

De inrichting en het koppelen van de bestelomgeving aan het procurementplatform van opdrachtgever wordt door opdrachtnemer tijdens de implementatiefase verzorgd. Op de ingangsdatum van het contract is het platform gekoppeld en getest, is alle klantspecifieke informatie aanwezig, zijn alle bestellers aangemeld en getraind en is de bestelomgeving dus klaar voor de start. De inrichting vindt plaats in de implementatiefase die loopt vanaf 15 januari 2027 tot 15 maart 2027. Opdrachtnemer doet in de verificatiefase na de gunning een voorstel met planning voor de inrichting.

29. Bestel- en afleverkosten

Bestellingen met een minimale bestelgrootte van € 50,- inclusief btw worden kosteloos bezorgd. Voor bestellingen onder dit bedrag brengt opdrachtnemer één vast bedrag aan bestel- en afleverkosten in rekening. Deze verzendkosten zijn zichtbaar in de bestelomgeving voor het afrekenmoment. Deze kosten worden door opdrachtnemer in het prijzenblad geprijsd. De bestel- en afleverkosten worden per 1 januari van elk jaar, te beginnen op 1 januari 2028, aangepast op basis van de door het Centraal Bureau voor de Statistiek gepubliceerde Consumentenprijsindex, reeks 010000 – Totaal bestedingspatroon (basisjaar 2025 = 100). Voor de indexering wordt het jaargemiddelde CPI-cijfer van de maand oktober – oktober van het voorafgaande kalenderjaar gebruikt. Indien opdrachtnemer gebruik wenst te maken van een aanpassing van de bestel- en afleverkosten dan laat hij dit uiterlijk in november via e-mail weten aan de contractbeheerder van opdrachtgever met vermelding van het te indexerende bedrag (oud en nieuw).

30. Leveringen  
Leveringen worden per bestelling verpakt. Indien meerdere bestellingen op één afleveradres geleverd moeten worden mogen de bestellingen in één omverpakking worden verstuurd. Op de verpakking staan de door opdrachtgever opgegeven kenmerken, waaronder in ieder geval wordt verstaan het PO nummer van Proactis; dit dient zichtbaar te zijn op de pakbon en de adressticker. Bij iedere levering is een pakbon aanwezig. Zendingen worden geleverd op schooldagen tussen 09:00 en 15:30 uur. Artikelen worden binnen 72 uur na bestelling uitgeleverd. Leveringen vinden plaats in het gebouw, op een door opdrachtgever hiertoe aangewezen plaats. Bestellingen mogen nooit buiten afgeleverd worden. Hier staat een direct opeisbare boete op van € 1000,- exclusief de eventueel daardoor ontstane schade.
31. Locaties  
Het aantal locaties van opdrachtgever kan vermeerderen of verminderen. Alle binnen de stichting van opdrachtgever aangesloten locaties vallen onder de raamovereenkomst.
32. Retouren  
Opdrachtnemer neemt foutief bestelde maar onbeschadigde artikelen retour indien deze binnen 10 schooldagen zijn aangemeld door opdrachtgever. De kosten voor de retourzending komen voor rekening van opdrachtnemer.
33. Manco's, foutief geleverd of beschadigingen  
Opdrachtgever controleert zendingen binnen 10 schooldagen. Reclamaties worden gedaan via e-mail. Opdrachtnemer verzorgt binnen 2 schooldagen een correcte (her)levering. Bij spoed stelt opdrachtnemer zich flexibel op en verzorgt hij de (her)levering zo spoedig mogelijk (dezelfde dag of de volgende dag). Bij levering dezelfde dag mag de eerste 2 keer per jaar geen kosten worden gerekend. Vanaf de derde keer per jaar mag hiervoor een bedrag ter grootte van driemaal de bestel- en leverkosten zoals beschreven in eis 39 worden gerekend. (Her)leveringen vanwege terechte reclamaties zijn altijd kosteloos.
34. Deelleveringen  
Opdrachtnemer vermijdt deelleveringen door in de bestelomgeving een betrouwbare en actuele beschikbaarheid van producten te plaatsen. Indien er sprake is van een aankomende deellevering dan neemt opdrachtnemer contact op met de besteller waarbij hij een alternatief voorstelt. Indien het alternatief hoger geprijsd is, geldt de prijs van het niet beschikbare product.

#### Facturatie

35. Inkoop-plus  
Inschrijver gaat volledig akkoord met de inkoop-plus methodiek zoals omschreven in paragraaf 5.5.2. van de leidraad. De geoffreerde prijzen zijn vast gedurende een periode van 3 maanden na inwerkingtreding van het contract.
36. Facturatie  
Opdrachtnemer factureert vanuit één bedrijf, vanuit één bankrekeningnummer. Opdrachtnemer factureert per order (per locatie) naar [factuur@carmel.nl](mailto:factuur@carmel.nl). De facturen worden digitaal op het e-mailadres aangeboden in XML, formaat UBL 2.1 of het Peppol netwerk. De geleverde bestellingen worden per order bij het bestuursbureau van opdrachtgever in rekening gebracht met in ieder geval de volgende vermeldingen:
- PO nummer;
  - Locatie;
  - Besteller;
  - Afleveradres;
  - Rekeningnummer;
  - Orderdatum;
  - Leverdatum;
  - Factuurnummer en factuurdatum;
  - Artikelnummers per factuurregel;
  - Artikelomschrijving per factuurregel;
  - Aantal geleverde verpakkingseenheden per factuurregel;
  - Prijs per verpakkingseenheid per factuurregel;
  - Nettobedrag per factuurregel;

- Btw tarief per factuurregel;
  - Totaalbedrag factuur exclusief btw;
  - Totaalbedrag factuur inclusief btw.
37. Prijshoogtes- en verlagingen  
Verhogingen en verlagingen van de inkoopprijs worden direct doorgevoerd en middels de inkoopfactuur aangetoond. Alle verhogingen en verlagingen worden ter informatie gecommuniceerd aan de contractmanager van opdrachtgever. De prijs die geldt ten tijde van het bestelmoment zoals te vinden op de bestelbevestiging is de juiste prijs.
38. Betalingstermijn  
Facturatie is op zijn vroegst na levering. Juiste facturen worden binnen 30 dagen na verzenddatum betaald, tenzij opdrachtgever betaling opschort of verrekent.
39. Retourzendingen  
In het geval van een retourzending zorgt opdrachtgever ervoor dat de creditfactuur eenvoudig te herleiden is naar de factuur door het vermelden van het PO nummer van opdrachtgever op de creditfactuur.

#### Producteisen – technische eisen

40. Het assortiment bestaat minimaal uit een brede keuze uit de volgende productgroepen:
- Bureaubenodigdheden (b.v. nietjes, markers, post-its)
  - Bureau-apparaten (papierversnipperaar, lamineermachine, rekenmachine)
  - Papier en etiketten (gekleurd printpapier, etiketvellen, rugetiketten voor ordners)
  - Organisatie- en opbergmaterialen (mappen, scheidingsstroken, stapelbakken)
  - Materialen voor het geven van presentaties (flipoverpapier, whiteboards, naambadges)
  - Agenda's en planners (jaarkalenders, vulling voor organizer)
  - Schrijfmateriaal (pennen, potloden, notitieblokken)
  - Verpakken en verzenden (enveloppen, verzendkokers, tape)
  - Facilitaire materialen (deurbordjes, stempels, opstapjes, bordjes, PBMs)
41. Opdrachtnemer biedt in de bestelomgeving een 100% duurzaam assortiment in de volgende productgroepen (niet-duurzame artikelen uit deze productgroepen worden uitgezet in de bestelomgeving):
- Schrijfmateriaal zoals pen, kleurpotlood, potlood, whiteboardmarker, markeerstift en
  - Papieren materialen zoals schriften, notitieblokken, post-its en
  - Kantoormaterialen zoals plakband, lijm, gum.
- In de overige productgroepen biedt opdrachtnemer daar waar mogelijk een duurzaam artikel aan. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om in deze overige productgroepen niet-duurzame artikelen uit te laten zetten.
42. Een artikel is duurzaam als één of meer van onderstaande situaties geldt.
- Het artikel is in bezit van een duurzaamheidskeurmerk, waaronder in ieder geval valt EU Ecolabel, Blue Angel, Nordic Swan, NF Environment, Österreichische Umweltzeichen, Cradle to Cradle Certified Version 4 (of hoger) minimaal Zilver, FSC, FSC Mixed, FSC Recycled, PEFC, PEFC Mixed, PEFC recycled, Energy Star, TCO Certified, EcoMark of een keurmerk dat gelijkwaardig is met één van de hier genoemde keurmerken op basis van keurmerkeisen en betrouwbare verificatie.
  - Het artikel (in geval van papierwaren) voldoet aan de criteria voor het behalen van het EU Ecolabel voor grafisch papier (bijlage I van Besluit (EU) 2019/70).
  - Het artikel bestaat voor minimaal 50% uit gerecycleerde en/of hernieuwbare grondstoffen.
  - Snelhechters bestaan voor minimaal 30% uit gerecycleerde en/of hernieuwbare grondstoffen.
43. Bij de start van de dienstverlening biedt opdrachtnemer van de bij eis 43 genoemde productgroepen uitsluitend de duurzame keuzes aan in de bestelomgeving. Alle bij opdrachtnemer beschikbare duurzame artikelen uit deze productgroepen zijn zichtbaar en bestelbaar in de bestelomgeving. Niet duurzame artikelen in deze productgroepen zijn niet zichtbaar en niet bestelbaar. De opdrachtgever streeft naar gehele verduurzaming van het af te nemen assortiment en opdrachtnemer werkt daaraan mee door het geven van advies, aantonen van duurzaamheid van producten, uitzetten van individuele artikelen in de bestelomgeving.

44. Op verzoek van opdrachtgever levert opdrachtnemer bewijs aan van de duurzaamheid van een of meerdere artikelen.
45. Opdrachtnemer biedt enkel artikelen die voldoen aan alle regelgeving die van toepassing is op de productgroep en de gebruikersgroep.
46. Opdrachtnemer biedt artikelen met een hoogwaardige kwaliteit die passend is voor gebruik in een kantoor- en schoolomgeving. Hieronder wordt minimaal verstaan een passende levensduur en passend gebruiksgemak.
47. Het aangeboden assortiment blijft gedurende de looptijd van de overeenkomst beschikbaar. Artikelen die uitgefaseerd worden, vervangt opdrachtnemer door artikelen van gelijkwaardige of betere kwaliteit. Het is niet toegestaan om artikelen die zijn opgenomen in de prijslijst als “duurzaam” te vervangen door een niet-duurzaam artikel.
48. Het aangeboden assortiment blijft gedurende de looptijd van de overeenkomst in breedte en variatie vergelijkbaar met het assortiment bij aanvang van de overeenkomst.
49. Opdrachtnemer blijft het assortiment gedurende de looptijd van de overeenkomst doorontwikkelen om te voldoen aan de wensen van de gemiddelde kantoorgebruiker.