

Bijlage B Programma van Eisen - Europees openbare aanbesteding kantoorartikelen iHub

Nummer	Omschrijving
Algemene eisen	
1.1	Opdrachtnemer voldoet te allen tijde aan de wettelijke eisen die direct of indirect op de uitoefening van de betrokken leveringen van toepassing zijn.
1.2	Alle door opdrachtnemer in het kader van deze aanbesteding overgelegde gegevens en gedane verklaringen zijn door opdrachtnemer naar waarheid ingevuld en kunnen te alle tijde gestand worden gedaan. Opdrachtgever behoudt zich het recht op schadevergoeding voor, in het geval van onjuiste en/of onvolledige informatie en/of het niet kunnen nakomen van wat door opdrachtnemer is aangeboden.
1.3	Vanaf start van de raamovereenkomst vindt zo snel mogelijk het kick-off/startgesprek ten behoeve van implementatieafspraken plaats. De kosten van die dienstverlening mogen niet in rekening worden gebracht.
1.4	De af te sluiten raamovereenkomst gaat in op 1 augustus 2026. Opdrachtgever hecht grote waarde aan een soepele overgang en een goede start van de raamovereenkomst. Opdrachtnemer garandeert dat de door opdrachtgever gevraagde dienstverlening vanaf 1 augustus 2026 door opdrachtnemer kan worden uitgevoerd/overgenomen.
1.5	Opdrachtnemer heeft het initiatief en de regie voor een vakkundige en proactieve implementatie van de raamovereenkomst. Indien er knelpunten zijn informeert opdrachtnemer opdrachtgever hier direct over. Opdrachtgever draagt zorg dat de knelpunten zo snel mogelijk opgelost worden.
1.6	Het staat opdrachtgever vrij om kantoorartikelen niet af te nemen bij opdrachtnemer, maar af te nemen bij een derde, in geval opdrachtnemer de desbetreffende kantoorartikelen niet kan leveren.
1.7	Opdrachtnemer heeft een signalerings- en meldingsplicht ten aanzien van storingen of andere belemmeringen voor de dienstverlening aan opdrachtgever.
1.8	Opdrachtnemer dient op eigen initiatief en/of verzoek van de opdrachtgever, voor en/of na aflevering de opdrachtgever volledig te (kunnen) adviseren over de te gebruiken artikelen, over het gebruik van de artikelen, de samenstelling van de algemene artikelenlijst, eventuele hardlopers en het overige wat hiermee verband houdt.
1.9	Het schrappen of toevoegen van een locatie moet mogelijk zijn. Indien een extra locatie wordt toegevoegd of geschrapt wordt, zal verrekening plaatsvinden op basis van de tarieven die de opdrachtnemer in het prijsinvalformulier vermeld heeft. Als op locatieniveau wijzigingen zijn dan zal dit worden aangepast in bijlage K - Locatieoverzicht iHub.
Eisen ten aanzien van de bestellingen	
2.1	Bestellingen hebben geen minimale ordergrootte en/of kennen geen minimale of maximale frequentie van afname.
2.2	Voor de besteller dient minimaal de volgende informatie beschikbaar te zijn: - Zoekfunctie "product"; - Productinformatie; - Foto's van producten; - Producent; - Artikelnummer; - Artikelomschrijving; - Besteleenheid / verpakkingseenheid; - Levertermijn/ eventuele aanduiding van een afwijkende levertermijn; - Alternatieve producten bij vervallen producten; - Een "groen" logo, zichtbaar bij producten die duurzaam zijn vervaardigd. Voor opdrachtgever gelden de actuele prijzen exclusief en inclusief BTW.
2.3	Opdrachtnemer heeft een bestelsysteem die kosteloos middels een OCI-koppeling aan het bestelsysteem (Proquiro) van opdrachtgever gekoppeld kan worden.
2.4	Het bestelsysteem van opdrachtnemer moet worden aangepast aan de hand van de gehele offerteaanvraag. In het bestelsysteem mogen geen producten zichtbaar zijn die opdrachtgever niet wenst te bestellen onder de raamovereenkomst (zoals bijvoorbeeld knutselartikelen, waar opdrachtgever een raamovereenkomst voor heeft met een andere leverancier). Bij implementatie van de raamovereenkomst, zal overleg plaatsvinden tussen opdrachtnemer en opdrachtgever omtrent de inrichting van het bestelsysteem.
2.5	Bestellingen dienen binnen twee werkdagen tussen 09.00 en 16.30 uur bij de receptie van de desbetreffende locatie bezorgd te worden.

2.6	Opdrachtnemer dient in ieder geval de volgende kantoorartikelen te kunnen leveren: - Wit papier - Lamineerhoezen - Etiketten - Balpenen - Potloden - Whiteboardmarkers - Permanent markers - Markeerstiften - Correctiemiddelen - Notitieblokken (gelinieerd, geruit) - Agendaboekjes en planners - Post-its (diverse kleuren en formaten) - Ordners - Ringbanden - Tabbladen - Zichtmappen - Archiefdozen - Snelhechters - Scharen - Nietmachines en nietjes - Plakband en dispensers - Paperclips - Punaïses - Papierversnipperaars
2.7	Opdrachtnemer levert blanco papier in de formaten A4 en A3 die voldoet aan de volgende specificaties: - Gewicht: 75 t/m 80 gram/m²; - Witheid: 161 t/m 165 CIE; - Opaciteit: 91 % tot en met 93 % Elrepho; - Dikte: 105 micron tot en met 109 micron; - Houdbaarheid: ISO 9706; - ECO-label; - Afkomstig van één (1) fabrikant; - Certificering: FSC of gelijkwaardig en EMAS.
Eisen ten aanzien van logistiek	
3.1	Opdrachtnemer verstuurt per ommegaande een bericht aan betreffende besteller bij een vertraagde aflevering en de reden van vertraging met de nieuwe verwachte leverdatum. Opdrachtgever kan in voorkomend geval de bestelopdracht kosteloos annuleren dan wel kan opdrachtgever een alternatief voorstellen, zonder dat aan die levering van het alternatieve product extra logistieke kosten zijn verbonden.
3.2	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat indien één of meerdere producten niet leverbaar is/zijn binnen de afgesproken levertijd een alternatief product met minimaal een gelijkwaardig kwaliteitsniveau, tegen maximaal de netto prijs van het product dat niet leverbaar is, wordt aangeboden.
3.3	Alle leveringen vinden plaats DDP (franco huis) op de door opdrachtgever aangegeven locatie aan vooraf benoemde contactpersoon/adres, dan wel als vermeld in de bestelorder.
3.4	Elke levering dient voorzien te zijn van een pakbon aan de buitenzijde van de leverings-verpakking waarop tenminste is vermeld: - Naam en afdeling van de besteller; - Referentie inkoopopdracht; - Datum inkoopopdracht; - Artikelcode/nummer zoals in de inkoopopdracht vermeld; - Per product de bestelhoeveelheid; - Artikelnummer opdrachtnemer (indien van toepassing); - Datum aflevering; - Naam en aantal geleverde producten.
3.5	De bestellingen van de diverse locaties dienen per locatie per klantnummer apart verpakt te worden. Orders/opdrachten voor verschillende personen binnen eenzelfde organisatie-eenheid mogen niet gebundeld worden in één verpakking. Op de verpakking is duidelijk zichtbaar aan wie de levering is gericht.
3.6	Opdrachtnemer levert af op de door de contactpersoon aangewezen locatie. Opdrachtgever levert tijdens de implementatieperiode een afleveradressenlijst met contactpersonen aan per locatie. Opdrachtnemer stemt met deze contactpersonen het afleverprotocol af.
3.7	De leveringsbetrouwbaarheid (levering binnen de afgesproken of toegezegde levertijd) is minimaal 98%.

3.8	Bij leveringstijdoverschrijding dient opdrachtnemer de besteller zo spoedig mogelijk daarvan op de hoogte te stellen. Zodra er een klacht optreedt doordat bovenstaande niet opgevolgd wordt, kan er een boeteclausule van kracht gaan van € 100 per leveringsoverschrijding.
3.9	Elke levering wordt zodanig verpakt dat er tijdens het transport redelijkerwijs geen schade kan ontstaan. Retourzendingen in verband met schade aan producten zijn voor rekening van de opdrachtnemer.
3.10	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat medewerkers van opdrachtgever bij ontvangst alleen tekenen voor ontvangst van het aantal colli. Controle op artikelniveau vindt in een later stadium plaats.
Eisen ten aanzien van communicatie	
4.1	Besprekingen, correspondentie en contacten vinden plaats in de Nederlandse taal.
4.2	Bestellers van opdrachtgever dienen tussen 8:30 en 17:00 uur op werkdagen in contact te kunnen treden met vaste contactpersonen van opdrachtnemer (telefonisch en via e-mail).
4.3	De vaste contactpersoon van opdrachtnemer dient alle (informatie)verzoeken die betrekking hebben op productinformatie, bestellingen, leveringen, facturen, en eventueel offertes af te kunnen handelen.
4.4	Opdrachtnemer informeert opdrachtgever tijdig over vervanging van contactpersonen, met het recht voor opdrachtgever om bij ontevredenheid een vervangend contactpersoon te verzoeken.
4.5	Tweemaal per jaar dient een overleg plaats te vinden tussen de opdrachtgever en de accountmanager van opdrachtnemer. Op verzoek van opdrachtgever kan dit aantal verhoogd worden. Te bespreken onderwerpen zijn onder andere: evaluatie van de raamovereenkomst, lange termijn visie en doelstellingen, kwalitatieve knelpunten, marktontwikkelingen, advies en (bespreking van) managementrapportages.
4.6	De managementrapportage dient ieder kwartaal door opdrachtnemer aangeleverd te worden via een Excelbestand (zonder wachtwoord) waarin de volgende onderdelen zijn opgenomen: - Artikelomschrijving; - Artikelnummer; - Afname per kernassortiment; - Bestellingen per account; - Levertijdgraad; - Up-time webshop; - Klachten.
4.7	De opdrachtnemer dient van alle overlegmomenten een schriftelijk verslag te maken met actiepunten en datum gereed en dit binnen vijf (5) werkdagen aan te leveren bij de contractmanager van opdrachtgever.
4.8	Opdrachtnemer hanteert een klachtenafhandelingsprocedure. De procedure maakt onderscheid naar aard van de klachten. Enerzijds de klachten welke het gevolg zijn van gebreken en anderzijds klachten over onjuiste facturen, onvolledige zendingen en overige zaken. Periodiek zal het overzicht van de gemelde klachten (incl. responsetijd, oplostijd, soort klacht en oplossing) onderdeel uitmaken van het managementinformatie-overleg. Opdrachtnemer dient een responsetijd te hanteren van max. 24 uur op klachten, wensen en informatieverzoeken. Een automatische mailbeantwoording geldt niet als response.
Eisen ten aanzien van duurzaamheid/maatschappelijk verantwoord inkopen	
5.1	Opdrachtnemer maakt duidelijk welke producten duurzaam zijn. Bijvoorbeeld door middel van het logo milieuzorg. Dit logo wordt bij het betreffende product opgenomen in de online productencatalogus.
5.2	Verpakkingen voldoen aan de EU-verpakkingsrichtlijn.
5.3	Opdrachtnemer gebruikt niet meer verpakkingen dan noodzakelijk is voor een kwalitatief goede aanlevering en 'handling' van de bestelde producten.
5.4	Opdrachtnemer past bij voorkeur geen verpakkingsmaterialen toe die samengesteld zijn uit verschillende materialen (de zogenoemde laminaten).
5.5	Opdrachtnemer maakt bij voorkeur geen gebruik van verpakkingsmaterialen die PVC bevatten.
5.6	Opdrachtnemer maakt voor de verpakking geen gebruik van schadelijke componenten in drukinkten, lakken en kleurstoffen.
5.7	Indien opdrachtnemer gebruik maakt van kunststofverpakkingen zijn deze voorzien van het zogenoemde kringloopstelsel.

5.8	De volgende algemene eisen worden gesteld aan de te leveren opberg- en archiveringsmiddelen: 1. Het materiaal is geen polyvinylchloride (PVC). 2. In het materiaal is geen van de volgende stoffen verwerkt: - kleurstoffen; - optische witmakers; - inktten; - oppervlakte-veredelingsmaterialen; - lijmen en coatings, die zijn geclassificeerd als gevaarlijk voor de gezondheid met de H zinnen: H351, H350, H340, H360D en H361d en/of zijn geclassificeerd als gevaarlijk voor het milieu met de H zinnen H400 en H411 volgens de Verordening (EG) nr. 1272/2008. 3. Voor zover de sub 2 bedoelde stoffen niet zijn geclassificeerd als omschreven in sub 2, is verwerking ervan slechts toegestaan mits ze geen arseen, chroom (VI), lood en zink bevatten in hogere concentraties dan de detectiegrens. Kleurstoffen mogen niet meer dan 100 mg/kg koper bevatten. 4. In het product verwerkte lijmen bevatten (exclusief eventueel etiket) niet meer dan 1% vluchtige organische stoffen. 5. Voor papier en karton geldt: Het toegepaste vezelmateriaal moet voor minimaal 90% (w/w) afkomstig zijn uit reeds gebruikt papier. 6. Voor papier en karton geldt: Bij de productie van het materiaal is geen van de volgende complexvormers toegepast: EDTA, DTPA en APEO. 7. Voor papier en karton geldt: Aan het materiaal is geen glyoxal toegevoegd. 8. Voor papier en karton geldt: Het materiaal is niet gebleekt met elementair chloor (chloorgas), tenzij dit met het procédé van chloorarme bleiking (ECF) is gebeurd.
5.9	De volgende algemene eisen worden gesteld aan etiketten, zelfklevende memoblokjes: 1. In het materiaal is geen van de volgende stoffen verwerkt: - kleurstoffen; - optische witmakers; - inktten; - oppervlakte-veredelingsmaterialen; - lijmen en coatings die zijn geclassificeerd als gevaarlijk voor de gezondheid met de H zinnen: H351, H350, H340, H360D en H361d en/of zijn geclassificeerd als gevaarlijk voor het milieu met de H zinnen H400 en H411 volgens de Verordening (EG) nr. 1272/2008. 2. Voor zover de sub 1. bedoelde stoffen niet zijn geclassificeerd als omschreven sub 1, is verwerking ervan slechts toegestaan mits ze geen arseen, chroom (VI), lood en zink bevatten in hogere concentraties dan de detectiegrens. Kleurstoffen mogen niet meer dan 100 mg/kg koper bevatten. 3. Het organisch oplosmiddelgehalte van de gebruikte lijm en van eventuele siliconen/'release coatings' is bij toepassing niet hoger dan 0,1 % (w/w). 4. (Geldt voor papier en karton) Het materiaal is niet gebleekt met elementair chloor (chloorgas), tenzij dit met het procédé van chloorarme bleiking (ECF) is gebeurd.
5.10	De volgende algemene eisen worden gesteld aan schrijfgerei: 1. Het materiaal is geen polyvinylchloride (PVC). 2. In het schrijfgerei zijn geen kleurstoffen en andere additieven verwerkt die geclassificeerd zijn als gevaarlijk voor de gezondheid met de H zinnen: H351, H350, H340, H360D en H361d en/of als gevaarlijk voor het milieu met de H zinnen H400, H411 volgens Verordening (EG) nr. 1272/2008 niet toegestaan. 3. De concentraties van de onderstaande zware metalen in de grondstof van de kunststofhouders zijn bij - chroom: lager dan 50 mg/kg; - koper: lager dan 500 mg/kg; - lood: lager dan 500 mg/kg; - zink: lager dan 2000 mg/kg. 4. De toegepaste inkt van vulpenen, fineliners en rollers is op waterbasis.
5.11	Opdrachtnemer is verplicht minimaal 2 % van de opdrachtwaarde te besteden aan social return on investment (SROI).
Eisen ten aanzien van prijzen	
6.1	Alle op te geven opslagpercentages zijn all-in. Dat wil zeggen dat alle kosten zijn inbegrepen: verpakkingskosten, voorraadkosten, transport- en retourkosten, huur, verwerkingskosten, salariskosten, overheadkosten, kosten voor ondersteunend werk, kosten voor het gebruik van apparatuur, normale binnenlandse reis- en verblijfkosten, parkeerkosten, opleidingskosten, wervings- en selectiekosten, vervanging, verzekeringspremies, winst en alle eventuele verder bijkomende kosten die worden gemaakt ten gevolg van de opdracht.
6.2	De opslagpercentages liggen vast voor de gehele duur van de raamovereenkomst, inclusief verlengopties.
6.3	De opslagpercentages zijn van toepassing op alle producten uit het complete assortiment van opdrachtnemer en alle mogelijke nieuwe producten die aan het assortiment worden toegevoegd.
6.4	Opdrachtnemer dient op ieder gewenst moment op verzoek van Opdrachtgever een inkoopfactuur ter controle toe te sturen. In ieder geval zal Opdrachtgever twee maal per jaar voor 20 geselecteerde artikelen de inkoopfactuur op vragen en controleren. Indien de gefactureerde bedragen (excl. de opslagmarge) niet overeenkomen met de inkoopfactuur, dan betaalt Opdrachtnemer het verschil terug. Bij herhaaldelijke afwijking (vanaf drie keer) is het voor Opdrachtgever mogelijk om de Raamovereenkomst te ontbinden.
6.5	Opdrachtnemer hanteert inkooprijzen van directe afnamekanalen. Dat wil zeggen dat opdrachtnemer inkooprijzen hanteert van de leverancier of fabrikant zonder onnodige en additionele tussenleveranciers/entiteiten binnen deze keten, die de inkooprijzen verhogen.

6.6	Verhogingen en verlagingen van de inkoopprijs worden direct doorgevoerd in het bestelsysteem en dienen middels een inkoopfactuur aangetoond te worden.
6.7	Kosten die niet in de inschrijving genoemd worden en niet verdisconteerd zijn in de prijsstelling, maar toch noodzakelijk blijken te zijn voor een goed functioneren van het product of de dienstverlening, conform de in de offerteaanvraag gestelde eisen, zijn voor rekening van opdrachtnemer.
6.8	Indien de aanbestedende dienst in aanvulling op de aangeboden prijzen kosten moet maken die noodzakelijk blijken te zijn voor een goed functioneren van de dienstverlening, zijn deze voor rekening van opdrachtnemer.
Eisen ten aanzien van facturatie	
7.1	Facturatie vindt plaats conform het gestelde in bijlage L - Factuurvereisten.
7.2	De betalingstermijn is 30 dagen na ontvangst van de factuur.