



Programma van Eisen
Europese Aanbesteding
Levering van enveloppen aan het CBS

Kenmerk: 2026/BFB/2808

Inleiding

Beschrijving organisatie

Het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) levert als hét statistische bureau van Nederland betrouwbare statistische informatie en data inzicht in maatschappelijke vraagstukken. Het CBS werd in 1899 opgericht vanuit de behoefte aan onafhankelijke, betrouwbare informatie om maatschappelijke vraagstukken te begrijpen. Deze rol heeft het CBS nog altijd. De organisatie is inmiddels uitgegroeid tot een innovatieve kennisorganisatie, die voortdurend nieuwe technologieën en ontwikkelingen toepast om de kwaliteit van de gegevens en de onafhankelijke positie te kunnen blijven borgen.

Zelfstandig Bestuursorgaan

Als zelfstandig bestuursorgaan (ZBO) voert het CBS-overheidstaken uit, deze valt niet direct onder het gezag van een ministerie. De minister van Economische Zaken en Klimaat is politiek verantwoordelijk voor wetgeving en de financiële en organisatorische randvoorwaarden.

Missie en kernwaarden

De missie van het CBS is het samenstellen en publiceren van betrouwbare en samenhangende statistische informatie die inspeelt op de behoefte van de samenleving. De kernwaarden van het CBS zijn daarvan afgeleid: betrouwbaar, objectief en maatschappijgericht. Die positie en missie zijn gestoeld op de wettelijke taak van het CBS: om onafhankelijk en objectief de samenleving met behulp van betrouwbare statistieken in kaart te brengen, daarover te rapporteren en dit efficiënt en betrouwbaar te organiseren.

Maatschappelijk verantwoord ondernemen (MVO) beleid

Het CBS heeft de volgende ambitie geformuleerd op het gebied van MVO:

‘Duurzaam samen werken voor de wereld van morgen’

*Het CBS is een maatschappijgerichte organisatie: we ontwikkelen en publiceren statistische informatie over onderwerpen die ertoe doen. Maar we kunnen en we moeten meer. Het CBS wil duurzaam samen werken voor de wereld van morgen. Niet alleen in de vorm van onze data, maar ook in onze eigen bedrijfsvoering. Dat willen we duidelijker doen, en duidelijker laten zien. Zowel binnen als buiten onze organisatie. De fase van pionieren was waardevol, met onder andere een informele werkgroep MVO. **We zijn nu toe aan de volgende stap, waarbij we als CBS een bewust positieve impact willen maken. Hiervoor is formaliseren noodzakelijk. ‘Niet straks, maar nu’.***

In de ambitie staan vier doelstellingen centraal. Twee van de vier doelstellingen zijn concreet en de andere twee zijn over het algemeen ondersteunend aan MVO in het algemeen.



Klimaatneutraal; Klimaat neutrale bedrijfsvoering in 2050 met als tussendoel 55% reductie CO2 uitstoot in 2030 t.o.v. 2017. Deze doelstelling ligt in lijn met de doelstelling van de Rijksoverheid uit de klimaatopgave. Dit geldt niet alleen voor de directe bedrijfsvoering maar ook die van onze ketenpartners.



Inclusie & Diversiteit (I&D); Het CBS wil een afspiegeling zijn van de maatschappij in wie we zijn, en in wat we doen. Diversiteit is daarbij ons vertrekpunt, maar we zien vooral kansen en uitdagingen op het gebied van inclusie. Vandaar dat wij deze term vooropstellen: iedereen doet ertoe, iedereen mag zijn wie die is en iedereen draagt bij. Zowel binnen onze organisatie, als in de statistische informatie die we voor het algemene publiek publiceren.



Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen en Inkopen (MVOI); Vanuit de overtuiging dat wij het hier en nu, maar ook komende generaties en omstandigheden elders positief kunnen beïnvloeden met verantwoorde bedrijfsvoering zien wij inkoop als een essentiële schakel in onze duurzame ontwikkeling. Het CBS streeft daarbij naar volledig circulaire bedrijfsvoering in 2050 en het halveren van eigen gebruik van niet-hernieuwbare grondstoffen.



Met MVOI willen we niet alleen een concrete bijdrage leveren aan de doelstellingen voor een klimaatneutraal CBS en circulariteit, maar ook diversiteit & inclusie en andere concrete Sustainable Development Goals (SDG's) ondersteunen.



Maatschappelijk betrokken ondernemen; Hieronder verstaan wij de zichtbare en onzichtbare impact van CBS'ers in de maatschappij; binnen en buiten werktijd. Bijvoorbeeld in de vorm van vrijwilligerswerk, met het ondersteunen van goede doelen of door de organisatie van een duurzaam bedrijfsuitje. En altijd vanuit een gedeelde, intrinsieke motivatie.

Toelichting locaties

Het CBS beschikt over drie locaties, waarvan één kantoor gevestigd op Bonaire. De locatie Bonaire valt buiten scope van deze aanbesteding. De locaties in Den Haag en Heerlen vallen binnen de scope. Het CBS is niet de enige huurder op de locaties, het betreffen Multi-tenant gebouwen. De locaties zijn ook geen eigendom van CBS. Deze locaties hebben een kantoorfunctie, waar onder andere flexwerkplekken, kantoor- en vergaderruimten aanwezig zijn. De locaties worden dagelijks gebruikt door medewerkers en bezoekers van het CBS.

Dit betreft de locaties:

- CBS Den Haag
Henri Faasdreef 312, 2492 JP Den Haag
- CBS Heerlen
CBS-weg 11, 6412 EX Heerlen

Den Haag

- Het gebouw in Den Haag is een Multi-tenant gebouw, waar meerdere huurders zijn gehuisvest.
- Het gebouw heeft 9 bouwlagen (Parkeerkelder, BG, verdieping 1 t/m 6 en dakopbouw).
- Er is een goederenlift tussen parkeerkelder en begane grond bouwdeel A.
- Afmeting goederenlift (LxBxH): 1800mm x 1550mm x 2000mm.
- Max. draagkracht lift 1000 kg.

Heerlen

- Het gebouw in Heerlen is een Multi-tenant gebouw, waar meerdere huurders zijn gehuisvest.
- Het gebouw heeft 6 bouwlagen (Parkeerkelder, BG, verdieping 1 t/m 3 en dakopbouw).
- Er is een goederenlift tussen expeditie (kelder) en begane grond.
- Afmeting goederenlift (LxBxH): 2400mm x 1400mm x 2350mm.
- Max. draagkracht lift 1600 kg.

Het Facilitair Bedrijf

Binnen het Facilitair bedrijf van het CBS is gekozen voor het Regiemodel als aansturingsmodel. Hierbij is de knip op tactisch/strategisch niveau gemaakt waarbij de hierbij behorende verantwoordelijkheden en taken zijn belegd bij 'team Bedrijfsvoering, Beheer & Prestatiemanagement'. Op operationeel niveau werkt het 'team Bedrijfsvoering Service Management' nauw samen met de partners en leveranciers van het CBS, bijvoorbeeld met het oog op meldingen, aanvragen, verstoringen etc.

Onder de verantwoordelijkheden en taken van team Bedrijfsvoering, Beheer & Prestatiemanagement zijn onder andere contract- en leveranciersmanagement ondergebracht maar ook performancemanagement. Binnen het team Bedrijfsvoering Service Management zijn o.a. de Servicebalie, locatiemanagement, repro- en postkamer, archief en taken van de handyman ondergebracht.

Programma van Eisen

Middels het indienen van een Inschrijving gaat Opdrachtnemer akkoord met alle gestelde eisen in dit Programma van Eisen.

Het Programma van Eisen is opgebouwd in logische volgorde en bevat de volgende onderwerpen:

1. Algemeen
2. Financieel
3. Inhoudelijk
 - Specifieke eisen enveloppen
 - Specifieke eisen tbv levering
 - Overige specifieke eisen
4. Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen
5. Dienstverlening
6. Overleg en Communicatie
7. Bestellingen, offertes en facturatie
8. AVG en Geheimhouding
9. KPI's

	Algemeen
1.1	Werktijden op locaties van de Opdrachtgever zijn tijdens kantooruren van maandag tot en met vrijdag tussen 08:00 uur en 17:00 uur. Verzoeken tot afwijkingen hierop worden vooraf besproken tussen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer.
1.2	Medewerkers van Opdrachtnemer dienen zich met een geldig legitimatiebewijs aan- en af te melden bij elk bezoek bij de receptie en bij de contactpersoon van de Opdrachtgever.
1.3	Opdrachtnemer is hoofdaannemer en alle verantwoordelijkheid bij inzet van Onderaannemers is te allen tijde voor rekening en risico van Opdrachtnemer.
1.4	Onderaannemer dient net als hoofdaannemer te voldoen aan de gestelde eisen. Indien hier een uitzondering op wordt gemaakt kan dit alleen na schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever. Deze toestemming dient altijd vooraf te worden gevraagd en verkregen te worden.
1.5	Alle te leveren producten en diensten voldoen aan de vigerende Nederlandse wet- en regelgeving m.b.t. Arbeidsomstandighedenwet.
1.6	Opdrachtnemer mag alleen na schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever gebruik maken van de naam: CBS en/of de logo's van het CBS in publicaties, reclame-uitingen of anderszins in de eigen huisstijl, hiervoor kan de Contractmanager van de Opdrachtgever benaderd worden.
1.7	Alle door Opdrachtnemer uit te voeren werkzaamheden en/of leveringen vinden plaats op afroep en naar behoefte van de Opdrachtgever. Er geldt geen enkele afnameverplichting vanuit de Opdrachtgever richting de Opdrachtnemer.

	Financieel
2.1	De Concept Raamovereenkomst en Algemene Voorwaarden ARIV-2026 (bijlage 4) zijn toegevoegd. Met het ondertekenen van de UEA en Verklaring omtrent Inschrijving verklaart Opdrachtnemer zich akkoord met de Concept Raamovereenkomst (Bijlage 3) en eventuele Algemene Voorwaarden van de zijde van de Opdrachtnemer (zoals levering & dienstverlening- of betalingsvoorwaarden) worden nadrukkelijk van de hand gewezen.
2.2	Alle tarieven dienen te worden ingediend in Euro's exclusief btw in het bijgesloten Prijsopgaveformulier (Bijlage 10). De opgegeven prijzen dienen all-in tarieven te zijn, hetgeen betekent dat alle eventuele bijkomende kosten in de tarieven dienen zijn verwerkt (zoals bijvoorbeeld -maar niet uitputtend- transportkosten, verzekering, afvalbeheerbijdrage e.d.). Er kunnen door Opdrachtnemer geen aanvullende kosten in rekening gebracht worden anders dan de in de overeengekomen tarieven, in welke vorm dan ook.
2.3	De Algemene Voorwaarden, productvoorwaarden, verkoopvoorwaarden en/of andere voorwaarden van Opdrachtnemer worden nadrukkelijk van de hand gewezen.

2.4	Opdrachtnemer conformeert zich aan de hieronder beschreven indexatiemethodiek en aan de voorgeschreven indexatiecijfers. De indexatie betreft alle onderdelen binnen de Raamovereenkomst. Dien het indexeringsverzoek uiterlijk 30 november in. Opdrachtnemer heeft de mogelijkheid jaarlijks uiterlijk in november (voor het eerst november 2027) een indexeringsverzoek (per e-mail) in te dienen bij Contractmanager van Opdrachtgever. De tarieven staan vast tot en met 31 januari 2028 De tarieven kunnen voor het eerst per 1 februari 2028 en verder telkens per jaar worden bijgesteld. Wanneer het indexcijfer negatief is, dient dit eveneens te worden toegepast. In dat geval zal Opdrachtnemer diens tarieven overeenkomstig verlagen. Opdrachtnemer hanteert onderstaande methode voor het berekenen van het indexatiepercentage. Opdrachtnemer voert prijsverhogingen pas door na schriftelijke goedkeuring van de Contract Manager van de Opdrachtgever. Na akkoord van Opdrachtgever dient de Opdrachtnemer binnen een week het nieuwe Prijsopgaveformulier te sturen naar Contract Manager Opdrachtgever. Indexeringsverzoeken over voorgaande jaren kunnen niet met terugwerkende kracht worden ingediend en ingevoerd. Opdrachtnemer conformeert zich aan de hieronder beschreven indexatiemethodiek en aan de voorgeschreven indexatiecijfers. De indexatie betreft het alle onderdelen binnen de Raamovereenkomst. Berekening De uitkomst van de berekening betreft een maximumpercentage. Minder kan ook. Opdrachtnemer hanteert de volgende indexcijfers: - Producentenprijzen (PPI); afzet-, invoer-, verbruiksprijzen (index 2021=100*); Afzetgebieden: Afzetprijzen binnenland; Alle ProdCom coderingen: 1712 Papier en karton; Zwaarte 60%. - Cao-lonen, contractuele loonkosten en arbeidsduur (index 2020=100*); Bedrijfstakken/branches: 18 Grafische Industrie; Cao-sector particulier bedrijven; Cao-lonen per uur incl. bijz. beloningen; Zwaarte 40%. <i>*Het basisjaar kan nog in de loop van de tijd veranderen (meestal 1x per 5 of 10 jaar).</i> Volgens de berekening: max. percentage = indexcijfer (nieuwe maand – oude maand)/ indexcijfer oude maand * 100% Als “nieuwe maand” wordt gehanteerd het meest recente definitieve indexcijfer (zonder *). Als “oude maand” wordt vervolgens dan een jaar eerder genomen.
-----	---

	Voorbeeldberekening: “Nieuwe maand” is augustus van betreffende jaar, dan is de “oude maand” augustus van het jaar daarvoor. Opdrachtnemer overlegt de berekening als onderdeel van het indexeringsverzoek. Indexeringspercentage wordt aangeleverd met één cijfer achter de komma. Alternatieve CBS-indexcijfer bij uitblijven publicatie Het kan voorkomen dat het CBS-indexcijfer door het CBS niet gepubliceerd wordt, dan dient men naar de voorafgaande definitieve maand te gaan om het indexcijfer van de “nieuwe maand” te bepalen. Bijv. “augustus” is niet ingevuld, neem dan het definitieve indexcijfer van juli. Voor de berekening van de “oude maand” dient men dan het indexcijfer van het jaar daarvoor te nemen, in dit voorbeeld is dat het indexcijfer van juli. Definitief vervallen CBS-indexcijfer Indien CBS-indexcijfer helemaal komt te vervallen, gaan Opdrachtgever en Opdrachtnemer met elkaar hierover in gesprek en zullen een vergelijkbare indexcijfer in gezamenlijk overleg vaststellen en vastleggen via een addendum.
2.5	Opdrachtnemer is bij haar Inschrijving uitgegaan van geldende prijzen voor de levering en eventuele dienstverlening. Niet genoemde kosten kunnen onder geen geval alsnog in rekening worden gebracht bij de Opdrachtgever.
2.6	De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor op ontbinding van de Raamovereenkomst en/of een schadevergoeding in geval van onjuiste en/of onvolledige informatie en/of het niet kunnen nakomen hetgeen bij Inschrijving aangeboden is.
2.7	In geval van schade die veroorzaakt wordt door de Opdrachtnemer bepaalt de Opdrachtgever hoe en door wie de schade wordt hersteld.

	Inhoudelijk
	Specifieke eisen enveloppen:
3.1	De Opdrachtgever levert van alle enveloppen een op stand opgemaakt PDF bestand aan.
3.2	Voldaan wordt aan de in Bijlage 5 “Specificaties enveloppen” opgenomen papiersoorten en gramsgewichten voor de specifieke enveloppen .
3.3	Alle enveloppen die in bijlage 5 omschreven staan met “ FSC Mix 70%” worden bedrukt met een FSC-logo en nummer van de Opdrachtnemer.
3.4	Alle enveloppen dienen te worden voorzien van een binnendruk uitgevoerd in PMS 300, tenzij anders aangegeven. De enveloppen H13 en H20 worden niet voorzien van een binnendruk. Zie ook modellenboek bijlage 13.
3.5	De retourenvelop B-Doodsoorzaakverklaring dient te worden voorzien van een binnendruk met een patroon in PMS 295.

3.6	Eventuele toekomstige aanpassingen in modellenboek (bijlage 13) worden alleen door Opdrachtgever aangepast en gecommuniceerd met Opdrachtnemer.
3.7	In verband met de lopende huisstijlaanpassing kunnen nog aanpassingen worden aangebracht door Opdrachtgever na (voorlopige) gunning. Opdrachtnemer dient hier flexibel mee om te gaan.
	Specifieke eisen tbv levering:
3.8	Opdrachtgever stelt de volgende eisen aan de te gebruiken pallets: - Opdrachtnemer dient gebruik te maken van pallets voor welke geen statiegeld wordt geheven; - De te vervoeren lading mag niet buiten de pallet steken; - De lading dient tegen verschuiving te zijn beschermd; - Voor de CBS vestiging Den Haag geldt dat pallets niet zwaarder mogen wegen dan 250 kg; - Voor de CBS vestiging Heerlen geldt dat pallets niet zwaarder mogen wegen dan 500 kg; - Maximale pallethoogte is 118 cm; - Leveringen dienen plaats te vinden d.m.v. vrachtwagens met laadklep (i.v.m. het ontbreken van een laad-los perron).
3.9	De productietijd bedraagt maximaal 10 werkdagen. Aflevering van het gereed product geschiedt binnen 24 uur, mits de afroep is geplaatst voor 11:00 uur. Aflevering geschiedt op werkdagen, tussen 9:00 – 16:00 uur.
3.10	Opdrachtnemer dient Opdrachtgever te informeren wanneer de minimale voorraad van H02 enveloppen de 400.000 exemplaren heeft bereikt.
3.11	De Opdrachtgever ontvangt binnen 24 uur per e-mail een bevestiging van de ontvangen aanvraag of opdracht. Iedere aanpassing van een opdracht (ongeacht welke aanpassing) wordt per ommegaande per e-mail bevestigd.
3.12	De Opdrachtnemer kan een actueel overzicht geven van de status van de real-time voorraad.
3.13	De te leveren enveloppen voldoen altijd geheel aan de opdrachtbon die per bestelling afgegeven wordt.
3.14	Enveloppen blijven kosteloos bij de Opdrachtnemer op voorraad staan totdat deze door de Opdrachtgever worden afgeroepen (max 1 jaar).
3.15	De opslagcondities van het logistieke centra van de Opdrachtnemer zijn zodanig dat de voor opdrachtgever op voorraad gehouden enveloppen goed verwerkbaar blijven. Hierbij valt te denken aan een constante relatieve vochtigheid tussen de 27% en 40% bij een temperatuur van circa 18 graden Celsius.
3.16	Bij de aflevering bij de Opdrachtgever dient een pak- of afleverbon te worden meegeleverd en ondertekend. Bij binnenkomst wordt een eerste controle verricht op kwaliteit, hoeveelheid (onder- of overleveringen) en verpakking.
3.17	Deze pak- of afleverbon bevat de volgende informatie: - Het Inkoopordernummer; - Een omschrijving van de artikelen waaruit de levering bestaat; - Aantal(len) verpakkingseenheid; - Naam en afdeling besteller; - Afleveradres; - Datum bestelling; - Handtekening voor ontvangst.
3.18	Pallets van eerdere levering(en) dienen bij een volgende levering mee retour te worden genomen door Opdrachtnemer.

3.19	De enveloppen worden door Opdrachtnemer gebruiksklaar opgeleverd en zijn inclusief (eventuele) bijkomende kosten als: - Kosten van verpakking, pallets, retourneren en afvoeren van verpakkingsmaterialen e.d.; - Afvalbeheerbijdrage; - Kosten voor bezorging (transport) en omruilen; - Administratie en verzekeringskosten; - Horizontaal en verticaal transport.
	Overige specifieke eisen:
3.20	Bij de uitvoering van de opdrachten en alle voorkomende werkzaamheden, zal uitsluitend de Nederlandse taal in woord en geschrift gevoerd worden.
3.21	Uitgevoerde opdrachten, tijdelijke voorraden, modellen en andere informatie van de Opdrachtgever mogen in geen geval in handen komen van andere klanten van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer zal altijd meewerken aan een onderzoek door de aanbestedende dienst naar de organisatie van vertrouwelijke documenten om te voorkomen dat documenten die door haar in productie zijn genomen niet door derden gelezen kunnen worden.
3.22	De enveloppen moeten verwerkt kunnen worden op de aanwezige couverteermachines van Opdrachtgever: - Kas Ascent - Grutmacher Rubin KR-10500812
3.23	Opdrachtnemer beschikt over een calamiteitenplan voor uitval van productie, ICT, personeel en logistiek.
3.24	Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever proactief over dreigende tekorten aan grondstoffen of materialen.
3.25	Opdrachtnemer verleent kosteloos medewerking aan een ordelijke transitie (oa restant enveloppen wat bij de huidige Opdrachtnemer op voorraad ligt).
3.26	Envelop H02 (optioneel) benoemd in bijlage 5 (Specificaties enveloppen) en bijlage 13 (Modellenboek) is dezelfde envelop als H02, maar dan uitgevoerd in 2 PMS kleuren en zwart of helemaal full-colour. Opdrachtgever wil graag inzichtelijk hebben wat deze uitvoeringen gaan kosten indien in de toekomst deze envelop in productie wordt genomen in plaats van de huidige H02.
3.27	Specificaties van enveloppen kunnen wijzigen door technische aanpassingen (couverteerapparatuur), nieuwe eisen van postbezorgers, interne ontwikkelingen (logo's, huisstijl), wettelijke vereisten of anderszins. Deze eis verplicht de Opdrachtnemer om marktconforme offertes uit te brengen die in lijn zijn met de oorspronkelijke prijsopgave bij Inschrijving.

	Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen
4.1	Opdrachtnemer dient zich te conformeren aan de MVO ambities die de Opdrachtgever nastreeft en zal daarin, minimaal voor de producten en dienstverlening die aan Opdrachtgever geleverd wordt, een actieve bijdrage leveren om die ambities ook te gaan halen en heeft voor zover redelijkerwijs mag worden verwacht de inspanningsplicht de Internationale Sociale Voorwaarden na te leven.
4.2	Alle enveloppen dienen zoveel als mogelijk CO ₂ -neutraal te worden geproduceerd.

4.3	Alle enveloppen dienen bedrukt te worden met watergedragen, alcoholvrije inkt, oftewel niet-chemische inkt. De gommering is op basis van aardappelzetmeel.
4.4	Alle vensters van enveloppen dienen gemaakt te zijn van Biofolie (biologisch afbreekbaar).
4.5	CO ₂ -voetafdruk van het drukwerk meetbaar maken en rapporteren: Meetbaarheid van duurzaamheid wordt steeds belangrijker, om op termijn te kunnen blijven voldoen aan regelgeving hieromtrent en resultaten op het gebied van (een of meer van) de duurzaamheidsambities te volgen en bij te sturen. Van de Opdrachtnemer wordt verwacht dat zij (in lijn met de wetgeving) de eigen bijdrage aan de duurzame ambitie kunnen meten, dus uitsluitend op het gebied van de eigen bedrijfsvoering van de Opdrachtnemer. Concreet betekent dit dat Opdrachtnemer een 0-meting uitvoert op de uitgevoerde dienstverlening die voor Opdrachtgever uitgevoerd wordt en ieder jaar een update hierop doet (1,2,3-meting etc.). Minimaal op basis van een CO ₂ footprint op basis van het Green House Gas Protocol. Opdrachtnemer zal dit op een dusdanige wijze beschikbaar stellen dat helder is hoe de data tot stand zijn gekomen.

	Dienstverlening
5.1	Opdrachtnemer dient rekening te houden met de afmetingen en de beperkingen van het trappenhuis, eventuele liften, hallen of verhuisramen ten behoeve van het transport op de locaties van de Opdrachtgever. Bij het laden en lossen en overig intern transport verstrekt de Opdrachtgever geen fysieke of materiële ondersteuning en parkeert het voertuig op aanwijzing van medewerkers van de post- en repro-afdeling.
5.2	Opdrachtnemer verklaart dat alle opgedragen werkzaamheden dienen te worden uitgevoerd met inachtneming van alle wettelijke veiligheids-, gezondheids- en milieuvoorschriften, alsook het Huisreglement CBS Kantoren van de Opdrachtgever (Bijlage 11).
5.3	Opdrachtnemer zal geen mondelinge opdrachten accepteren. Als dit wel geschiedt dan is dit geheel voor rekening en risico van Opdrachtnemer.
5.4	Leveringen vinden plaats op de volgende locaties in de daarvoor aangewezen ruimte: - Heerlen; - Den Haag; - Uitwijklocatie in NL.

	Overleg en Communicatie
6.1	Opdrachtnemer stelt één vast contactpersoon als accountmanager aan. De inspanning van de Opdrachtnemer is dat gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst dit dezelfde persoon is.
6.2	De vaste contactpersoon heeft kennis van zaken, is goed bereikbaar, probleemoplossend en neemt bij een vraag of gewenst contactmoment binnen twee werkdagen contact op met Opdrachtgever.
6.3	Opdrachtnemer stelt gedurende de looptijd van de Overeenkomst operationeel contactpersoon/servicepunt ter beschikking waar contactpersonen van Opdrachtgever terecht kunnen met vragen, klachten en opmerkingen over o.a. bestellingen, opvragen offertes. De contactpersoon/ servicepunt is op werkdagen, per e-mail en/of telefonisch bereikbaar van ten minste 08.00 tot 17.00 uur.
6.4	Opdrachtnemer garandeert een maximale responstijd van één werkdag voor het beantwoorden van vragen of klachten. Opdrachtnemer komt in geval van een klacht binnen maximaal vijf werkdagen met een voor Opdrachtgever passende oplossing en geeft een terugkoppeling aan de desbetreffende contactpersoon van Opdrachtgever. Dit geldt ook voor foutieve en/of beschadigde leveringen. Hierbij worden geen aanvullende kosten in rekening gebracht.
6.5	Alle gesprekken die gevoerd zullen worden in het kader van relatie-, project- en/of contractmanagement van deze Raamovereenkomst dienen kosteloos te zijn voor de Opdrachtgever. De gesprekken zullen, op locatie van de Opdrachtgever of digitaal gehouden worden.
6.6	Opdrachtnemer levert jaarlijks een managementrapportage aan, waarbij minimaal de volgende informatie beschikbaar wordt gesteld: - Overzicht van alle bestelde en geleverde producten; - Aantal gemelde en verholpen klachten; - Inzage in de levertijden van de bestelde en geleverde producten; - Status logistieke voorraad; - Inspanningen om duurzaamheid te bevorderen. Indien de Opdrachtgever dit nodig acht zal in onderling overleg deze rapportage worden uitgebreid.
6.7	Er vindt minimaal één (1) keer per jaar een overleg plaats (of als de Opdrachtgever het nodig acht frequenter) over de uitvoering van de lopende Raamovereenkomst en samenwerking, gerekend vanaf de ingangsdatum van het contract. In dit overleg wordt besproken: 1. Ontwikkelingen van en bij de Opdrachtgever en Opdrachtnemer. 2. Ontwikkelingen op het gebied van duurzaamheid. 3. Optimalisatie van de samenwerking en dienstverlening. 4. Knelpunten/escalaties. 5. Leveranciersbeoordeling. 6. Managementrapportage. 7. Controle op naleving contractafspraken. 8. Controle en betaling facturen. Opdrachtnemer zendt de stukken voor het overleg minimaal één week voor het overleg aan de Contractmanager van de Opdrachtgever. Opdrachtnemer stuurt het verslag maximaal 5 werkdagen na het overleg, ter goedkeuring, digitaal naar de Contractmanager.

	Bestellingen, offertes, facturatie
7.1	Bestellingen van enveloppen uit het modellenboek (Bijlage 13) worden verstrekt via een Inkooporder van de Opdrachtgever. Prijzen zoals afgesproken in het meest actuele Prijsopgaveformulier.
7.2	Na goedkeuring van een opdracht zal de Opdrachtgever per opdracht, een Inkooporder verstrekken welke Opdrachtnemer via de e-mail ontvangt. Het Inkoopordernummer dient op de factuur vermeld te worden.
7.3	Opdrachten mogen alleen worden uitgevoerd als deze gegeven worden door geautoriseerde personen. De namen van deze personen zullen na gunning en ondertekening van de raamovereenkomst bekend worden gemaakt door Opdrachtgever.
7.4	Bestellingen van enveloppen die niet in modellenboek (Bijlage 13) staan (zoals vermeld bij 3.27), dient vooraf door Opdrachtgever een offerte te worden aangevraagd. Opdrachtnemer dient uiterlijk binnen 3 werkdagen na eerste verzoek, een gewijzigde specificatie een marktconforme offerte uit te brengen, uitgaande van de oorspronkelijke prijsstructuur tenzij objectief onderbouwde meerkosten aan de orde zijn. De offerte dient qua prijs-kwaliteitverhouding in lijn te zijn met de oorspronkelijke Inschrijving en actuele marktprijzen voor vergelijkbare enveloppen. De Opdrachtgever kan bij twijfel een second opinion of benchmark uitvragen en bij significante afwijking van het Prijsopgaveformulier gebruik maken van een marktconforme aanbieding van een andere aanbieder. Na goedkeuring zal deze envelop alsnog toegevoegd worden in modellenboek door Opdrachtgever en Opdrachtnemer zal deze hernieuwde versie van modellenboek van Opdrachtgever ontvangen.
7.5	De offertes dienen te bestaan uit : - Bedrijfsgegevens Opdrachtnemer; - Referentie van uitvraag Opdrachtgever; - Datum; - Uniek offertenummer; - Aantallen; - Verpakkingseenheid; - Afleveradres; - Totaalprijs excl. btw; - Totaalprijs incl. btw; - Geldigheidsduur van de offerte (minimaal 60 dagen); - Verwijzing naar de voorwaarden en uitgangspunten van de overeenkomst tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer; - Planning, duur en omvang van leveringen.
7.6	Opdrachtnemer vrijwaart de Opdrachtgever voor eventuele aanspraken van de Belastingdienst. Opdrachtnemer is aansprakelijk voor de (extra) kosten inzake btw indien Opdrachtnemer deze ten onrechte niet (of voor een onjuist bedrag) bij de Opdrachtgever in rekening heeft gebracht. De verantwoordelijkheid voor een juiste btw-afdracht ligt, te allen tijde bij de Opdrachtnemer.

	Wanneer de Opdrachtgever een dienst afneemt van een buitenlandse onderneming en de prestatie wordt volgens de fiscale regelgeving geacht in Nederland te zijn verricht, dan is de Opdrachtgever zelf verantwoordelijk voor de afdracht van btw aan de Nederlandse Belastingdienst over deze in Nederland verrichte dienst(en).
7.7	Op elke factuur dient te allen tijde de volgende informatie te worden vermeld: - Inkoopordernummer; - Omschrijving van de artikelen; - Aantal verpakkingseenheden; - Naam en afdeling besteller; - Afleveradres; - Datum bestelling; - Datum levering. - Prijs per item excl. btw; - Totaalprijs excl. btw; - Totaalprijs incl. btw.
7.8	Facturen worden ingediend in de juiste lay-out en worden per e-mail verzonden naar: <u>inkoopfacturen@cbs.nl</u> 1. Bij het ontbreken van het juiste inkoopordernummer wordt de factuur automatisch retour gestuurd. Zonder inkoopordernummer kan onze crediteurenadministratie de factuur niet verwerken. 2. De betalingstermijn bedraagt dertig (30) dagen. De Opdrachtgever zal van een eventuele betalingskorting korter dan dertig (30) dagen geen gebruik maken. 3. De Opdrachtgever is conform de geldende wettelijke verplichtingen voor de Nederlandse Overheid overgegaan op elektronisch factureren. Een elektronische factuur dient opgemaakt te zijn in XML UBL 2.1 formaat. Een Pdf. Bestand alleen is <i>geen</i> elektronische factuur. 4. per factuur verlangt de Opdrachtgever een email aan <u>inkoopfacturen@cbs.nl</u> met daarin een XML UBL2.1 versie én een Pdf. versie. Beide zijn nodig voor een snelle en correcte verwerking. De Opdrachtgever is niet gehouden tot betaling van facturen die niet aan bovenstaande vereisten voldoen.
7.9	Het intellectuele eigendom van alle opdrachten blijft altijd van de Opdrachtgever. Het betreft hier zowel de bestaande bestanden als nieuw te creëren bestanden. Deze zijn altijd kosteloos opvraagbaar en volledig vrij te gebruiken door de Opdrachtgever.
7.10	De Opdrachtgever behoudt het recht op wijzigingen in het facturatieproces in het kader van vereenvoudiging en efficiëntie. De Opdrachtnemer stemt hiermee in.
7.11	Opdrachtnemer factureert vanuit één (1) centraal punt (een juridische entiteit). Indien dit afwijkt van het adres van de Opdrachtgever, dan is dit bij Inschrijving duidelijk kenbaar gemaakt door de Opdrachtnemer.

	AVG en Geheimhouding
8.1	Voor documenten en informatie tijdens uitvoering van Raamovereenkomst, geldt geheimhoudingsplicht. Deze geheimhoudingsplicht blijft ook van kracht na beëindiging van de Raamovereenkomst.
8.2	Opdrachtnemer dient de Geheimhoudingsverklaring (Bijlage 12) te ondertekenen na definitieve gunning.
8.3	De Opdrachtnemer handelt te allen tijde in overeenstemming met de geldende privacywetgeving, waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
8.4	Indien Opdrachtnemer als Verwerker optreedt dan dient de meegezonden Verwerkersovereenkomst van Opdrachtgever te worden bekrachtigd (Bijlage 14).

	KPI's
	De onderstaande KPI's worden na gunning door de Opdrachtnemer nader uitgewerkt. De Opdrachtnemer levert per kwartaal een KPI-rapportage aan de Contractmanager van de Opdrachtgever. Wijzigingen van de KPI's kunnen uitsluitend plaatsvinden na voorafgaand overleg met en schriftelijke instemming van de Contractmanager van de Opdrachtgever. De overeengekomen wijzigingen worden schriftelijk vastgelegd.
9.1	Leverbetrouwbaarheid: De leveringen van de enveloppen vinden binnen de afgesproken productie en levertijd plaats (zie eis 3.9).
9.2	Productkwaliteit: De kwaliteit van de enveloppen komt exact overeen met de specificaties zoals omschreven in het Programma van Eisen en Prijsopgaveformulier.
9.3	Klanttevredenheid: Aantal klachten per maand.