

Programma van Eisen

Inschrijver dient zich onvoorwaardelijk te conformeren aan de gestelde eisen die zijn opgenomen in de aanbestedingsstukken (incl. bijlagen). Voor de uitvoeringsfase geldt: de inschrijver die de opdracht gegund krijgt, treedt op als opdrachtnemer en voldoet gedurende de looptijd van de overeenkomst aan de eisen uit dit Programma van Eisen (PvE).

Terminologie: in dit PvE wordt onder 'artikel' verstaan een afzonderlijk bestelbaar item met een artikelnummer (SKU). 'Product' wordt alleen gebruikt als generieke term (bijv. productcategorie of type oplossing) wanneer geen SKU-niveau bedoeld is.

1. Eisen assortiment

1. Het kernassortiment bestaat uit een lijst van meest bestelde artikelen uit bijlage 2 Afnameoverzicht. Artikelen die specifiek voor een doel worden gebruikt (voorbeeld: archiefmappen), dienen aan de voor dat doel geldende wettelijke regelgeving te voldoen.
2. Archiefwet / ICN-kwaliteitseisen: de partij waarmee opdrachtgevers in zee gaan dient te voldoen aan eisen die voortvloeien uit de Archiefwet. Dit betreft met name archiefmappen en omslagen:
 - Omslagen en mappen zonder hechtmechaniek moeten voldoen aan ICN-kwaliteitseis nr. 1.
 - Omslagen en mappen met hechtmechaniek moeten voldoen aan ICN-kwaliteitseisen nrs. 2 en 12.
3. Artikelen uit het opgegeven assortiment van opdrachtnemer dienen de gehele contractperiode leverbaar te zijn. Mocht, gedurende de contractperiode, blijken dat een artikel vervangen wordt dan dient de kwaliteit van dit artikel minimaal van hetzelfde niveau te zijn. De kwaliteit van deze artikelen dient desgewenst aangetoond te worden door de opdrachtnemer en vervolgens te worden goedgekeurd door de opdrachtgever. De contractmanager van ICZ heeft hierin een adviserende rol. De transparante inkoopprijs voor het nieuwe gelijkwaardige artikel wordt vastgelegd aan de hand van een objectieve en transparante inkoopfactuur. Vervolgens wordt de prijs vermeerderd met het overeengekomen opslagpercentage. Bij het toevoegen van artikelen aan het assortiment wordt de opdrachtgever op de hoogte gebracht.
4. Artikelen die worden aangeboden en geleverd zijn nieuw. Opdrachtnemer mag in de bestelomgeving signaleren dat er een duurzamer vergelijkbaar alternatief is. Het is aan de besteller om wel/niet te kiezen voor het duurzamere alternatief. Bij het duurzaam alternatief dient de kwaliteit van dit artikel minimaal van hetzelfde niveau te zijn als een nieuw artikel.
5. Stabiliteit in het aanbod is gewenst. Het streven moet zijn om zo weinig mogelijk wijzigingen in het assortiment door te voeren. Mochten er toch wijziging plaatsvinden in het kernassortiment dan dient opdrachtnemer dit zo spoedig mogelijk maar minimaal 3 weken voor de effectuering aan de contractmanager van het ICZ en de contactpersonen van de opdrachtgever kenbaar te maken. In die mail dient dan aangegeven te worden welk artikel verwijderd wordt en wat het alternatief/nieuwe artikel is dat hiervoor in de plaats komt met een onderbouwing van de prijs en de kwaliteit.

2. Eisen prijsstelling en facturatie

1. Opdrachtnemer hanteert voor de prijsbepaling op basis van inkoop plus per logistiek model één opslagpercentage op zijn inkoopprijs, voor alle categorieën die vallen binnen de scope van deze aanbesteding en die middels een leveringsopdracht worden afgenomen, gedurende de looptijd van de raamovereenkomst (incl. eventuele verlengingen). Voor elk logistiek model dient apart een opslagpercentage te worden ingevuld. Zie bijlage D: Prijzenblad.
2. De opdrachtnemer stelt een digitale catalogus beschikbaar.
3. De verkoopprijs per artikel wordt berekend als: transparante inkoopprijs + opslagpercentage = verkoopprijs. Opdrachtnemer past het opslagpercentage consequent toe op het volledige assortiment binnen het betreffende logistieke model (per orderregel en voor het totaal) en hanteert daarbij het voor dat logistieke model overeengekomen opslagpercentage (zie eis 2.1 en bijlage D).
4. De verkoopprijzen zijn all-in: hierin zijn alle kosten opgenomen die nodig zijn voor de uitvoering van de overeenkomst, waaronder overhead, transport, uitvoeringskosten, implementatiekosten, reiskosten, algemene kosten, winst en risico, afschrijvingskosten en vergelijkbare kosten.
5. Opdrachtnemer is volledig transparant in de prijsvorming en geeft op verzoek inzage van offerte tot verkoopprijs op basis van door opdrachtgever te bepalen steekproeven, inclusief onderliggende inkoopfacturen.
6. Opdrachtnemer hanteert geen extra toeslagen naast de overeengekomen all-in verkoopprijzen (zoals factuurkosten, verpakkingskosten, bezorgkosten e.d.).
7. Opdrachtnemer factureert de daadwerkelijk geleverde artikelen per (deel)levering achteraf en per leveringsopdracht (geen vooruitfacturatie).
8. Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid voor verzamelfacturen.
9. Indien gevraagd stelt opdrachtnemer factuurgegevens onmiddellijk digitaal beschikbaar in een leesbaar en vooraf overeengekomen format.
10. Indien structureel niet de juiste prijs wordt doorberekend, heeft opdrachtgever het recht de raamovereenkomst en onderliggende leveringsopdrachten te ontbinden conform de inkoopvoorwaarden.

3. Eisen bestellen, bestelportal en leveren

3.1 Logistiek en leveringsmodellen

1. Opdrachtnemer kan de volgende afleversystemen aanbieden: centrale levering, decentrale levering, kastensysteem en on desk delivery. Het toe te passen afleversysteem wordt per deelnemer in overleg met opdrachtgever afgestemd.

2. Opdrachtnemer stemt in overleg met opdrachtgever de leverfrequentie en (indien van toepassing) de aangehouden voorraadniveaus af.
3. Op verzoek levert opdrachtnemer verpakkingen en producten per stuk in plaats van uitsluitend in standaardverpakkingen.
4. Opdrachtnemer garandeert een uitleveringsgraad (uit voorraad) van minimaal 95% voor het overeengekomen assortiment. Definitie: percentage orderregels uitgeleverd in de eerste zending na bestelling.
5. Levertijd: levering vindt binnen twee (2) werkdagen na bestelling plaats.
6. Indien opdrachtnemer niet kan voldoen aan de levertijd, communiceert hij dit zo spoedig mogelijk en uiterlijk de volgende werkdag met de contactpersoon op de leveringsopdracht en worden in samenspraak aangepaste afspraken gemaakt.
7. Leveringen geschieden conform leveringsopdracht. Deelleveringen zijn alleen toegestaan in overleg met de contactpersoon van opdrachtgever; naleveringen mogen geen extra verzend- of toeslagkosten veroorzaken wanneer de oorspronkelijke bestelling voldeed aan de minimum ordergrootte (zie eis 3.4).
8. Voor facilitaire producten (waaronder sanitaire hardware hygiëneproducten en drankenautomaten) kan opdrachtnemer varianten koop- en bruikleen aanbieden en leveren, indien van toepassing binnen het assortiment.
9. Er is een digitale catalogus beschikbaar waarin artikelprijzen van de relevante productcategorieën zijn opgenomen, als onderdeel van of aanvullend op de bestelportal.

3.2 Bestelportal (functioneel, beheer en implementatie)

1. Opdrachtnemer stelt gedurende de looptijd van de overeenkomst een online bestelportal beschikbaar voor alle deelnemers.
2. Het bestelportal is 24/7 beschikbaar, met uitzondering van vooraf aangekondigd onderhoud. Gepland onderhoud wordt minimaal 5 werkdagen vooraf aangekondigd en vindt bij voorkeur buiten kantooruren plaats.
3. Het bestelportal ondersteunt minimaal de rollen: besteller, fiatteur/autorisor, beheerder (deelnemer) en contractmanager (ICZ/opdrachtgever) met passende rechten per rol.
4. Het bestelportal ondersteunt per deelnemer één of meerdere afleverlocaties en bestellocaties, inclusief bestelpunt/afdeling en kostenplaatsinformatie indien van toepassing.
5. In het bestelportal zijn per artikel minimaal opgenomen: artikelnummer, artikelomschrijving, (verpakkings)eenheid, levertijdindicatie, aanwezige voorraad, (duurzaamheids)kenmerken indien relevant, verkoopprijs, en – indien gevraagd – transparante inkoopprijs en opslag (conform hoofdstuk 2).
6. Het bestelportal biedt de mogelijkheid om assortimenten en toegestane artikelen per deelnemer/afdeling te beheren (autorisatie op assortiment).

7. Het bestelportal ondersteunt orderbevestigingen en statusinformatie per bestelling (bijv. ontvangen, in behandeling, uitgeleverd, nalevering/backorder), inclusief leveringsdatum/-moment en track & trace indien beschikbaar.
8. Opdrachtnemer richt het bestelportal in conform de wensen van opdrachtgever/deelnemers en begeleidt implementatie en gebruikersinstructie. Implementatiekosten zijn inbegrepen in de all-in prijs (hoofdstuk 2), tenzij nadrukkelijk anders overeengekomen.
9. Voor het bestelportal is een helpdesk beschikbaar conform hoofdstuk 7 (communicatie) en worden incidenten en storingen opgepakt binnen overeengekomen responstijden.
10. Op verzoek levert opdrachtnemer exportmogelijkheden (bij voorkeur Excel/CSV) van bestellingen, leveringen, assortiment en prijzen per deelnemer.
11. Opdrachtnemer borgt informatiebeveiliging en privacy voor het bestelportal en eventuele koppelingen. Het bestelportal voldoet aantoonbaar aan de AVG en gangbare beveiligingsmaatregelen (passend bij het risicoprofiel), waaronder minimaal: rol gebaseerde autorisatie, logging van relevante (beheer)handelingen, versleuteling van dataverkeer (TLS), en adequate beveiliging van opgeslagen gegevens.
12. Op verzoek van opdrachtgever levert opdrachtnemer documentatie over de beveiligings- en privacy maatregelen rondom het bestelportal (bijv. verwerkingsregister voor relevante verwerkingen, DPIA-ondersteuning waar nodig, en een datalekproces inclusief meldtermijnen).
13. Indien persoonsgegevens worden verwerkt, sluiten opdrachtgever en opdrachtnemer een (separate) verwerkersovereenkomst af. Opdrachtnemer verwerkt persoonsgegevens uitsluitend in opdracht van opdrachtgever, beperkt tot het noodzakelijke (dataminimalisatie) en hanteert passende bewaartermijnen.
14. Toegang tot beheerfuncties van het bestelportal is beschermd met sterke authenticatie; waar mogelijk wordt multi-factor authenticatie (MFA) toegepast.

3.3 Bestellen en aflevering

1. Bestellingen kunnen 24/7 digitaal worden geplaatst via het bestelportal.
2. Opdrachtnemer levert op de overeengekomen afleverlocatie(s) van de deelnemer(s), zoals opgenomen in het afnameoverzicht en/of per leveringsopdracht.
3. Na het plaatsen van een bestelling ontvangt de besteller een orderbevestiging met minimaal: ordernummer, besteldatum/-tijd, afleverlocatie, bestelregels, verwachte leverdatum en eventuele naleveringen/backorders.
4. Leveringen worden voorzien van een afleverbon (pakbon) met minimaal: ordernummer, afleverdatum, afleverlocatie, geleverde artikelen en aantallen, en vermelding van eventuele naleveringen.

5. Indien een besteld artikel niet (tijdig) leverbaar is, biedt opdrachtnemer alleen na akkoord van de besteller/contactpersoon een gelijkwaardig alternatief aan, zonder meerprijs, en onderbouwt dit op prijs en kwaliteit.
6. Verpakkingen zijn doelmatig en afgestemd op beschadigingsvrij transport; waar mogelijk wordt onnodig verpakkingsmateriaal voorkomen (aansluiting op hoofdstuk 7: duurzaamheid).
7. Leveringen worden niet in het weekend en/of feestdagen geleverd (in verband met aanwezigheid op de afleverlocatie)
8. Indien er sprake is van meerdere functionarissen die mogen bestellen en/of meerdere bestellocaties dan dient in overleg met de opdrachtgever besproken te worden of men van de andere functionaris/locatie de orders in mag zien of niet.
9. Indien er sprake is van meerdere functionarissen die mogen bestellen dient in overleg met de contactpersoon van die organisatie besproken te worden of deze personen zelfstandig een order mogen plaatsen of dat de contactpersoon daar nog een akkoord op moet geven alvorens de bestelling definitief geplaatst wordt.

3.4 Minimum ordergrootte en (snel)kosten

1. Opdrachtnemer hanteert een minimum ordergrootte per levering, zoals overeengekomen met opdrachtgever. Indien een minimum orderwaarde van toepassing is, worden deze vóór contractstart vastgelegd en gecommuniceerd richting deelnemers. De minimum ordergrootte is een bestel-/planningsafspraken en geen standaard toeslagenmechanisme (aansluiting op hoofdstuk 2: all-in en geen toeslagen).
2. Indien een bestelling onder de minimum ordergrootte valt, wordt dit op het bestelportal aangegeven. De opdrachtgever heeft dan de mogelijkheid om de bestelling toch door te zetten met additionele kosten of dat men de bestelling laat staan maar deze nog niet plaatst en deze nog aan kan vullen totdat men wel de minimale orderwaarde heeft bereikt. Indien er meerdere functionarissen zijn die mogen bestellen dan wel dat er meerdere locaties zijn waaruit besteld kan worden dan dient de minimale ordergrootte bepaald te worden door het totaal van de bestellingen van alle functionarissen dan wel locaties samen.
3. Naleveringen als gevolg van niet-leverbaarheid of backorder (waarvoor de oorspronkelijke bestelling voldeed aan de minimum ordergrootte) brengen geen extra verzend-, administratie- of toeslagkosten met zich mee.
4. Eventuele spoedleveringen of afwijkende leverwensen worden alleen uitgevoerd na akkoord van de deelnemer en conform vooraf overeengekomen voorwaarden. Indien hieraan kosten zijn verbonden, worden het tarief en de toepassingsvoorwaarden vóór contractstart (of vóór uitvoering van de spoedlevering) expliciet overeengekomen en vastgelegd (bijv. in SLA of bijlage). Zonder dergelijke voorafgaande afspraak worden geen extra kosten doorbelast.

3.5 Facturatie-eisen per deelnemer

Opdrachtnemer factureert conform hoofdstuk 2. De factuur bevat minimaal de onderstaande gegevens en sluit aan op de door de deelnemer gebruikte factuurverwerking.

- factuurnummer en factuurdatum;
- besteldatum;
- naw-gegevens opdrachtnemer;
- btw-nummer opdrachtnemer;
- toegepast btw-tarief;
- btw-bedrag;
- IBAN-nummer;
- factuuradres;
- artikelnummer;
- artikelomschrijving;
- prijs per artikel, aantal artikelen en bedrag per orderregel;
- inkoopprijs en opslagpercentage;
- totaalbedrag per order.
- Naam inkoper/besteller
- Afleverlocatie (indien van toepassing)

In overleg met de opdrachtgever moet een aanpassing of aanvulling bespreekbaar zijn zonder additionele kosten op van toepassing zijn.

4. Eisen managementinformatie

4.0 Definities (t.b.v. managementinformatie)

- Leverbetrouwbaarheid: percentage orders dat volledig en binnen de overeengekomen levertijd (zie hoofdstuk 3.1) is geleverd.
Rapportagebasis: per order (teller = aantal orders op tijd en volledig; noemer = totaal aantal orders in de periode).
- Uitleveringsgraad (uit voorraad): percentage orderregels dat in de eerste zending na bestelling uit voorraad is uitgeleverd (zie hoofdstuk 3.1). Rapportagebasis: per orderregel (teller = orderregels uit voorraad in eerste zending; noemer = totaal aantal orderregels).

- Levering via derden: levering (geheel of gedeeltelijk) door een derde partij/onderaannemer namens opdrachtnemer, inclusief dropshipment.
- Vertraagde levering: levering die later plaatsvindt dan de overeengekomen levertijd, of later dan de in de orderbevestiging vermelde leverdatum indien afwijkend overeengekomen.
- Klacht: melding over een tekortkoming in product, levering, factuur of dienstverlening (incl. verkeerd/incompleet/beschadigd geleverd), geregistreerd door opdrachtnemer met datum/tijd en referentie (order-/factuurnummer).
- Afdoeningstermijn: tijd tussen ontvangstbevestiging van een klacht en het moment waarop een oplossing is geboden en bevestigd door de melder (of aantoonbaar is uitgevoerd).
- Orderwaarde: totaalbedrag van de bestelling in euro's (excl. btw), tenzij expliciet anders overeengekomen.

4.1 Kwartaalrapportage

1. Opdrachtnemer levert uiterlijk twee (2) weken na afronding van ieder kwartaal digitaal managementinformatie aan per afnemer. De kwartaalrapportage bevat minimaal (waar van toepassing): leverbetrouwbaarheid, uitleveringsgraad (uit voorraad), levering via derden, gemiddelde orderwaarde, bestelde artikelen per bestelpunt/afdeling (per artikelnummer/SKU en aantallen, op basis van orderregels) en totale omzet in Euro (per artikel en geheel), aandeel duurzame artikelen per bestelpunt/afdeling, aantal orders en orderwaarde, retouren, vertraagde leveringen, klachten en afdoeningstermijnen. In de kwartaalrapportage wordt tevens aangegeven of bepaalde artikelen een duurzaam alternatief hebben. -Ook dient in de kwartaalrapportage aangegeven te worden of er efficiency bereikt kan worden door bestellingen samen te voegen of andere verbeterlagen te maken zijn, waardoor er een winst behaald kan worden in het terugdringen van het verpakkingsmateriaal en/of het aantal vervoersbewegingen.
2. De kwartaalrapportage wordt bij voorkeur aangeleverd in Excel. Op verzoek levert opdrachtnemer dezelfde gegevens ook in een ander vooraf overeengekomen digitaal format (bijv. CSV). Op verzoek kan opdrachtnemer tussentijds (ad hoc) managementinformatie aanleveren binnen een termijn van twee (2) weken.

4.2 Jaarrapportage

Jaarlijks ontvangt de opdrachtgever en de contractmanager van Inkoopcentrum Zuid (ICZ) van de opdrachtnemer een samenvattende jaarrapportage met ten minste de informatie zoals beschreven bij 4.1 (kwartaalrapportage).

4.3 Overleg en verbetercyclus

1. Ieder half jaar vindt op initiatief van opdrachtnemer overleg plaats tussen de contactpersoon/contractmanager (ICZ) en de vaste accountmanager van opdrachtnemer. Bij prestatieproblemen kan de overlegfrequentie toenemen. Opdrachtnemer levert binnen één (1) week na overleg een verslag aan inclusief actiepunten en verbetermaatregelen.
2. Voor deelnemers is één accountmanager het vaste aanspreekpunt. Bij wisseling en/of tijdelijke afwezigheid wordt dit direct schriftelijk gecommuniceerd. Bij een wisseling vindt binnen twee (2) maanden een kennismakingsgesprek plaats. Opdrachtnemer draagt ten alle tijden zorg voor de continuïteit in aanspreekpunt voor de opdrachtgever.

4.3.1 Rol ICZ en contractmanagement

1. De contractmanager fungeert als centraal aanspreekpunt voor de opdrachtnemer en ontvangt overkoepelend alle onder hoofdstuk 4 genoemde informatie.
2. De contractmanager coördineert (daar waar van toepassing) de communicatie richting de deelnemende organisaties en bewaakt de uniforme uitvoering van de afspraken.
3. De opdrachtnemer levert de betreffende informatie daarnaast ook rechtstreeks en tijdig aan de individuele deelnemers, zodat zij inzicht hebben in hun eigen gebruik en prestaties.
4. ICZ is gerechtigd om namens de deelnemende organisaties overleg te voeren met de opdrachtnemer en verbetermaatregelen af te stemmen, tenzij anders overeengekomen met de betreffende deelnemer(s). Indien KPI's of SLA-afspraken niet worden gehaald, kunnen aanvullende verbeterafspraken en een verhoogde rapportage- of overlegfrequentie worden vastgesteld.

5. Eisen retour- en klachtenprocedure

5.1 Retouren

1. De retourprocedure is consistent, eenvoudig en uniform voor alle deelnemers en locaties.
2. Voor het retourneren van goederen geldt de navolgende procedure: de retour te nemen artikelen dienen in beginsel binnen twee (2) werkdagen na verzoek tot retourname door de vervoerder op het originele afleveradres retour genomen te worden.
3. Wanneer openmaken van de verpakking redelijkerwijs niet voorkomen had kunnen worden, mag de zending als zodanig retour gezonden worden.

4. Voor omruilen, retour nemen, brengen en/of halen van artikelen worden geen extra kosten in rekening gebracht.
5. Opdrachtnemer bevestigt een retouraanvraag (inclusief referentie naar order-/leveringsnummer) binnen één (1) werkdag en verzorgt zo nodig een retourlabel of instructie.

5.2 Klachten en fout-/schadeleveringen

1. Foutief geleverde artikelen worden na reclamatie in overleg met de afnemer retourgenomen; opdrachtnemer spant zich in om tegelijkertijd met het retour te nemen artikel het juiste artikel te leveren.
2. Bij een beschadigde levering zorgt opdrachtnemer in beginsel binnen twee (2) werkdagen voor een nieuwe levering en geeft duidelijke instructies wat er met de beschadigde levering moet gebeuren.
3. Klachten kunnen worden gemeld via de helpdesk en/of het vaste aanspreekpunt (hoofdstuk 6). Opdrachtnemer registreert klachten en koppelt voortgang en oplossing terug aan melder en, waar van toepassing, aan de centrale contactpersoon van de deelnemer.
4. Contacten inzake klachten vinden plaats tussen de accountmanager van opdrachtnemer en de centrale contactpersoon van de betreffende deelnemer.
5. Indien een retour of klacht leidt tot creditering, verstrekt opdrachtnemer een creditnota binnen een redelijke termijn en uiterlijk binnen 10 werkdagen na afhandeling, tenzij anders overeengekomen.

6. Eisen communicatie en ondersteuning

6.1 Contactpersonen en taal

1. Opdrachtnemer garandeert dat gedurende de looptijd van de raamovereenkomst door alle werknemers en ingezette derden die zorg dragen voor de uitvoering van de opdracht in contacten met opdrachtgever, deelnemers en derden, de Nederlandse taal in woord en geschrift wordt gebruikt.
2. Communicatie met opdrachtgever en deelnemers vindt plaats via een vast contactpersoon van opdrachtnemer. Opdrachtnemer zet één vaste contactpersoon in als verantwoordelijke voor de uitvoering van de overeenkomst en zorgt voor een geschikte back-up.
3. Wijzigingen in contactpersonen (incl. accountmanager) worden vooraf schriftelijk gecommuniceerd aan ICZ en de betrokken deelnemers, inclusief ingangsdatum en contactgegevens.

6.2 Helpdesk en responstijden

1. Ter ondersteuning van bestellers beschikt opdrachtnemer over een helpdesk. Deze helpdesk is telefonisch en per e-mail goed bereikbaar (op maandag tot en met donderdag gegarandeerd van minimaal 09.00 tot 17.00 uur en op vrijdag minimaal van 09.00 tot 13.00). De helpdesk biedt ondersteuning bij bestellingen en meldingen van verkeerd geplaatste bestellingen, verkeerde leveringen, incomplete leveringen, beschadigingen en/of vergelijkbare zaken. Respons dient binnen één werkdag te geschieden.
2. De helpdesk registreert meldingen/klachten met referentienummer en status (open/in behandeling/opgelost) en verstrekt deze informatie op verzoek aan ICZ en/of deelnemers.

6.3 Storingen bestelportal

1. Indien het bestelportal buiten gebruik is, neemt opdrachtnemer binnen één (1) uur contact op met de contractmanager en/of betrokken deelnemer(s) om de impact te duiden en een oplossingsrichting af te stemmen.
2. Opdrachtnemer verstrekt gedurende de verstoring periodieke statusupdates (frequentie afhankelijk van impact/duur) en communiceert een verwachte hersteltijd (ETA) zodra beschikbaar.
3. Indien nodig biedt opdrachtnemer een tijdelijke workaround/bestelalternatief (bijv. e-mail/telefoonbestelling) zodat kritische bestellingen door kunnen gaan, met behoud van orderbevestiging en traceerbaarheid.

6.4 Overleg en evaluaties

1. Opdrachtnemer voert overleg met opdrachtgever/ICZ en deelnemers op het vooraf overeengekomen schema. In dit overleg worden minimaal prestaties, lopende acties/verbetermaatregelen en relevante wijzigingen besproken.
2. Bij structurele prestatieafwijkingen (bijv. herhaald niet halen van levertijd of uitleveringsgraad) kan opdrachtgever een verhoogde overleg- en rapportagefrequentie eisen, inclusief een verbeterplan met maatregelen, eigenaar en planning.
3. Opdrachtnemer organiseert eenmaal per jaar een evaluatiebijeenkomst met opdrachtgever (en desgewenst deelnemers) met betrekking tot de uitvoering van de overeenkomst.

6.5 Bezoeken op afspraak

1. Indien noodzakelijk voor de uitvoering van de overeenkomst (bijv. implementatie, evaluatie, inrichting levermodel), bezoekt de opdrachtnemer vestigingen van de deelnemers uitsluitend op afspraak en in afstemming met de deelnemer.

De onderstaande eisen met betrekking tot de duurzaamheid van de te leveren materialen maken integraal onderdeel uit van het contractmanagement. Gedurende de looptijd van de raamovereenkomst worden deze eisen periodiek besproken met de contractmanager en waar relevant wordt de opdrachtnemer getoetst op de naleving ervan of om toelichting gevraagd.

7. Duurzaamheidseisen

7.1 Verpakkingen

1. Verplichte toelichting op verpakkingskeuze: opdrachtnemer geeft een toelichting op de verpakkingskeuze, waarbij opdrachtnemer aansluit bij de Essentiële Eisen die uit de Europese Richtlijn Verpakkingen en het Besluit beheer verpakkingen voortkomen. In de toelichting wordt ingegaan op: De toelichting wordt bij start van de overeenkomst aangeleverd en op verzoek (bijv. bij aantoonbare wijziging in verpakkingsconcept) geactualiseerd.
 - a. De onderbouwing voor de verpakkingskeuze.
 - b. De wijze waarop opdrachtnemer toetst of de 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.
 - c. 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.

7.2 Papier, vezels en recyclebaarheid

1. 70% van het vezelmateriaal bestaat uit duurzaam beheerde bossen of gerecycled materiaal. 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.
2. Niet-papieren elementen moeten eenvoudig te verwijderen zijn. Voor papieren producten geldt: 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. Minstens 70% van het vezelmateriaal voor het product komt uit duurzaam beheerde bossen (gecertificeerd) en/of is gerecycled materiaal. 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. Opdrachtnemer levert op verzoek kopieën van FSC/PEFC (chain of custody) certificaten of EN 643-leveringsbonnen.

3. Papieren kantoorartikelen zijn verplicht verpulverbaar. Voor papieren producten geldt: het product moet opnieuw kunnen worden verpulpt, en: Aantoonbaarheid: opdrachtnemer levert op verzoek testrapporten of productverklaringen waaruit verpulpbaarheid blijkt.
4. Natsterkemiddelen 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.
5. Lamineermiddelen (o.a. polyetheen en/of polypropyleen) mogen uitsluitend worden gebruikt om de levensduur van het product met minstens één jaar te 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.
6. 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.
7. Verwijderbaarheid van kleefmiddelen scoort ten minste 71 op de EPRC-scorelijst. 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. Aantoonbaarheid: opdrachtnemer levert op verzoek de relevante EPRC-scorecard of gelijkwaardig bewijs.
8. Ontinktbaarheid scoort ten minste 51 op de EPRC Deinkability scorecard - Kantoorartikelen. Dit criterium is van toepassing op bedrukt papier op basis van wit papier. Enveloppen hoeven niet aan dit criterium te voldoen. Aantoonbaarheid: opdrachtnemer levert op verzoek de relevante EPRC Deinkability scorecard of gelijkwaardig bewijs.
9. Afvalbeheersysteem is verplicht (papieren kantoorartikelen). De locatie waar het product wordt gemaakt, beschikt over een afvalbeheersysteem dat omschrijft welke maatregelen zijn genomen om de hoeveelheid vast en vloeibaar afval te verminderen (inclusief papierafval, inktafval, afval van reinigingsmiddelen en vochtwater). Documentatie over het afvalbeheersysteem bevat ten minste procedures voor: verwerken/inzamelen/scheiden en gebruiken van recycleerbare materialen; terugwinning van materialen voor andere toepassingen; verwerken/inzamelen/scheiden en afvoeren van gevaarlijk afval; doelstellingen voor voortdurende verbetering en streefcijfers voor vermindering afvalproductie en toename hergebruik en recycling. Opdrachtnemer levert op verzoek een verklaring of audit-/certificaatinformatie waaruit blijkt dat een afvalbeheersysteem is geïmplementeerd.

7.3 Transport en logistiek (duurzaam)

1. Opdrachtnemer levert waar mogelijk met elektrisch aangedreven voertuigen. Voertuigen voor vervoer goederen en dienstverleners voldoen ten minste aan emissieklasse 6. Voor het vervoer van de goederen naar de locatie van de inkoopende organisatie dient binnen de landsgrenzen gebruik te worden gemaakt van voertuigen die ten minste aan emissieklasse 6 voldoen. Aantoonbaarheid: opdrachtnemer kan op verzoek voertuig-/fleetinformatie (bijv. emissieklasse, type aandrijving) verstrekken.
2. Opdrachtnemer dient zich te houden aan de voorschriften van de desbetreffende gemeente voor wat betreft de bereikbaarheid van enkel elektrische voertuigen, hybride dan wel op fossiele brandstof aangedreven voertuigen.

7.4 Producteisen per categorie

1. Schrijfgerei: de volgende eisen worden gesteld aan het te leveren schrijfgerei (en de materialen waaruit deze bestaan):
Aantoonbaarheid: opdrachtnemer levert op verzoek productspecificaties of (veiligheids)informatiebladen waaruit blijkt dat aan de eisen wordt voldaan.
 - a. Het materiaal is geen polyvinylchloride (PVC).
 - b. 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 CLP-verordening 1272/.
 - c. 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.
 - d. De toegepaste inkt van vulpenen, fineliners en rollers is op waterbasis.
2. Opberg- en archiveringsmiddelen: Aantoonbaarheid: opdrachtnemer levert op verzoek productspecificaties en/of (veiligheids)informatiebladen, en voor vezelgrondstoffen de relevante certificaten of verklaringen.
 - a. Het materiaal is geen polyvinylchloride (PVC).
 - b. In het materiaal is geen van de volgende stoffen verwerkt: kleurstoffen; optische witmakers; inkten; oppervlakteveredelingsmaterialen; lijmen en coatings die geclassificeerd zijn als gevaarlijk voor de gezondheid met de H-zinnen: H351, H350, H340, H360D en H361d en/of gevaarlijk voor het milieu met de H-zinnen H400 en H411 volgens CLP-verordening 1272/2008.
 - c. 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.

- d. In het product verwerkte lijmen bevatten (exclusief eventueel etiket) niet meer dan 1% vluchtige organische stoffen.
- e. (Geldt voor papier en karton) Het toegepaste vezelmateriaal moet voor minimaal 80% (w/w) afkomstig zijn uit reeds gebruikt papier. Als alternatief is FSC recycled papier toegestaan.
- f. (Geldt voor papier en karton) Bij de productie van het materiaal is geen van de volgende complexvormers toegepast: EDTA, DTPA en APEO.
- g. (Geldt voor papier en karton) Aan het materiaal is geen opzettelijke toevoeging van glyoxal van toepassing.
- h. (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.

8. Algemene uitvoeringsbepalingen

8.1 Wet- en regelgeving en ketenaansprakelijkheid

1. Opdrachtnemer wordt geacht bekend te zijn met de bepalingen van de Wet arbeid vreemdelingen (Wav) en voldoet aan alle uit die wet voortvloeiende verplichtingen en voert daartoe de nodige controles uit. De aan de niet-naleving verbonden gevolgen zijn voor rekening van opdrachtnemer. Opdrachtnemer vrijwaart opdrachtgever voor alle boetes en loonvorderingen ingevolge de Wav.
2. Op grond van de Wet Aanpak Schijnconstructies (WAS) kan opdrachtgever aansprakelijk worden gehouden voor het betalen van het loon van werknemers van een (onder)aannemer. Opdrachtgever treft maatregelen om niet aansprakelijk te worden gesteld voor loonbetaling. Hiervoor is een extra bepaling opgenomen in de overeenkomst. Opdrachtnemer werkt hieraan mee en levert op verzoek tijdig de benodigde informatie aan over (onder)aannemers en loonaanspraken, voor zover dit redelijkerwijs vereist is voor naleving van de WAS.

8.2 Service Level Agreement (SLA) en KPI's

1. Door in te schrijven op de aanbesteding gaat de inschrijver (de latere opdrachtnemer) akkoord met het uitvoeren en monitoren van de Service Level Agreement (SLA) en het vastleggen van de resultaten van de benoemde Kostenprestatieindicatoren (KPI's). De navolgende kritische succesfactoren zullen middels KPI's worden geborgd: Processen (levertijd, portal beschikbaarheid, administratieve handeling), Kwaliteit (kwaliteit producten, toegankelijkheid bestelsysteem) en Kosten (scherpe tarieven).
2. Opdrachtnemer gaat akkoord met het feit dat de resultaten van de KPI's kunnen leiden tot maatregelen of (juridische) stappen zoals weergegeven in de SLA. Op verzoek licht opdrachtnemer afwijkingen toe en werkt mee aan verbetermaatregelen conform de SLA.
3. Opdrachtgever kan de in het kader van de evaluatie van de prestaties verkregen (geaggregeerde) informatie gebruiken bij een volgende aanbesteding, met inachtneming van geldende wet- en regelgeving en vertrouwelijkheid.

8.3 Overige algemene uitvoeringsbepalingen

1. Garantieclaims en reparaties: opdrachtnemer verzorgt de afhandeling van garantieclaims en reparaties op afgenomen artikelen en coördineert hierbij (waar van toepassing) de afstemming met fabrikant/leverancier. Opdrachtnemer informeert de melder tijdig over de verwachte doorlooptijd en voortgang. Voor garantieafhandeling worden geen extra kosten in rekening gebracht, tenzij aantoonbaar sprake is van uitsluiting van garantie.
2. Opdrachtnemer zet eventuele onderaannemers alleen in indien dit de uitvoering niet schaadt en blijft volledig verantwoordelijk en aanspreekbaar voor de prestaties en naleving van de overeenkomst.
3. Opdrachtnemer leeft alle toepasselijke wet- en regelgeving na die relevant is voor de uitvoering van de overeenkomst en werkt op verzoek mee aan redelijke controles/audits door opdrachtgever of diens vertegenwoordiger. Hierbij geldt dat inzage/audit proportioneel plaatsvindt en met inachtneming van vertrouwelijkheid.

Versie 2026.7 (4 juni 2026)