BIJLAGE 1 – PROGRAMMA VAN EISEN

Door het indienen van een Inschrijving verklaart Opdrachtnemer zich onvoorwaardelijk en volledig akkoord met alle in de Aanbestedingsdocumenten, waaronder dit Programma van Eisen, opgenomen eisen, voorwaarden en bepalingen. Opdrachtnemer verklaart daarbij tevens bekend te zijn met de in deze documenten gehanteerde begrippen en vaktermen. Eventuele kosten die voortvloeien uit het voldoen aan deze eisen dienen volledig te zijn inbegrepen in de inschrijfprijs en kunnen nimmer leiden tot aanvullende kosten of verrekeningen na gunning.

Algemene eisen	
Eis	**Omschrijving**
1.	Opdrachtnemer stemt in met de rechten en verplichtingen in de bijgevoegde conceptovereenkomst (Bijlage 4) en de Algemene Inkoopvoorwaarden (Bijlage 10). Opdrachtnemer kan ten tijde van de vragenronde kenbaar maken als Opdrachtnemer zich niet (geheel) conformeert aan de conceptovereenkomst. In de nota van inlichtingen wordt aangegeven of dit voor OMO acceptabel is.
2.	Bij beëindiging van de Overeenkomst werkt Opdrachtnemer te allen tijde mee om een zo efficiënt en effectief mogelijke overgang te realiseren naar een nieuwe Opdrachtnemer. Het tijdig ter beschikking stellen van gevraagde documenten en gegevens maakt hier onderdeel van uit.

Prijzen en facturatie	
Eis	**Omschrijving**
3.	Het assortiment bestaat minimaal uit de artikelen zoals aangeboden in het prijzenblad. Indien een kantoorartikel uit het assortiment van Opdrachtnemer verdwijnt, dient er een gelijkwaardig alternatief te worden opgenomen in het assortiment tegen een gelijke, marktconforme verkoopprijs als het verwijderde artikel.
4.	Voor de prijstelling van het assortiment wordt het inkoop-plus model gehanteerd. Dit houdt in dat de verkoopprijzen van het assortiment zijn opgebouwd uit een inkoopprijs en aangeboden opslagpercentage. Dit aangeboden opslagpercentage geldt gedurende de gehele looptijd inclusief verlengingen. OMO verstaat onder de inkoopprijs de prijs van het betreffende artikel zoals vermeld op de inkoopfactuur. Voor vervangende artikelen geldt de actuele inkoopprijs vermeerderd met het overeengekomen opslagpercentage conform eis 4. Indien dit leidt tot een andere verkoopprijs dan die van het vervallen artikel, is dit toegestaan, mits sprake blijft van een marktconforme verkoopprijs
5.	Verhogingen en verlagingen van de inkoopprijzen mogen ~~eenmaal per jaar, per 1 mei,~~ worden doorgevoerd, mits Opdrachtnemer het verzoek daartoe uiterlijk twee (2) maanden vóór de ingangsdatum schriftelijk heeft gemeld aan de contractmanager van OMO. De eerste prijsaanpassing kan plaatsvinden per ~~1 mei 2028~~. Opdrachtnemer toont prijswijzigingen aan via de inkoopfactuur. Daarnaast stelt Opdrachtnemer de contractmanager van OMO schriftelijk op de hoogte van alle prijswijzigingen door middel van een prijslijst waarin de gewijzigde prijzen duidelijk zijn gemarkeerd. De prijzen mogen gedurende de looptijd van de overeenkomst tweemaal per jaar worden geactualiseerd op basis van de actuele inkoopprijzen. De eerste prijsactualisatie kan plaatsvinden per 1 november 2027. Hierbij blijft het door Opdrachtnemer aangeboden opslagpercentage ongewijzigd van toepassing.
6.	Inschrijver dient op ieder gewenst moment op verzoek van OMO de inkoopfactuur ter controle toe te sturen. In ieder geval zal OMO tweemaal per jaar voor 20 door OMO geselecteerde artikelen de inkoopfactuur op (laten) vragen en (laten) controleren. Indien de gefactureerde bedragen (excl. de opslagmarge) niet overeenkomen met de inkoopfactuur, dan betaalt Opdrachtnemer het verschil

	terug. Tevens is dit voor OMO bij herhaaldelijke afwijking (vanaf drie (3) keer) een mogelijkheid om de Overeenkomst te ontbinden.
7.	Voor de eisen omtrent de facturatie wordt verwezen naar de (concept) Overeenkomst in bijlage 4.
8.	Wanneer de Inschrijver zijn Inschrijving heeft gebaseerd op de verwachte afname van de producten/diensten is verwachte afname geen garantie en geldt er geen afnameverplichting voor OMO. Een en ander zonder recht op schadevergoeding.
9.	Retourzendingen worden apart gecrediteerd. Deze dienen gegevens te bevatten die het mogelijk maakt om na te gaan bij welke levering de retourzending hoort.
10.	De opgegeven bedragen van de Inschrijving door Opdrachtnemer zijn vast en inclusief alle kosten, zoals en voor zover van toepassing, maar niet uitputtend: uitvoering, nazorg, overhead, reis- en bezorgkosten.

Communicatie: Contactpersonen & rapportage	
Eis	**Omschrijving**
11.	Vanuit de Opdrachtnemer dient er een Single Point of Contact (SPOC) met vaste back-up te worden aangesteld. Deze is verantwoordelijk voor (niet uitputtend): • Advies over de samenstelling van het assortiment; • Advies over verschillende mogelijkheden en ontwikkelingen in de markt die impact hebben voor de dienstverlening richting OMO; • Het oplossen van (gebruikers)problemen; • Zorgdragen voor een correcte en tijdige levering; • Het verstrekken van rapportages.
12.	OMO zal het aantal contactpersonen zoveel mogelijk beperken, maar zal ten minste één contactpersoon per school(locatie) hebben en één SPOC bij het OMO-bureau. Partijen zullen elkaar direct informeren bij wijziging van deze contactpersonen.
	Vanuit OMO wordt een SPOC aangesteld in de vorm van een contractmanager. Deze is in ieder geval verantwoordelijk voor (niet uitputtend): • Monitoren van contractafspraken en prestaties; • Oplossen van escalaties tussen scholen en Opdrachtnemer; • Analyseren en (indien nodig) bespreken van de rapportages; • Signaleren en indien nodig actie ondernemen i.r.t. het aangeboden assortiment.
14.	Inschrijver voorziet OMO digitaal van managementinformatie (waar nodig in een bewerkbaar format) op de volgende niveaus: • Locatieniveau; • Schoolniveau; • Centraal niveau. De rapportage dient zowel op verenigingsniveau als op locatieniveau, zonder meerkosten ieder halfjaar te worden aangeleverd, binnen tien (10) werkdagen nadat het nieuwe halfjaar is ingegaan en dient tenminste de volgende informatie te bevatten: • De gerealiseerde (gefactureerde) omzet en afzet (in geld en aantallen) op artikelen (inclusief artikelnummers en omschrijving); • Totale afname per product; • Totalen per school; • Het aantal bestellingen en de gemiddelde ordergrootte; • De leverbetrouwbaarheid op order- en regel niveau; • De netto prijslijst; • Het aantal retour zendingen; • Het aantal manco's; • Het aantal klachten (inclusief aard, type en de afhandeling daarvan); • Percentage duurzame bestellingen.

	De rapportages op verenigingsniveau dienen minimaal bovenstaande informatie te bevatten van alle scholen en het OMO-bureau, waarbij de informatie per school is uit te lezen.
15.	Evaluatie & Overleg: • Opdrachtnemer initieert minimaal één (1) keer per jaar tussen Opdrachtnemer (SPOC) en OMO (Contractmanager) een evaluatiegesprek. Dit vindt plaats op locatie van OMO (OMO-bureau te Tilburg) en wordt in beginsel in Q2 ingepland; • Meer overleggen kunnen worden ingepland naar gelang de behoefte; • Tijdens de evaluatie komen in ieder geval de volgende onderwerpen aan bod: - Uitvoering van de Opdracht; - Managementinformatie; - Contractoptimalisatie; - Klachten; - Facturatie. • De SPOC van Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de verslaglegging van de evaluatie en zorgt uiterlijk binnen tien (10) werkdagen na het overleg voor een schriftelijk verslag en stuurt deze aan OMO; • Opdrachtnemer verklaart zich bereid om nadere afspraken, voortvloeiend uit de evaluatie of anderszins, in overleg met OMO vast te leggen. Deze afspraken worden als aanvulling op de Overeenkomst opgenomen en maken daar integraal onderdeel van uit; • Individuele scholen kunnen eveneens een evaluatie aanvragen. In dat geval vindt de evaluatie plaats op locatie van de betreffende school.

Bestellen en leveren	
Eis	**Omschrijving**
16.	Opdrachtnemer draagt zorg voor een digitale bestelomgeving in een aparte en beveiligde internetomgeving. Deze bestelomgeving wordt specifiek voor OMO ingericht en bezit minimaal de volgende functionaliteiten: • Een digitale handleiding, waarin in ieder geval staat hoe OMO kan inloggen, artikelen kan selecteren om te bestellen, bestellingen kan plaatsen, een favorietenlijst kan maken en bestelhistorie kan inzien; • Toegang voor een ongelimiteerd aantal geautoriseerde gebruikers met lees- en/of bestelrechten. Iedere locatie van OMO krijgt een locatieaccount van waaruit besteld kan worden. Per locatie wordt bepaald hoeveel personen via dit account mogen bestellen. Bij een bestelling dient OMO de naam van de besteller te kunnen vermelden indien deze afwijkt van de vaste besteller. • De digitale omgeving kan worden ingedeeld in organisatielagen, waarbij het OMO-bureau inzicht heeft in alle scholen, waaronder de bestelhistorie (artikelen en prijs) en een school slechts eigen bestellingen en meldingen ziet; • De mogelijkheid om naast bestellen ook klachten te melden en hiervan een accuraat overzicht te laten zien; • Een vrij invulveld voor het plaatsen van eventuele opmerkingen door OMO; • Toekennen factuuradres en afleveradres; • Weergave producten, inclusief specificaties en een afbeelding van het product; • Weergave verkoopprijzen, zoals deze volgens afspraak met OMO zijn gemaakt; • Weergave indien producten niet leverbaar zijn inclusief aanbieden van alternatief; • Inzicht in voorraadstatus, levertermijnen en de voortgang van de bestellingen; • Mogelijkheid om binnen een bepaalde tijd een bestelling te kunnen wijzigen of annuleren; • Een bestelhistorie van alle producten die een school besteld heeft tijdens de huidige contractperiode.
17.	Opdrachtnemer dient bij het openen van de digitale bestelomgeving het assortiment te tonen en tevens, indien van toepassing, tijdens het bestelproces voor de geselecteerde producten een duurzamer alternatief aan te bieden dan wel onder de aandacht te brengen.
	Opdrachtnemer voorziet desgewenst OMO kosteloos van advies inzake vragen die worden gesteld, voordat een bestelling geplaatst wordt.

19.	Alle leveringen vinden plaats onder de leveringsconditie DDP (Delivered Duty Paid), op de door OMO aangegeven locatie en aan de vooraf benoemde contactpersoon/adres, zoals vermeld in de bestelorder. DDP: De Opdrachtnemer regelt en betaalt alle kosten en risico's om de bestelling veilig op locatie af te leveren
20.	Opdrachtnemer stuurt na iedere bestelling een orderbevestiging naar het mailadres dat gekoppeld is aan het locatieaccount. Het is mogelijk om bij de bestelling een afwijkend mailadres op te geven waar de orderbevestiging heen gestuurd moet worden. Op de orderbevestiging is uit te lezen wat de leverdatum van de bestelling is.
21.	Bestellingen worden op schooldagen en in overleg tussen 08.00 en 16.00 uur geleverd. Scholen zijn tijdens de schoolvakanties, feestdagen en studiedagen grotendeels gesloten. De scholen van OMO vallen allemaal onder de vakantieregeling regio Zuid.
22.	Opdrachtnemer levert de kantoorartikelen in de school bij de receptie af of indien van toepassing bij het afgiftepunt van de betreffende locatie van OMO. Bestellingen mogen nooit buiten afgeleverd worden. Bij aflevering van bestellingen dient Opdrachtnemer ervoor zorg te dragen dat de levering altijd wordt ondertekend door de ontvanger op de afleverlocatie. Deze ondertekening geldt als bewijs van correcte aflevering. Indien een levering niet aantoonbaar is ondertekend (leesbare naam) en de bestelling (of een deel daarvan) vervolgens onvindbaar blijkt, ligt de aansprakelijkheid volledig bij Opdrachtnemer. In dat geval dient Opdrachtnemer zorg te dragen voor kosteloze nalevering of een passende oplossing in overleg met OMO. <u>Normale levering</u> OMO wenst in kader van duurzaamheid en kostenbesparing voor Opdrachtnemer, om het aantal leveringen tot een minimum te beperken. Opdrachtnemer hanteert per locatie één (1) vaste leverdag per twee (2) weken. Opdrachtnemer mag zelf per locatie bepalen welke dag dat is. Bestellingen geplaatst voor 12.00 uur op de werkdag voor de vaste leverdag worden op de vaste leverdag geleverd. <u>Spoedlevering</u> Opdrachtnemer zal spoedbestellingen de volgende werkdag (mits voor 12.00 uur besteld) leveren. Bestellingen worden afgeleverd op schooldagen (maandag t/m vrijdag, niet tijdens schoolvakanties, feestdagen en studiedagen) tussen 08.00 uur en 16.00 uur.
23.	Levering is franco voor orders met een bestelwaarde boven de € 50,- inclusief btw. Voor orders met een nettowaarde tot € 50,- inclusief btw mag Inschrijver een bijdrage in de verzendkosten van maximaal € 4,95 inclusief BTW in rekening brengen. Deze verzendkosten zijn direct zichtbaar in de digitale bestelomgeving op het moment dat er artikelen worden geselecteerd voor een bestelling.
24.	Indien artikelen niet op voorraad zijn en de overeengekomen levertermijnen niet gehaald kunnen worden, neemt Opdrachtnemer direct (binnen 24 uur op werkdagen) contact op met OMO om dit kenbaar te maken en om een alternatief of een aangepaste leverdatum te bespreken. In het geval van een vervangend artikel, mag het vervangende artikel niet duurder zijn dan het bestelde artikel. Indien de aangepaste leverdatum voor OMO te lang (door OMO per geval te bepalen) duurt, dan heeft OMO de mogelijkheid om de bestelling (gedeeltelijk) kosteloos te annuleren en bij een derde te plaatsen. Indien een deel van de bestelling niet tijdig geleverd kan worden, maar de rest van de bestelling wel, dan overlegt Opdrachtnemer met de besteller om te bepalen of er wel of niet in delen geleverd gaat worden.
25.	Leveringen worden per bestelling verpakt. Indien bestellingen op één (1) afleveradres geleverd moeten worden, dan kunnen de bestellingen in één omverpakking worden verstuurd. Op de verpakking dient duidelijk de door OMO opgegeven kenmerken aangebracht te worden. Bij iedere levering is een pakbon toegevoegd waarop de geleverde artikelen staan vermeld. Indien artikelen op een pallet geleverd worden, dan neemt Opdrachtnemer de pallet direct na levering weer mee of Opdrachtnemer werkt met statiegeldloze pallets die niet meer retour hoeven naar Opdrachtnemer.

26.	Indien er een verkeerde levering heeft plaatsgevonden of een geleverd artikel mankementen vertoont, stelt OMO Opdrachtnemer binnen tien (10) werkbare schooldagen in kennis van de aard van de klacht. Opdrachtnemer draagt indien gewenst zorg voor de juiste (her-)levering binnen drie (3) werkdagen na de melding van de klacht. Het betreffende artikel wordt als retourzending binnen tien (10) werkdagen door Opdrachtnemer opgehaald. Deze retourzending geschiedt voor rekening en risico van Opdrachtnemer
27.	Retouren, i.v.m. te veel of foutief bestelde Kantoorartikelen, kunnen binnen tien (10) werkbare schooldagen door OMO aangemeld worden als retour, mits ongebruikt, onbeschadigd en ongeopend. Opdrachtnemer zorgt voor de retourname. Hier zijn voor OMO geen kosten aan verbonden. Opdrachtnemer mag in overleg met OMO de retourname combineren met de volgende levering.
28.	Opdrachtnemer voert minimaal één (1) keer per twaalf (12) maanden een klanttevredenheidsonderzoek uit onder de gebruikers van de dienstverlening. Opdrachtnemer rapporteert de resultaten, inclusief eventuele verbetermaatregelen, binnen vier (4) weken schriftelijk aan OMO.

Garantiebepalingen & service	
Eis	**Omschrijving**
29.	De aangeboden producten dienen te voldoen aan de kwalificatie A-kwaliteit of een daaraan gelijkwaardig kwaliteitsniveau. Indien een alternatief wordt aangeboden, dient de Inschrijver aan te tonen dat dit alternatief gelijkwaardig is aan A-kwaliteit, zowel wat betreft functionaliteit, duurzaamheid, levensduur als garantie.
30.	De Kantoorartikelen voldoen ten minste aan: • Alle toepasselijke wettelijke en (semi-)overheidseisen, waaronder de Archiefwet voor archiefdozen; • De door fabrikanten gestelde eisen voor de apparatuur en/of overige artikelen waarvoor de kantoorartikelen bestemd zijn, waarbij het gebruik van de kantoorartikelen geen storingen mag veroorzaken in deze producten of apparatuur; • Gebruikelijke normen voor deugdelijkheid, doelmatigheid en afwerking; • Een correcte werking en een levensduur die overeenkomt met hetgeen is aangeboden of redelijkerwijs mag worden verwacht.
31.	Voor het stellen van vragen, indienen van garantieclaims en het melden van klachten stelt de Opdrachtnemer een centraal aanspreekpunt (klantenservice) beschikbaar voor OMO die tijdens werkdagen bereikbaar is via een digitale portal (digitale bestelomgeving) alsook per telefoon.
32.	De klantenservice dient aan het volgende te voldoen: • De klantenservice is zowel via de digitale bestelomgeving alsook telefonisch bereikbaar; • De spreek- en schrijftaal van de klantenservice is Nederlands; • De klantenservice dient op werkdagen minimaal tussen 9:00 uur en 17:00 uur telefonisch bereikbaar te zijn; • De klantenservice reageert op werkdagen binnen 24 uur op binnengekomen meldingen; • Een klacht dient binnen 48 uur (op werkdagen) opgelost te zijn, vanaf het moment van indienen van de klacht; • • Opdrachtnemer beschikt over een klachtenmeldpunt en een klachtenprocedure.

Milieu & Duurzaamheid	
Eis	**Omschrijving**
33.	Opdrachtnemer verklaart dat te allen tijde de te leveren artikelen gedurende de gehele levenscyclus (van productie tot en met afvalverwerking / recycling) tenminste voldoen aan de geldende vereiste en van toepassing zijnde Nederlandse en Europese wet- en regelgeving met betrekking tot milieu en arbeidsomstandigheden.

34.	Opdrachtnemer is in staat om van alle producten (op verzoek) de materiaalsamenstelling te geven (Nederlands- of Engelstalig).
35.	Waar mogelijk moet er een keuze zijn voor een duurzame variant van een product.
36.	De leverbewegingen (transport) moeten tot een minimum worden beperkt, Opdrachtnemer past hier de routes op aan waarbij zij uitgaan van één (1) vaste leverdag per twee (2) weken per school(locatie).
37.	Verpakkingen voldoen aan de EU-verpakkingsrichtlijn.
38.	Opdrachtnemer zal zich maximaal inspannen om het aantal verpakkingen zoveel mogelijk te reduceren en dient verpakkingen (karton, plastic, piepschuim etc.) retour te nemen ~~na installatie~~. Opdrachtnemer kan geen gebruik maken van afvalvoorzieningen bij OMO.
~~39.~~	~~Eisen voor opberg- en archiveringsmiddelen~~ ~~1. Het materiaal is geen polyvinylchloride (PVC).~~ ~~2. In het materiaal is geen van de volgende stoffen verwerkt: kleurstoffen, optische witmakers, inkten, 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 Richtlijn 99/45/EG.~~ ~~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. (Geldt voor papier en karton) Het toegepaste vezelmateriaal moet voor minimaal 90% (w/w) afkomstig zijn uit reeds gebruikt papier.~~ ~~6. (Geldt voor papier en karton) Bij de productie van het materiaal is geen van de volgende complexvormers toegepast: EDTA, DTPA en APEO~~ ~~7. (Geldt voor papier en karton) Aan het materiaal is geen glyoxal toegevoegd.~~ ~~8. (Geldt voor papier en karton) Het materiaal is niet gebleekt met elementair chloor (chloorgas), tenzij dit met het procédé van chloorarme bleking (ECF) is gebeurd.~~ ~~9. De Inschrijver kan worden gevraagd om documentatie te overleggen waaruit blijkt dat aan bovenstaande criteria wordt voldaan.~~
~~40.~~	~~Eisen voor etiketten, zelfklevende memoblokjes~~ ~~1. In het materiaal is geen van de volgende stoffen verwerkt: kleurstoffen, optische witmakers, inkten, 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 Richtlijn 99/45/EG.~~ ~~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 bleking (ECF) is gebeurd.~~ ~~5. De Inschrijver kan worden gevraagd om documentatie te overleggen waaruit blijkt dat aan bovenstaande criteria wordt voldaan.~~
~~41.~~	~~De volgende eisen worden gesteld aan het te leveren schrijfgerei (en de materialen waaruit deze bestaan):~~ ~~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 Richtlijn 99/45/EG 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 vulpennen, fineliners en rollers is op waterbasis.~~ ~~5. De Inschrijver kan worden gevraagd om documentatie te overleggen waaruit blijkt dat aan bovenstaande criteria wordt voldaan.~~

Technische eisen en informatiebeveiliging	
Eis	**Omschrijving**
42.	Opdrachtnemer beschikt over een actueel informatiebeveiligingsbeleid en kan dit op verzoek van OMO aantonen.

KPI	
Eis	**Omschrijving**
43.	Ten behoeve van de beoordeling van de dienstverlening wordt één KPI gehanteerd 'Opdrachtnemer garandeert een leveringsbetrouwbaarheid van minimaal 98%. Dat betekent dat 98% van alle leveringen juist, volledig en tijdig worden geleverd', zoals nader uitgewerkt in Bijlage 6. Deze bijlage maakt integraal onderdeel uit van dit PvE. Opdrachtnemer conformeert zich aan de KPI en de bijbehorende meet- en rapportageafspraken. De KPI kan gedurende de looptijd, in overleg tussen OMO en Opdrachtnemer, worden aangepast of gewijzigd op basis van voortschrijdend inzicht of gewijzigde omstandigheden. Afwijkingen die aantoonbaar niet aan Opdrachtnemer kunnen worden toegerekend, blijven buiten de berekening van de KPI. Dit geldt onder meer voor situaties van overmacht, onjuiste of onvolledige informatie vanuit OMO en een niet toegankelijke afleverlocatie, voor zover deze omstandigheden de tijdige, volledige of juiste levering beïnvloeden. Opdrachtnemer dient dergelijke afwijkingen tijdig te melden en te onderbouwen in de maandelijkse KPI-rapportage. De prestatieaftrek van 10% wordt berekend over de factuurwaarde van de levering kantoorartikelen over de maand waarop de prestatieaftrek betrekking heeft, exclusief btw. De prestatieaftrek wordt toegepast op de maand waarin de derde en eventuele elke daaropvolgende rode score(s) binnen een periode van twaalf maanden (1 mei - 30 april) wordt vastgesteld en geldt niet met terugwerkende kracht voor eerdere maanden. De aftrek wordt verwerkt op de eerstvolgende factuur, dan wel door middel van een creditnota. De toepassing van de prestatieaftrek laat onverlet dat partijen in overleg treden over de oorzaken van de onvoldoende prestaties en de te treffen maatregelen.