

# Bijlage A, Programma van eisen

Versie: d 3.0 (*NVI-1 verwerkt. Wijzigingen in rode cursieve tekst NVI-2 verwerkt in blauw cursieve tekst*)

Datum: 24 februari 2022

nr	eis
	<b>Algemeen</b>
E-01	De inschrijver is in staat om alle door opdrachtgever benodigde bekappingsmaterialen te leveren.
E-02	Alle bekappingsmaterialen voldoen aan de laatste versie van het branchevoorschrift "Standaardbekapping voor Brandweervoertuigen" of door de opdrachtgever aangegeven voorschriften.
E-03	De inschrijver en alle te leveren bekappingsmaterialen voldoen aan alle daaraan gestelde Europese en nationale wettelijke eisen, besluiten en regelingen en zijn uitgevoerd volgens de laatste stand der techniek.
E-04	Testrapporten, certificaten en gebruikshandleidingen, voorzover van toepassing, dienen direct bij levering te worden bijgesloten en zijn gesteld in de Nederlandse taal.
E-05	De verkrijging van alle benodigde keuringen en certificaten, voorzover van toepassing, is de verantwoordelijkheid van de inschrijver. Hiervoor kunnen geen kosten in rekening worden gebracht bij de opdrachtgever
E-06	Het personeel van inschrijver beschikt over de noodzakelijke vakkennis om advies en levering van bekappingsmaterialen snel en adequaat te kunnen verzorgen.
E-07	Inschrijver levert maximale inspanning om de bekappingsmaterialen snel en adequaat te kunnen leveren en vragen te beantwoorden, ook voor bekappingsmaterialen die buiten het leveringsprogramma en core business van inschrijver liggen.
E-08	De bekappingsmaterialen dienen probleemloos te passen in de beschikbare opbergruimte en opbergssystemen in de voertuigen. De inschrijver dient in de inschrijving de functionele gelijkwaardigheid van het aangeboden product aan het gevraagde product te onderbouwen (tenzij het merk en type wordt aangeboden dat is gevraagd). Aangezien veel van de bekappingsmaterialen in de voertuigen worden aangebracht in specifieke ingerichte ruimtes met gereserveerde plaatsen en bevestigingsystemen, vallen de afmetingen en bevestigingsmogelijkheden van bekappingsmaterialen ook onder functionele gelijkwaardigheid. Eventuele aanpassingen zijn voor rekening van inschrijver, tenzij de fabrikant aanpassingen aan een product doorvoert. Aanpassingen worden door inschrijver te allen tijde slechts gerealiseerd na overleg met en accordering door opdrachtgever. De prijsstelling van het alternatieve aanbod is niet hoger dan het uitgevraagde product en de korting is tenminste overeenkomend met het percentage dat bij het uitgevraagde product zou worden gehanteerd.
E-09	Bij een combinatie van aanbieders is er één hoofdaannemer verantwoordelijk voor de levering van alle bekappingsmaterialen. De hoofdaannemer is en blijft te allen tijde het enige aanspreekpunt voor de opdrachtgever.
E-10	Inschrijver dient zich bij uitvoering van de werkzaamheden te houden aan alle geldende en van toepassing zijnde wet- en regelgeving, Arbo-, veiligheids-, milieunormen en voorschriften gedurende de looptijd van de raamovereenkomst.
E-11	Door de opdrachtgever gestelde vragen (per e-mail) worden binnen maximaal 4 werkuren beantwoord.
E-12	Alle geleverde materialen, voor zover van toepassing, hebben een houdbaarheidsdatum (op het moment van levering) van tenminste 12 maanden.

Levering, logistiek en bereikbaarheid	
E-13	Inschrijver is op werkdagen tussen 08.00 en 17.00 uur telefonisch bereikbaar voor advies en levering van bekappingsmaterialen.
E-14	<p>90% van de bestelde bekappingsmaterialen (en eventuele onderdelen) die op de zgn. basislijst staan (zie eis E-40) wordt binnen een termijn van maximaal vijf (5) werkdagen na bestelling op de locatie van de opdrachtgever geleverd (locatie: Romboutslaan 105, 3312 KP, Dordrecht). Indien door inschrijver een kortere levertijd wordt aangegeven bij de bestelling, dan is deze kortere levertijd bindend. De overige 10% wordt door inschrijver binnen een termijn van maximaal tien (10) werkdagen na bestelling op de in deze eis aangegeven locatie van opdrachtgever geleverd. Bestelde bekappingsmaterialen die niet op de zgn. basislijst staan (zie eis E-40) worden binnen een termijn van maximaal tien (10) werkdagen na bestelling op de in deze eis aangegeven locatie van de opdrachtgever geleverd. Indien door inschrijver een kortere levertijd wordt aangegeven bij de bestelling, dan is deze kortere levertijd bindend. Indien besteld bekappingsmateriaal niet binnen de gestelde termijnen leverbaar is, wordt de opdrachtgever hierover per omgaande telefonisch (en de bevestiging hiervan per e-mail) geïnformeerd. Als de gestelde termijnen en bovengenoemde percentages niet gehaald worden door inschrijver, is inschrijver verplicht een verbeterplan op te stellen welke door opdrachtgever dient te worden goedgekeurd. De verbeteracties voortvloeiend uit dit verbeterplan, worden door inschrijver binnen de afgesproken termijn naar behoren uitgevoerd. Laat inschrijver dit na, is opdrachtgever gerechtigd de raamovereenkomst met inschrijver te ontbinden nadat opdrachtgever inschrijver ingebreke gesteld heeft en inschrijver in verzuim geraakt is.</p> <p><i>NVI-1 vr 24: Keuringsplichtige items en items met een THT datum af fabriek besteld na opdracht om de maximale keurings- en houdbaarheidstermijn te borgen. Dit kan zorgen voor een langere levertijd. Verzoek om voor deze items de eis los te laten. Antw: Opdrachtgever begrijpt uw standpunt. Echter heeft opdrachtgever ook belang om deze artikelen binnen aanzienbare tijd geleverd te krijgen. De levertijd voor artikelen met een THT datum kleiner of gelijk aan 1 jaar wordt verruimd naar 10 werkdagen.</i></p> <p><i>NVI-1 vr 25: Er is niet bekend hoeveel van welke producten u wanneer gaat afnemen, hierdoor is een dergelijke eis voor (bulk-)bestellingen niet realistisch. De eis kan wél van toepassing zijn op de aantallen zoals genoemd in de prijslijst, is deze aannahme juist? Antw: Deze eis met het oog op een levering van een complete bekapping (bulkbestelling) wordt begrenst met: U dient in staat te zijn om minimaal éénmaal per maand een volledige bekapping te kunnen leveren zoals genoemd op het prijsin vulformulier conform de gestelde eisen. Aanvullend dient u in staat te zijn om na afroep binnen 3 maanden minimaal 6x een totale bekapping in bulk te kunnen leveren.</i></p>
E-15	Incidenteel kan het voorkomen dat het bestelde op een andere locatie binnen de VRZHZ geleverd dient te worden. Dit zal bij de bestelling duidelijk aangegeven worden. Levering op een andere locatie geschiedt onder dezelfde condities als levering op het hoofdadres.
E-16	Onderdelen ter vervanging bij onderhoud en/of reparatie dienen binnen maximaal tien (10) werkdagen te worden geleverd op de locatie van de opdrachtgever.

E-17	<p>De voorrijkosten/bezorgkosten/reiskosten/verzendkosten/etc. voor de levering van de <del>bepakkingsm</del>aterialen zijn inclusief en kunnen nimmer aan opdrachtgever worden doorbelast.</p> <p><i>NVI-1 vr 23: Wij verzoeken u deze eis alleen te hanteren bij een minimale orderwaarde &gt;€450.</i></p> <p><i>Antw: Dit is niet akkoord. Opdrachtgever zal zich inspannen om zoveel als mogelijk orders te clusteren. Echter kan opdrachtgever niet voorkomen dat er ook bestellingen van geringe opdrachtwaarde zullen plaatsvinden. Eis 17 wordt aangepast in:</i></p> <p><i>"De voorrijkosten/bezorgkosten/reiskosten/verzendkosten/etc. voor de levering van de <del>bepakkingsm</del>aterialen zijn inclusief en kunnen nimmer aan opdrachtgever worden doorbelast voor orders boven de € 250,- excl. BTW. Orders onder de €250,- dienen tegen marktconform tarief verzonden te worden en het is niet toegestaan om administratieve opslag in welke vorm dan ook te berekenen over deze orders."</i></p>
E-18	<p>Elke levering is van een pakbon voorzien waarop de onderstaande gegevens staan vermeld: - datum bestelling; - opdrachtnummer van opdrachtgever;- omschrijving levering (merk/model/type product/aantal) indien er een deellevering plaatsvindt, dient de backorder op de pakbon vermeld te zijn.</p>
E-19	<p>Indien inschrijver binnen de aangegeven levertijden de <del>bepakkingsm</del>aterialen niet kan leveren, is de opdrachtgever gerechtigd de desbetreffende <del>bepakkingsm</del>aterialen bij andere leveranciers te bestellen. Dit zonder tot enige vergoeding/compensatie jegens inschrijver gehouden te zijn en onverminderd het recht van de opdrachtgever om de inschrijver in gebreke te stellen.</p>
E-20	<p><del>Alle bestelde artikelen kunnen, binnen maximaal 30 dagen na levering, geretourneerd worden, waarna volledige restitutie plaatsvindt van het factuurbedrag binnen 30 dagen na ontvangst. Dit is ook van toepassing op elektrische/elektronische artikelen. Dit betreft ongebruikte artikelen in de originele verpakking.</del></p> <p><i>NVI-1 vr 21: Wij nemen aan dat keuringsplichtige items en items met een THT datum specifiek besteld voor u, buiten deze eis vallen?</i></p> <p><i>Antw: Eis 20 wordt aangepast in: "Alle bestelde artikelen (met uitzondering van artikelen met een THT datum van max 1 jaar en artikelen welke niet op het prijsinvulformulier opgenomen zijn) kunnen, binnen maximaal 30 dagen na levering, geretourneerd worden, waarna volledige restitutie plaatsvindt van het factuurbedrag binnen 30 dagen na ontvangst. Dit is ook van toepassing op elektrische/elektronische artikelen. Dit betreft ongebruikte artikelen in de originele verpakking."</i></p> <p><i>NVI-1 vr 22: Wij nemen aan dat u dit eist icm een reële retourreden uwerzijds?</i></p> <p><i>Antw: Niet akkoord. Opdrachtgever is zich bewust dat retourneren van artikelen zowel voor opdrachtgever als opdrachtnemer niet wenselijk is en zal dit zoveel als mogelijk voorkomen. Indien dit voorkomt zal opdrachtgever dit overwogen doen en waar mogelijk een verklaring geven.</i></p>

Onderhoud en reparatie	
E-21	Eventuele benodigd onderhoud, reparatie en/of keuringen aan geleverd bekappingsmateriaal wordt door de opdrachtgever zelf (of derden) uitgevoerd.
E-22	Inschrijver geeft opdrachtgever toestemming om het bekappingsmateriaal, voor zover van toepassing, door haar eigen technische dienst (of derden) te laten onderhouden en repareren om de bedrijfszekerheid en daarmee de inzet zoveel mogelijk te garanderen. Voorwaarde hierbij is dat onderhoud en reparatie geschiedt volgens de gestelde normen en richtlijnen van de inschrijver/fabrikant. De garantie blijft te allen tijde gewaarborgd.
E-23	De technische ondersteuning en bekappingsmaterialenvoorziening is gedurende 5 jaar na levering gewaarborgd.

Webshop / digitale catalogus	
E-24	De inschrijver beschikt over een kosteloze webshop / digitale catalogus (hierna: webshop). De webshop betreft een zogenaamde webapplicatie (niet op een server van de opdrachtgever). De webshop is geschikt voor gebruik op de computers van de opdrachtgever. De webshop dient deugdelijk beveiligd te zijn en opdrachtgever dient ook online toegang te hebben tot de webshop.
E-25	Als browser moet in ieder geval de actuele versie van Microsoft Edge ondersteund worden.
E-26	In de inschrijfprijs is een cursus (t.a.v. de webshop) voor minimaal 5 medewerkers van de opdrachtgever inbegrepen. Deze cursus beslaat één dagdeel en dient te worden gegeven op locatie van de opdrachtgever. Deze cursus zal op twee verschillende dagdelen worden gehouden.
E-27	De webshop is 7 dagen per week 24 uur per dag beschikbaar.
E-28	Voor de webshop is een helpdesk beschikbaar op maandag tot en met vrijdag van 09.00 tot 17.00 uur.
E-29	<p><del>Voor de webshop zijn maximaal 10 verschillende accounts beschikbaar. Deze accounts zijn in te stellen op de door opdrachtgever gewenste verschillende autorisatieniveaus, waarbij een onderscheid kan worden gemaakt in raadpleeg- en bestelfuncties. De webshop biedt de mogelijkheid tot het uitbrengen van een offerte in pdf formaat. Conform eis E-53 vinden de bestellingen plaats per e-mail (veelal via ons financieel systeem Afas). Indien opdrachtgever hier op een later moment uitdrukkelijk om verzoekt, moeten bestellingen via de webshop mogelijk zijn.</del></p> <p><i>NVI-1 vr 6: De webshop beschikt over de mogelijkheid om direct een offerte op te vragen en te ontvangen. De offerte zal direct vanuit de webshop per e-mail naar de aanvrager gestuurd worden, maar dit betreft niet een separaat pdf document. Wij gaan ervan uit dat dit ook akkoord is. Is onze aanname juist?</i></p> <p><i>Antw: U doelt hier waarschijnlijk op eis 29. Dit is niet akkoord. Eis 29 blijft gehandhaafd omdat deze PDF documenten in het financiële systeem van opdrachtgever verwerkt worden.</i></p>

	<p><i>NVI-2 vr 26: Uw eis voor een offertefunctie in PDF heeft voor ons een uitsluitend karakter. Deze eis te hanteren, is ons inziens niet proportioneel, omdat u de webshop vooralsnog wenst te gebruiken als 'raadpleeg-functie'.</i></p> <p><i>Graag richten wij de uiteindelijke webshop voor u in, waarbij na inlog de actuele contractprijzen/condities direct worden weergegeven aan de besteller. U kunt direct bestellen, óf u kunt de gegevens overnemen op een interne bestelbon. Uiteraard kunnen wij ook een import aanleveren voor synchronisatie, met de actuele contractprijzen/condities om in te laden in uw eigen bestelsysteem.</i></p> <p><i>Wij verzoeken u daarom de eis mbt offertefunctie in PDF te laten vervallen.</i></p> <p><i>Antw: De eis voor PDF komt te vervallen. Eis E29 wordt aangepast in:</i></p> <p><i>Voor de webshop zijn maximaal 10 verschillende accounts beschikbaar. Deze accounts zijn in te stellen op de door opdrachtgever gewenste verschillende autorisatieniveaus, waarbij een onderscheid kan worden gemaakt in raadpleeg- en bestelfuncties. Conform eis E-53 vinden de bestellingen plaats per e-mail (veelal via ons financieel systeem Afas). Indien opdrachtgever hier op een later moment uitdrukkelijk om verzoekt, moeten bestellingen via de webshop mogelijk zijn.</i></p>
E-30	<p>De webshop is geschikt voor tenminste 10 concurrent users van de opdrachtgever.</p> <p><i>NVI-1 vr 5: U omschrijft in deze eis "10 concurrent users. Wat bedoeld u hiermee ? Graag uw toelichting.</i></p> <p><i>NVI-1 vr 20: Concurrent users: kunt u deze eis toelichten?</i></p> <p><i>Antw: Dit houdt in dat er minimaal 10 gebruikers van de opdrachtgever tegelijkertijd gebruik moeten kunnen maken van de webshop.</i></p>
E-31	<p>Inschrijver biedt de mogelijkheid (via een koppeling tussen uw webshop en ons financieel systeem Afas) dat bestelgemachtigden van de opdrachtgever, vanuit het financieel systeem Afas de webshop kunnen benaderen en hierin bestelopdrachten kunnen plaatsen en/of offertes kunnen opvragen.</p>

Garantie	
E-32	Op het geleverde verpakkingsmateriaal wordt een garantie van tenminste 12 maanden afgegeven, behoudens slijtdelen en verbruiksartikelen. Indien de leverancier een langere garantie termijn hanteert dan is dit leidend.
E-33	De garantietermijn gaat in op de dag dat de geleverde verpakkingsmaterialen aan de opdrachtgever worden geleverd.
E-34	Er wordt door inschrijver een directe vervanging gegarandeerd indien gebreken bij levering worden ontdekt.
E-35	In de andere gevallen kan inschrijver garantieclaims enkel afwijzen door opdrachtgever te overtuigen dat de noodzakelijke reparatie of vervanging wordt veroorzaakt door foutief gebruik of schade (die niet door/namens inschrijver is veroorzaakt). Inschrijver zal hiertoe foto's en/of ander aantoonbaar bewijs aanleveren.
E-36	Alle direct gerelateerde kosten ingevolge garantie en/of garantiwerkzaamheden komen voor rekening van de inschrijver. Hieronder worden inbegrepen de kosten welke gemaakt moeten worden voor of door derden leveranciers om herstel mogelijk te maken, danwel de kosten voor het herstellen van gevolgen van de oorzaak. Dit betreft uitsluitend de direct toerekenbare kosten (en dus niet de indirecte kosten). <i>NVI-1 vr 4: Wij gaan ervan uit dat je als leverancier ten alle tijden de mogelijkheid krijgt om e.a. eerst zelf op te lossen, voordat een 3e partij wordt ingeschakeld. Is onze aanname juist ?</i> <i>Antw: Uw aanname is juist voor zover dit materiaal betreft welke door u als opdrachtnemer geleverd is onder deze overeenkomst. Schade ontstaan aan andere eigendommen van opdrachtgever zal door, een door opdrachtgever te selecteren partij, worden hersteld.</i>
E-37	Garantiereparaties worden in principe door de inschrijver uitgevoerd (reparatie of vervanging). 90% van de garantiereparaties en/of vervangingen dient uiterlijk binnen 5 werkdagen na melding te zijn opgelost. Bij het niet nakomen hiervan draagt inschrijver, op specifiek verzoek en in overleg met opdrachtgever, zorg voor gelijkwaardig vervangend verpakkingsmateriaal.

Informatievoorziening, rapportage en evaluatie	
E-38	Inschrijver levert op verzoek binnen 2 weken een rapportage van de geleverde verpakkingsmaterialen in een aangegeven periode. Deze rapportage zal maximaal 2 x per jaar uitgevraagd worden. In deze rapportage staat tenminste per bestelling in één regel vermeld:- datum bestelling;- opdrachtnummer van opdrachtgever;- kostenplaats indien van toepassing;- omschrijving levering (merk/model/type product);- aantal;- eenheidsprijs / netto prijs;- btw;- totaal bedrag.De rapportage wordt elektronisch aangeleverd in een door opdrachtgever bewerkbaar formaat (Excel).
E-39	De inschrijver en opdrachtgever voeren tenminste 1 keer per jaar een evaluatieoverleg over de samenwerking, geleverde producten en eventuele verbeterpunten. Van dit evaluatieoverleg wordt door inschrijver een beknopt verslag met actielijst gemaakt. Deze acties worden voorzien van een uitvoerdatum. Wanneer tijdens een volgende evaluatie blijkt dat acties niet naar behoren zijn uitgevoerd of de doelstellingen niet worden gehaald, kan de raamovereenkomst worden ontbonden.

E-40	Inschrijver neemt een zgn. basislijst met (basis)artikelen (geheel overeenkomstig de opgenomen producten en overeengekomen prijzen in het Prijsinvalformulier) op in haar aan opdrachtgever ter beschikking gestelde webshop. Doel hiervan is dat bestelgemachtigden van opdrachtgever aan de hand hiervan op de hoogte zijn wat de bij opdrachtgever in omloop zijnde artikelen/bepakkingsmaterialen zijn. Voor de volledigheid, het moet tevens mogelijk zijn om de artikelen die niet op deze zgn. basislijst vermeld zijn, te raadplegen in de webshop van inschrijver en vervolgens door de bestelgemachtigden van opdrachtgever per e-mail (veelal via ons financieel systeem Afas) te bestellen. De producten (de zgn. standaard VRZHZ-producten) in deze basislijst dienen in de webshop duidelijk en zichtbaar te onderscheiden zijn van de overige in de webshop opgenomen producten. Deze basislijst dient regelmatig te worden geupdate bij wijzigingen, deze wijzigingen worden eerst ter goedkeuring voorgelegd aan de opdrachtgever.
E-41	De inschrijver verstrekt, zo spoedig mogelijk na gunning, aan opdrachtgever het in eis E-40 bedoelde artikelenoverzicht / de zgn. basislijst en richt hiermee de webshop in. In dit overzicht is een zoekfunctie, afbeeldingen en relevante informatie over de artikelen opgenomen.

Facturatie	
E-42	Facturen dienen uiterlijk voor het einde van de maand volgend op de maand van levering van de bepakingsmaterialen te zijn ingediend bij de opdrachtgever.
E-43	Facturen zonder opdrachtnummer(s) worden niet vergoed. De gefactureerde bedragen dienen overeen te komen met de verstrekte opdracht.
E-44	Facturatie geschiedt gespecificeerd per bestelling, zonodig met een specificatie als bijlage.
E-45	De factuur specificatie bevat tenminste de volgende informatie per artikel op één regel:- datum bestelling;- opdrachtnummer van opdrachtgever;- omschrijving levering (merk/model/type product);- aantal;- eenheidsprijs/netto prijs, exclusief btw;- geldende btw-bedrag en -percentage;- totaal bedrag
E-46	De factuur dient geadresseerd te worden aan: Veiligheidsregio Zuid-Holland Zuid, Romboutslaan 105, 3312 KP Dordrecht. De factuur wordt <b>uitsluitend als pdf</b> (eventueel met bijlage in hetzelfde pdf bijgesloten) <b>digitaal</b> (per e-mail) aangeboden via <b>digitale-facturen@vrzhz.nl</b> . Niet meer dan 1 factuur per mail insturen (per mail wordt maar 1 bijlage ingelezen).
E-47	De betalingstermijn bedraagt 30 dagen na ontvangst van de factuur, indien de factuur akkoord bevonden is.
E-48	Indien door een wijziging in of van het financieel systeem van de opdrachtgever, waardoor het plaatsen van bestellingen en/of het indienen van facturen op een andere wijze dient te geschieden past u dit zonder kosten voor de opdrachtgever aan.

Prijstelling en indexering	
E-49	Alle door inschrijver opgegeven prijzen zijn marktconform. De prijzen voor bekappingsmaterialen kunnen door opdrachtgever getoetst worden op marktconformiteit. Indien na herhaaldelijke controle/marktonderzoek en terugkoppeling/evaluatie blijkt dat er niet marktconform wordt aangeboden, is opdrachtgever gerechtigd het contract per direct te ontbinden.
E-50	Indien op enig moment een lagere netto prijs voor bekappingsmateriaal wordt aangeboden (bijvoorbeeld door kortingsacties/reclame) dan in de inschrijving is aangeboden, vormt deze lagere netto prijs de basis voor de facturatie.
E-51	Voor bekappingsmaterialen die niet binnen de basislijst vallen geeft u minimaal kortings percentage aan. Dit percentage wordt ingevuld op het prijsinvulformulier in het daarvoor aangegeven vak.
E-52	De opgegeven prijzen zijn exclusief BTW en gelden bij aanvang van de raamovereenkomst. De prijzen dienen 1x per jaar in dezelfde periode geïndexeerd worden conform het bepaalde in de overeenkomst.

Meldingen en acceptatie	
E-53	Bestellingen van bekappingsmaterialen accepteert inschrijver uitsluitend van de daartoe bevoegde personeelsleden van opdrachtgever. Een bestelling zal per e-mail (veelal via ons financieel systeem Afas) geschieden, vergezeld van een opdrachtnummer.
E-54	Na bestelling door opdrachtgever per e-mail (veelal via ons financieel systeem Afas), wordt door inschrijver een orderbevestiging aan het door opdrachtgever bij bestelling opgegeven e-mailadres verzonden inclusief de levertermijn.
E-55	De inschrijver neemt direct contact op met opdrachtgever bij uitzonderingen of afwijkingen van de overeengekomen eisen ten aanzien van de levering.
E-56	Inschrijver levert een wegwijzer aan, met de namen, functies en telefoonnummers van de betrokkenen per onderwerp (aanleveren voor aanvang van de werkzaamheden).

Paraaf akkoord: