

Bijlage 1: Programma van Eisen

Dit document maakt integraal onderdeel van de aanbestedingsleidraad “Persoonlijke beschermingsmiddelen Staatsbosbeheer” en beschrijft het van toepassing zijnde eisen aan het te leveren product.

De navolgende bijlagen maken integraal onderdeel uit van het Programma van Eisen:

- Bijlage 1.1: Webshop;
- Bijlage 1.2: Technische eisen aansluiten Webshop;
- Bijlage 1.3: Bestelproces;
- Bijlage 2 : Inschrijvingsbiljet*.

*= Zie voor uitleg eis nr. 2 van ‘algemeen’.

ALGEMEEN	
NR.	OMSCHRIJVING
1.	Op de overeenkomst is de Algemene Rijksinkoopvoorwaarden 2018 (ARIV 2018) van toepassing.
2.	Opdrachtnemer voert de diensten uit met inachtneming van de (Nederlandse en Europese) actuele wet- en regelgeving.
3.	<p>Inschrijver garandeert dat hij gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst artikelen levert conform bijlage 2 – Inschrijvingsbiljet.</p> <p>Bij de artikelen staat een referentieartikel benoemd welke qua specificaties en functionaliteit als passend wordt beschouwd. Het is toegestaan een alternatief aan te bieden, mits deze overeenstemmend en gelijkwaardig is aan het referentie artikel. Overeenstemmend en gelijkwaardig is enkel een artikel dat overeenkomstige specificaties, functionaliteiten en normeringen heeft als het genoemde referentie artikel.</p> <p>De te leveren artikelen conform de artikelenlijst (bijlage 2, Inschrijfbiljet) worden jaarlijks door Staatsbosbeheer gemonitord en indien gewenst bijgesteld door het verwijderen of toevoegen van artikelen.</p>
4.	Opdrachtnemer houdt geen voorraad bij voor rekening en risico van opdrachtgever.
5.	<p>Opdrachtnemer garandeert voor de artikelen een garantietermijn van minimaal 1 jaar. Indien de garantietermijn ruimer is, dan geldt de ruimere termijn.</p> <p>Opdrachtnemer garandeert voor artikelen waarop een houdbaarheidsdatum van toepassing is een garantietermijn tot minimaal deze houdbaarheidsdatum.</p> <p>Opdrachtgever verstrekt geen artikelen waarvan de houdbaarheidstermijn voor meer dan 10% is verstreken. Artikelen zijn voorzien van zichtbare houdbaarheidstermijnen en/of productiedatum.</p>
6.	Opdrachtnemer adviseert al dan niet op verzoek, kosteloos personeel van opdrachtgever over producten en diensten zoals gevraagd in dit beschrijvend document en het contract.
7.	<p>Opdrachtgever biedt (per artikel) een maattabel aan waarin aangegeven is welke afmetingen bij welke maat van het betreffende artikel horen, zodat gebruikers van Staatsbosbeheer m.b.v. deze maattabellen de juiste maat artikelen kan bestellen.</p> <p>Deze maattabel(len) worden als onderdeel van de inschrijving aan Opdrachtgever aangeboden in de webshop.</p>

8.	De persoonsgebonden maatgegevens en de artikelenbeschrijvingen zijn het intellectuele eigendom van Opdrachtgever. Na afloop van de overeenkomst worden de gegevens ter beschikking van de opdrachtgever gesteld
9.	Alle kledingstukken dienen te zijn voorzien van labels met: maat, onderhoudsinstructies en samenstelling. Labels mogen geen irritatie veroorzaken door plaatsing of materiaal.

LEVERING EN LOGISTIEK	
NR.	OMSCHRIJVING
10.	Opdrachtnemer garandeert dat de door of namens hem te verrichten leveringen op een vakbekwame wijze worden uitgevoerd.
11.	Levering van artikelen vindt plaats op minimaal de adressen die zijn vermeld in bijlage 12 overzicht locaties . Afleveradres wordt vermeld op de bestelling in de webshop. De adressenlijst in bijlage 12 is een indicatie en aan wijzigingen onderhevig. Hieraan kunnen geen rechten worden ontleend. Opdrachtgever zal zorgdragen voor het actueel houden van deze adressenlijst en aanpassingen aan opdrachtnemer kenbaar maken.
12.	Opdrachtnemer hanteert een maximale levertijd voor alle artikelen van 5 werkdagen na de dag van binnenkomst bestelling. De bestelde artikelen moeten op werkdagen tijdens kantooruren (08:00 – 16:00 uur) worden afgeleverd op de bij de bestelling aangegeven afleveradressen. Het bezorgsysteem dient er in te voorzien, dat bij een gesloten afleveradres de goederen nog ten minste eenmaal op het aangegeven afleveradres worden aangeboden. Het door de opdrachtnemer maken van een nieuwe afspraak van afleverdatum is noodzakelijk.
13.	Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid om bestellingen die door opdrachtgever gespecificeerd worden als 'spoedbestelling' en vóór 16:00 uur worden geplaatst, de volgende werkdag en voor de Waddeneilanden na maximaal 2 werkdagen, zonder extra kosten te leveren. Opdrachtgever spant zich in om spoedbestellingen te beperken.
14.	Opdrachtnemer zal leveringen combineren die bestemd zijn voor eenzelfde adres en die op een zelfde datum afgeleverd moeten of kunnen worden (naast efficiency speelt hierbij ook het reduceren van emissies een rol). In deze gevallen dient opdrachtnemer op de verpakkingen duidelijk te specificeren voor wie de betreffende bestelling(en) is/zijn bestemd.
15.	Na melding van een foutieve (aan de kant van opdrachtnemer) en/of een beschadigde levering wordt het geleverde in overleg opgehaald of retour gezonden en zorgt opdrachtnemer voor een nieuwe levering zonder dat dit leidt tot extra kosten voor opdrachtgever. De nieuwe levering dient door opdrachtnemer als spoedbestelling te worden behandeld.
16.	Opdrachtnemer geeft direct door aan opdrachtgever indien artikelen (tijdelijk) niet (meer) leverbaar zijn. Opdrachtnemer geeft in geval van tijdelijk (2 – 4 weken) niet kunnen leveren aan opdrachtgever door wanneer de levering van het betreffende middel verwacht wordt. Opdrachtnemer zorgt er tevens voor dat de overige artikelen uit de bestelling conform afgesproken levertermijnen wel geleverd wordt. Indien een middel langer dan 4 weken niet leverbaar is, neemt opdrachtnemer contact op met opdrachtgever en wordt in gezamenlijk overleg een alternatief artikel geleverd, dat voldoet aan de in het beschrijvend document genoemde eisen, of voor een latere leverdatum gekozen.

	Opdrachtnemer verplicht zich, in geval dat een artikel tijdens de looptijd van de overeenkomst niet meer leverbaar is, in overleg met opdrachtgever een kwalitatief gelijkwaardig artikel voor dezelfde prijs aan te bieden aan de opdrachtgever. Dit artikel dient te voldoen aan de in het bestek genoemde eisen.
17.	Leveringen worden per bestelling verpakt. Op de verpakking zijn de n.a.w.-gegevens (naam, afleveradres) van de besteller vermeld. Bij elke levering is een pakbon toegevoegd waarop deze gegevens zijn vermeld. Deze pakbon dient door partijen te worden ondertekend. Indien een artikel onverhoopt niet op voorraad ligt, draagt opdrachtnemer zorgt dat de wel te leveren artikelen binnen de gestelde afspraken worden geleverd. Het artikel dat niet op voorraad is, wordt zo spoedig mogelijk na geleverd.
18.	De levertijdbetrouwbaarheid van artikelen, dat wil zeggen levering binnen gestelde levertijd en levering van de juiste en onbeschadigde artikelen, is minimaal 95%. Opdrachtnemer meet de leverbetrouwbaarheid per maand en neemt dit percentage op in de managementrapportage. Indien in twee aaneengesloten kwartaalperiodes de gestelde leveringsbetrouwbaarheid minder is dan 95% is opdrachtnemer aan opdrachtgever een direct opeisbare boete verschuldigd van 10% van de in genoemde periode bestelde omzet.
19.	De besteller heeft 14 dagen bedenktijd. Artikelen kunnen zonder opgave van reden en zonder extra kosten door besteller binnen 14 kalenderdagen geretourneerd worden mits het artikel ongedragen, ongebruikt en schoon is. De kosten van aanschaf en levering worden na retourneren door opdrachtnemer aan opdrachtgever gecrediteerd.
20.	Artikelen kunnen alleen worden geruild voor een zelfde artikel in een andere maat. Ruilingen moeten binnen maximaal 14 kalenderdagen gerekend vanaf het verzoek tot ruilen hebben plaatsgevonden. Indien dit meer dan 1 maand te laat wordt het artikel door opdrachtnemer gratis geleverd.
21.	Opdrachtnemer is bereid om de bestaande voorraad met Staatsbosbeheer regenkleding (jassen broeken in diverse maten) op voorraad te nemen, in de webshop aan te bieden en deze op bestelling uit te leveren.

NORMERINGEN

NR.	OMSCHRIJVING
22.	De aangeboden (norm) artikelen voldoen aan de Europese verordening 2016-425 betreffende PBM.
23.	Alle aangeboden PBM artikelen voldoen minimaal aan alle specificaties, normeringseisen en additionele beschermingseisen en aan de laatst geldende normen als ISO, NEN enz.
24.	Voor zover geen nadere omschrijving van eisen aan de artikelen is gegeven, dienen deze zaken in ieder geval te voldoen aan de milieu- en Arbo-eisen die voor deze artikelen zijn gesteld en van goede kwaliteit te zijn en ten minste aan de gebruikelijke eisen van deugdelijkheid, veiligheid, doelmatigheid en afwerking te voldoen, respectievelijk vakbekwaam en doelmatig te zijn uitgevoerd.
25.	De PBM moet voldoen aan de vereiste normen, waaronder NEN/EN/ISO. Van de leverancier wordt verwacht dat hij deze normeringen up-to-date volgt en de aangeboden PBM hier op afstemt. In geval van wijzigingen van normen, wordt ook het aangeboden pakket in afstemming van Staatsbosbeheer hier op aangepast.
26.	Opdrachtnemer volgt de ontwikkeling van de NEN8333 naar de NEN-EN-ISO 17487 betreffende teken werende kleding. Aangeboden teken werende kleding moet in beginsel beschikken over een certificaat conform de NEN8333, en zodra mogelijk over de NEN-EN-ISO 17487 .

	Opdrachtnemer overhandigt bij deze inschrijving en na wijziging tijdens contractduur, alle betreffende certificaten aan opdrachtgever.
--	--

PASSESSIE

NR.	OMSCHRIJVING
27.	Opdrachtnemer dient in voorkomende gevallen op verzoek van opdrachtgever passessies voor PBM, zoals verwoord in bijlage 2, Inschrijfbiljet te organiseren.

OVERDRACHT GEGEVENS

NR.	OMSCHRIJVING
28.	Drie maanden voor einde looptijd van de overeenkomst (of zoveel eerder of later op verzoek van opdrachtgever) draagt opdrachtnemer databank van registratiesysteem over aan opdrachtgever.
29.	<p>De eigendomsrechten op het door leverancier in te voeren persoonsgebonden gegevensbestand berusten bij de opdrachtgever.</p> <p>Het beheer van de gegevens, mutaties (verandering functie, locatie, etc.) is de verantwoordelijkheid van leverancier. Een procedure om vervuiling van en fouten in het bestand van kledingdragers te voorkomen en te herstellen, wordt in samenspraak ingericht.</p> <p>De leverancier dient ten aanzien van het gebruik, de opslag en het beheer van gegevens de privacy van de medewerkers volledig te waarborgen. Leverancier zal de bij of krachtens de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) geldende voorschriften stipt naleven.</p>

INSTRUCTIE EN GEBRUIK

NR.	OMSCHRIJVING
30.	<p>Opdrachtnemer stelt bij elk artikel binnen de categorie PBM kosteloos productinformatie beschikbaar met minimaal de volgende informatie:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Omschrijving PBM; - Aan welke (NEN/EN/ISO-)normen het PBM voldoet; - Gebruikte materialen; - Technische specificaties - Tegen welke risico's en/of stoffen het artikel beschermt; - Gebruiksaanwijzing; - Onderhoudsaanwijzing; - Termijn waarin de juist werking van de PBM is geborgd ('keuringstermijn'); - Was instructie; - Overige van toepassing zijnde instructies. <p>Opdrachtnemer stelt deze informatie digitaal beschikbaar in de Nederlandse taal en zorgt dat deze actueel blijft. Al deze productinformatie is eveneens beschikbaar in de webshop.</p>

PERSONEEL

NR.	OMSCHRIJVING
31.	Opdrachtnemer zal gedurende de overeenkomst voldoende en gekwalificeerd personeel inzetten.
32.	Al het door opdrachtnemer in te zetten personeel beheerst de Nederlandse taal zowel in woord als geschrift correct.
33.	Medewerkers van opdrachtnemer houden zich op locatie van Staatsbosbeheer aan de huisregels en beveiligingsvoorschriften van opdrachtgever.

COMMUNICATIE EN EVALUATIE

NR.	OMSCHRIJVING
34.	Opdrachtnemer heeft een centraal contactadres (lees: servicedesk/helpdesk) waar bestellers en teamleiders van opdrachtgever terecht kunnen met operationele vragen, klachten e.d. over artikelen en bestellingen of voor zover van toepassing technische ondersteuning bij aangeschafte artikelen. Deze desk is voor medewerkers van opdrachtgever telefonisch en per e-mail bereikbaar op werkdagen tijdens kantooruren (08:00 – 16:00 uur). De medewerkers van deze desk: <ul style="list-style-type: none"> - zijn op de hoogte van de uitgangspunten en voorwaarden van deze overeenkomst; beschikken over de juiste kennis om bestellers met hun vragen, klachten e.d. omtrent artikelen optimaal te ondersteunen en helpen.
35.	Opdrachtnemer garandeert een maximale responstijd van 1 werkdag, ingaande na de dag van ontvangst, voor het beantwoorden van een vraag of het in behandeling nemen van een klacht. In geval van een klacht komt opdrachtnemer binnen 3 werkdagen, ingaande na de dag van ontvangst, met een passende oplossing.
36.	Opdrachtnemer voert het eerste contractjaar aan het eind van ieder kwartaal en de daarop volgende jaren half jaarlijks met de contractbeheerder en contractmanager van de opdrachtgever (evaluatie)gesprekken. In deze gesprekken komen ten minste de volgende onderwerpen aan de orde: <ul style="list-style-type: none"> - algemene voortgang resultaten; - managementrapportage inclusief uitgaven, trends en ontwikkelingen in de markt; - contract evalueren; - verbetervoorstellen (inclusief n.a.v. klachten); - kennis uitwisselen; - vooruitblik en uit te voeren acties; - gebruiksvriendelijkheid webshop. <p>Opdrachtnemer zorgt voor schriftelijke verslaglegging.</p> <p>In het verslag is expliciet een verbetervoorstel opgenomen ten baten van efficiencyvoordeel, kwaliteitsverbetering, verbeterde veiligheid, duurzaamheid en kostenbesparing (op basis van verwachte jaaruitgave), rekening houdend met alle aspecten van dienstverlening waaronder het bestel- en registratieproces, het assortiment, levering en wijze van gebruik en instructies.</p> <p>Naar aanleiding van de voorgenoemde gesprekken kunnen (na toestemming van opdrachtgever) – maximaal vier keer per jaar - wijzigingen in het assortiment worden doorgevoerd</p>
37.	Opdrachtnemer zorgt voor één contactpersoon (aanspreekpunt) en een vaste vervanger die gedurende de looptijd van de opdracht verantwoordelijk is voor de inhoudelijke uitvoering en gedelegeerd eindverantwoordelijk, gedurende de looptijd van de overeenkomst. Opdrachtnemer

	informeert opdrachtgever tijdig indien er sprake is van opvolging of vervanging van de vaste contactpersoon.
--	--

KLACHTENREGISTRATIE

NR.	OMSCHRIJVING
38.	<p>De leverancier draagt zorg voor een gestructureerde en geautomatiseerde registratie van klachtenafhandeling. De volgende uitgangspunten zijn van toepassing:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Leverancier registreert klachten uitgesplitst naar provincies; - De geregistreerde klachten worden 1 maal per maand aan de contactbeheerder en contractmanager ter beschikking gesteld; - Klachten worden geregistreerd op zowel artikel- als persoonsniveau; <p>In de klachtenregistratie dienen ook de klachten die samenhangen met retourzendingen te worden geregistreerd. Voorwaarde hierbij is wel dat de klachten die samenhangen met retourzendingen los van de overige klachten opgevraagd kunnen worden.</p>

FINANCIIEEL

NR.	OMSCHRIJVING
39.	<p>De aangeboden prijzen voor alle artikelen, zoals opgenomen in bijlage 2, Inschrijfbiljet, dienen "all-in" te zijn.</p> <p>De volgende kosten zijn hierbij in ieder geval inbegrepen: de salariskosten, de overheadkosten (als onder meer huisvesting en salariskosten van niet productief personeel), de kosten voor ondersteunend werk, de kosten voor het gebruik van apparatuur (als onder meer pc's en fax), kosten voor rapportages, kosten voor gesprekken met de opdrachtgever, bestel- en verzendkosten die worden gemaakt ten gevolge van de opdracht en de winst, reistijden en kosten, voorrijkosten, in te zetten hulpstukken, te vervangen onderdelen rekening houdend met de garantietermijn en alle bijkomende kosten.</p> <p>Ook de kosten voor het opzetten en onderhouden van de webshop met elektronische bestelmodule voor het Staatsbosbeheer artikelassortiment, het registratiesysteem evenals de uitwerking en realisatie van de vragen in hoofdstuk 6 worden geacht in de tarieven te zijn opgenomen.</p> <p>De tarieven zijn exclusief BTW en worden uitgedrukt in euro's.</p>
40.	<p>De facturering dient na de levering plaats te vinden.</p> <p>Facturering door middel van een verzamelfactuur aan het einde van iedere maand.</p> <p>De facturen komen per kostenplaats, met vermelding van bestelling, personeelsnummer en afleveradres.</p> <p>Op de factuur staat tevens per bestelling vermeld:</p> <ul style="list-style-type: none"> - De datum waarop de artikelen zijn geleverd; - Het aantal geleverde artikelen per bestelling per kostenplaats; - Ordernummer.

41.	<p>De facturen krijgen allemaal de adressering van: Staatsbosbeheer Postbus 2 3800 AA Amersfoort</p> <p>Facturen dienen centraal en digitaal* ingediend te worden. Voor meer informatie over e-factureren met Staatsbosbeheer https://tradeinterop.com/e-factureren-staatsbosbeheer/. U dient in uw inschrijving aan te geven in welke mate uw organisatie thans voldoet aan deze eis, indien dat (nog) niet het geval is wordt u verzocht aan te geven binnen welke termijn dat wel het geval is.</p> <p>Als E-facturatie op dit moment niet tot de mogelijkheden behoort, dan dient de factuur digitaal in pdf te worden verzonden naar het centrale e-mailadres van het Staatsbosbeheer: digitale.facturen@staatsbosbeheer.nl met vermelding van uw bedrijfsnaam en factuurnummer.</p> <p>*) Staatsbosbeheer is als overheidsorganisatie verplicht om e-facturen te kunnen ontvangen en verwerken. E-facturen moeten voldoen aan de Nederlandse afgeleide van de Europese norm voor e-facturen, NLCIUS (Nederlandse Core Invoice Usage Specification). De overheid definieert alleen 'machineleesbare' facturen als elektronische facturen. Hierbij wordt uitgegaan van een XML-bestand. NLCIUS is de norm die hierop van toepassing is.</p>
42.	<p>Inschrijver offreert een kortingspercentage op zijn inkoopprijs voor PBM-artikelen die buiten het omschreven artikelenpakket aangeschaft worden.</p>

MANAGEMENTINFORMATIE EN RAPPORTAGE

NR.	OMSCHRIJVING
43.	<p>Opdrachtnemer verstrekt maandelijks digitaal managementinformatie waarin tenminste het volgende is opgenomen:</p> <p>Leveringen</p> <ul style="list-style-type: none"> - Alle gebruikers met naam, functie, provincie / afdeling, team en kostenplaats; - Gespecificeerde omzet per gebruiker, met per gebruiker aangegeven provincie / afdeling en team; - Omzet per artikel en totale omzet van alle artikelen; - Aantallen bestelde en geleverde artikelen gespecificeerd per artikel, totaalkosten per artikel, totale omzet van alle artikelen, naam gebruiker, met per gebruiker aangegeven met naam, functie, provincie / afdeling, team en kostenplaats, datum bestelling en levering, en evt. retours (in verband met beschadigingen of verkeerde leveringen); - percentage leveringsbetrouwbaarheid. - Gemaakte kosten per kostenplaats. <p>Retourzendingen Aantal retourzendingen met opgaaf van reden, met aangegeven naam, functie, divisie, district en beheereenheid.</p> <p>Advies Het aantal adviezen met vermelding van het onderwerp zoals door opdrachtnemer gegeven aan personeel van opdrachtgever, met vermelding wat er aan de hand van deze adviezen besteld is.</p> <p>Klachtenrapportage</p>

	<p>Een overzicht van bij de opdrachtnemer binnengekomen klachten vanuit opdrachtgever en de op basis van deze klachten ondernomen acties.</p> <p>Digitaal De managementinformatie is te allen tijde online beschikbaar voor de daarvoor geautoriseerde medewerkers van opdrachtgever.</p> <p>De opdrachtnemer verstrekt opdrachtgever tenminste één maal per jaar (en indien tussentijds bestanden zijn gewijzigd) een (toegankelijk) exemplaar van de beelddragers en databestanden die opdrachtnemer in het kader van het uitleveren van de veiligheidskleding en PBM heeft vervaardigd.</p>
--	---

INNOVATIE

NR.	OMSCHRIJVING
44.	Opdrachtnemer adviseert kosteloos opdrachtgever minimaal eenmaal per jaar over te behalen voordelen op gebied van efficiëntie, kwaliteit en kosten. (Zie ook eisen 32 t/m 35, Communicatie en evaluatie.)
45.	Opdrachtnemer maakt schriftelijk melding aan opdrachtgever indien producten mogelijk onveilig blijken te zijn in gebruik. Dit geldt ook indien er aanwijzingen zijn dat er onveilig of ondeskundig gebruik wordt gemaakt van geleverde artikelen.
46.	Tevens signaleert opdrachtnemer nieuwe ontwikkelingen die de veiligheid van de producten (bruikbaarheid, toepasbaarheid) verder verbeteren en doet minimaal jaarlijks kosteloos een voorstel voor aanpassing van het assortiment naar aanleiding van deze ontwikkelingen.

DUURZAAMHEID

NR.	OMSCHRIJVING
47.	De hoeveelheden schadelijke stoffen in de te leveren artikelen overschrijden niet de limietwaarden zoals opgenomen in het Öko-Tex 100 label.
48.	Voor het vervoer van de goederen naar de locatie van Opdrachtgever dient binnen Nederland gebruik gemaakt te worden van voertuigen welke ten minste aan de Euro -V (voertuigen zwaarder dan 3.500 kg) of Euro-5 norm (voertuigen lichter dan 3.500 kg) voldoen.
49.	<p>Wanneer kartonnen dozen worden gebruikt voor secundaire en/of tertiaire verpakkingen, dienen deze voor minstens 80% uit gerecycled karton te bestaan. Wanneer kunststof folie of -vellen worden gebruikt voor secundaire en/of tertiaire verpakkingen, dienen deze voor minstens 75% uit gerecycled materiaal te bestaan. Indien gekozen wordt voor biobased kunststof is deze eis niet van toepassing.</p> <p>Definities, conform Besluit beheer verpakkingen 2014 §1. Begripsbepalingen, Artikel 1.</p> <p>Als er om bepaalde redenen niet kan worden voldaan aan deze eis, moet de Opdrachtnemer dit onderbouwd toelichten.</p>

