



Bijlage1 PROGRAMMA VAN EISEN Behorende bij de Aanbesteding Afvalzakken met referentienummer CI22003.

Algemeen	
1.	De Inschrijver verklaart door middel van het indienen van een inschrijving dat hij voldoet aan de in de Aanbestedingsleidraad en daarbij behorende bijlage(n) genoemde voorwaarden en eisen die aan de opdracht zijn gesteld.
2.	De Inschrijver conformeert zich volledig en zonder voorbehoud aan de Concept raamovereenkomst (bijlage 4).
3.	De Inschrijver stemt in met de Algemene Inkoopvoorwaarden van de Opdrachtgever Oosterhout (bijlage 2).
Assortiment	
4.	De Inschrijver dient minimaal de artikelen zoals vermeld op het prijzenblad (Formulier 2) te kunnen leveren, het zogenaamde kernassortiment
5.	De LDPE en MDPE afvalzakken van het kernassortiment zijn gemaakt van regeneraat kunststoffen.
6.	De Inschrijver garandeert de leverbaarheid van de artikelen uit het kernassortiment gedurende de looptijd van de raamovereenkomst. Wanneer blijkt dat een bepaald artikel toch niet (meer) te verkrijgen is, wordt een technisch en kwalitatief minimaal gelijkwaardig artikel geleverd tegen de maximale netto prijsstelling van het artikel dat niet (meer) leverbaar is en opgenomen in het kernassortiment. Hiervoor dient de Inschrijver per geval toestemming te vragen aan de Opdrachtgever. Zie ook gunningscriteria in leidraad.
7.	Indien er zich gedurende de looptijd van de raamovereenkomst, wijzigingen in het kernassortiment blijken voor te doen, dan kunnen deze enkel door de Opdrachtnemer worden doorgevoerd, na schriftelijke goedkeuring door de Opdrachtgever. De kwaliteit, verpakkingseenheid en prijs van het vervangende artikel dienen minimaal gelijk te zijn aan het oorspronkelijke artikel.
8.	Naast dit kernassortiment staat het de Opdrachtgever vrij, maar is niet verplicht, ook overige afvalzakken af te nemen. De artikelen buiten het kernassortiment worden aangeduid als 'randassortiment'.
9.	Indien de verpakkingseenheid van de Inschrijver afwijkt van verpakkingseenheid zoals genoemd op het Prijzenblad "Zakken per rol – kolom I (Formulier 2), dient de Inschrijver deze in te vullen in de kolom 'Aantal zakken per rol Inschrijver – kolom P op Prijzenblad. Indien in laatstgenoemde kolom door de Inschrijver niets wordt aangegeven, gaat de Opdrachtgever ervan uit dat er sprake is van dezelfde verpakkingseenheid als de gevraagde verpakkingseenheid.
10.	Alle rollen zakken zijn voorzien van een papieren banderol. De Opdrachtgever bepaalt de tekst die wordt gedrukt op de banderol. De uiteindelijke uitvoering van de bedrukking wordt in overleg met opdrachtnemer bepaalt. Ter indicatie is in Bijlage een afbeelding van de huidige bedrukking opgenomen.
Artikelkwaliteit	
11.	Alle artikelen die worden geleverd door de Opdrachtnemer dienen te voldoen aan de wettelijke kwaliteitseisen.
12.	Op de geleverde artikelen is minimaal de normale fabrieksgarantie van toepassing.

13.	Wanneer er gedurende de looptijd van de raamovereenkomst veranderingen ontstaan in de kwaliteit van de geoffreerde artikelen, bijvoorbeeld door een veranderende samenstelling, specificaties, logistieke veranderingen of anderszins, dient de Opdrachtgever hiervan onverwijld schriftelijk op de hoogte te worden gesteld. Dit geeft de Opdrachtgever de gelegenheid adequaat op de gewijzigde situatie in te spelen en daarmee een mogelijke klachten stroom van de diverse afnemers vroegtijdig in te dammen.
Verpakking	
14.	Leveringen worden deugdelijk verpakt zodat beschadiging van de artikelen wordt voorkomen. Leveringen met meerdere artikelen worden zoveel als mogelijk gebundeld verpakt en aangeboden.
15.	Alle zakken worden op rollen van 10, 12, 15 of 20 stuks (conform Prijzenblad) geleverd. Deze rollen zijn voorzien van een papieren bandenrol en meerdere rollen zijn verpakt in handzame dozen die zijn gestapeld op een blokpallet. Daarbij dienen de dozen niet in elkaar gedrukt te worden (door de daarop gestapelde dozen) en dient een beladen pallet gesealed en stabiel te zijn.
16.	Zowel alle dozen als alle pallets dienen een duidelijk label te bevatten met de inhoud (geen scan nodig).
Wijze van bestellen en bestelgrootte	
17.	Bestellingen vinden plaats per e-mail en worden door besteller van de Opdrachtgever voorzien van een Inkoopordernummer CI22003. Dit Inkoopordernummer blijft gedurende de looptijd van de raamovereenkomst ongewijzigd.
18.	Indien een webshop beschikbaar is, heeft Opdrachtgever de mogelijkheid gebruik te maken van bestellingen via een webshop te plaatsen (zie gunningscriteria in leidraad).
Leveringen	
19.	Leveringen worden aangeboden op werkdagen tussen 8:00 uur en 16:00 uur.
20.	De Opdrachtnemer dient het kernassortiment binnen tien (10) werkdagen te kunnen leveren. Voor het randassortiment bedraagt de levertermijn maximaal vijftien (15) werkdagen. Opdrachtnemer en opdrachtgever zullen hier na gunning nadere werkafspraken met elkaar over maken.
21.	Alle leveringen vinden plaats op het overeengekomen afleveradres Magazijn Stadsbeheer, Kanaalstraat 1, 4905 BH Oosterhout voor rekening en risico van de Opdrachtnemer.
22.	Indien een levering wordt aangeboden op een niet conforme wijze (bijv. beschadigde verpakking, slechte blokpallets e.d.) behoudt de Opdrachtgever het recht de levering te weigeren.
23.	Bij levering wordt geen afval als touw, dozen e.d. achtergelaten op de losplaats. Het betreft levering op blokpallets. Indien toch op Europallets wordt geleverd, worden deze geaccepteerd maar er worden geen europallets mee retour gegeven. Betreffende kosten zijn voor Opdrachtnemer.
24.	Deelleveringen worden zo veel als mogelijk voorkomen.
25.	De Inschrijver gaat ermee akkoord dat bij ontvangst van de artikelen in eerste instantie alleen getekend wordt voor ontvangst van het aantal colli. Hiervoor wordt de leveringsbon ondertekend. Controle op artikelniveau vindt in een later stadium plaats middels de pakbon.

Veiligheid en milieu eisen	
26.	De Opdrachtnemer garandeert dat bij de uitvoering van de werkzaamheden rekening wordt gehouden met alle geldende ARBO-bepalingen voor zowel eigen medewerkers als de medewerkers van de Opdrachtgever.
27.	De Opdrachtnemer houdt zich aan de verbale en non-verbale gestelde instructies op de terreinen van de Opdrachtgever.
28.	De Opdrachtnemer neemt naast alle genoemde eisen alle noodzakelijke maatregelen om de veiligheid van mensen en middelen te waarborgen en het milieu zo minimaal mogelijk te belasten.
Vervangende artikelen, correcties, manco's	
29.	Het opnieuw leveren van foutief bestelde/beschadigde artikelen en/of manco's voor de kernassortiment artikelen geschiedt binnen vijf (5) werkdagen en voor randassortiment artikelen binnen tien (10) werkdagen, na melding. Dit zonder het doorberekenen van meerkosten aan de Opdrachtgever of gelieerde instantie.
30.	Indien de gevraagde hoeveelheid of kwaliteit niet binnen de gestelde levertijd kan worden geleverd zal door de Opdrachtnemer te allen tijde telefonisch én middels e-mail contact worden gezocht met de besteller van Opdrachtgever. Vervangende artikelen worden zonder voorafgaande melding en goedkeuring door Opdrachtgever niet geaccepteerd.
31.	Indien de gevraagde hoeveelheid of kwaliteit niet binnen de gestelde levertijd kan worden geleverd zal de Opdrachtnemer een minstens gelijkwaardig -dan wel hoger- artikel aanbieden en na goedkeuring van de Opdrachtgever uitleveren tegen de oorspronkelijke prijs, dan wel een lagere prijs.
32.	De Opdrachtnemer dient foutief geleverde artikelen per ommekeer mee retour te (laten) nemen. Aan het nazenden en het retourneren zijn voor de Opdrachtgever geen kosten verbonden. Indien gebruik wordt gemaakt van transport door derden dient de chauffeur hiervan op de hoogte te zijn gesteld.
33.	Geopende verpakkingen worden door de Opdrachtnemer retour genomen mits de inhoud compleet en onbeschadigd is.
Service niveau	
34.	Het minimaal overeengekomen kwaliteitsniveau van alle geleverde producten, gemeten over een periode van zes maanden, is 95%. Alle producten die niet volledig conform de afgesproken kwaliteit zijn, zoals beschreven in de productspecificatie, worden beschouwd als non-conform. Calculatie minimaal serviceniveau: $(\text{aantal conforme producten} / \text{totaal aantal producten}) \times 100\%$
35.	Minimaal 95% van de leveringen worden gedaan binnen de afgesproken levertermijn. Dit percentage wordt berekend over een periode van zes maanden. Elke levering die te laat is geleverd (t.o.v. de afgesproken leverdatum en- tijdstip) wordt beschouwd als non-conform. Calculatie minimaal serviceniveau: $(\text{aantal tijdige leveringen} / \text{totaal aantal leveringen}) \times 100\%$
36.	De minimale overeengekomen kwaliteit van levering, gemeten over een periode van zes maanden, is 95%. Elke levering waarvan de verpakking niet raamovereenkomst met de afspraak in de bestelling of de verpakking beschadigd is, wordt beschouwd als non-conform. Calculatie minimaal serviceniveau: $(\text{aantal conforme leveringen} / \text{totaal aantal leveringen}) \times 100\%$
37.	Indien tijdens het evaluatiegesprek blijkt dat een serviceniveau niet behaald is, worden in overleg tussen de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer maatregelen vastgesteld om het serviceniveau weer op peil te krijgen. Hierbij wordt aangesloten bij de procedure ten aanzien van Contractmanagement zoals omschreven in Hoofdstuk 4 van de aanbestedingsleidraad.

38.	<p>De Opdrachtgever evalueert bij de uitvoering van deze Opdracht het resultaat en de overige prestaties van Opdrachtnemer. De onderwerpen van evaluatie omvatten in ieder geval en indien van toepassing:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De kwaliteit van het assortiment • De tijdigheid van de levering • De kwaliteit van de levering • De prijs • Manco's, correcties, voorstel alternatieven, • Service, nazorg onderhoudstermijnen • Algemene ervaringen met Opdrachtnemer
Leveringsbon	
39.	<p>Alle afleveringen worden van een leveringsbon voorzien. Op de leveringsbon dienen tenminste de volgende onderwerpen te zijn opgenomen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • afleveradres; • naam besteller; • inkoopordernummer CI22003; • naam artikel; • artikelnummer artikel; • hoeveelheid artikel.
40.	<p>De leveringsbon dient, bij akkoord ontvangst, te worden afgetekend met volledige naam, handtekening en datum (alleen handtekening/ paraaf volstaat niet) door een daartoe aangewezen persoon van het betreffende afdeling.</p>
41.	<p>De verplichting tot betaling van de levering ontstaat pas na acceptatie en juist afgetekende leveringsbon.</p>
Pakbon	
42.	<p>Alle afleveringen dienen te zijn voorzien van een pakbon. Deze pakbon dient buiten de doos verpakt te zijn. Op de pakbon dienen tenminste de volgende onderwerpen te zijn opgenomen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • afleveradres; • naam besteller; • naam en adres opdrachtnemer • inkoopordernummer CI22003; • naam artikel; • artikelnummer artikel; • hoeveelheid artikel; • prijs per artikel; • totaal prijs bestelling; • manco's; • (verwachte) datum van nalevering in geval van incomplete levering; • bevestiging retour genomen artikelen van de vorige levering.
Facturatie en betaling	
43.	<p>Voor eisen ten aanzien van facturatie en betaling wordt verwezen naar Bijlage 3 (Factuurvereisten) en aan aanvullend Bijlage 2 (de Algemene Inkoopvoorwaarden).</p>
Communicatie	
44.	<p>De Opdrachtnemer stelt één vaste accountmanager met een vaste vervanger beschikbaar. De vaste accountmanager en/of vaste vervanger van de Opdrachtnemer is telefonisch bereikbaar op maandag t/m vrijdag van 08:30 tot 17:00.</p>
45.	<p>Zowel de accountmanager als de vaste vervanger dienen te beschikken over een goede mondelinge en schriftelijke uitdrukingsvaardigheid in de Nederlandse taal.</p>

46.	Indien er wijzigingen zijn in de contactgegevens van de Opdrachtnemer en/of vaste accountmanager en/of vaste vervanger, geeft de Opdrachtnemer dit direct door aan de desbetreffende contractmanager van de Opdrachtgever.
47.	Van de Opdrachtnemer wordt een actief supportbeleid verwacht.
48.	Bij de start van de raamovereenkomst zorgt de Opdrachtnemer voor een goede implementatie. Het doel hierbij is om de opstartperiode zo kort mogelijk te houden en het vereiste kwaliteit- en prestatieniveau in korte tijd te bereiken. Zie ook gunningscriteria in leidraad.
Rapportage en overleg	
49.	De Opdrachtnemer dient per dienst de kwartaal managementinformatie te verschaffen aan de Opdrachtgever. Deze informatie dient digitaal, in een Excel-spreadsheet, binnen twee weken nadat het betreffende kwartaal is afgelopen, te worden aangeleverd.
50.	De kwartaal managementinformatie dient minimaal de volgende informatie te bevatten: <ul style="list-style-type: none"> • afnameoverzicht, gespecificeerd per artikel, in aantallen en in Euro's; • omzet per artikel (in aantallen en in Euro's); • uitleveringsgraad; • prijsstelling/prijswijzigingen op artikelen besteld door de Opdrachtgever; • manco's; • alternatieven • klachten; • calamiteiten en incidenten.
51.	Conform hoofdstuk 4 "Contractmanagement" vindt er direct na de implementatie en vervolgens 2x per jaar overleg plaats tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer waarin de managementinformatie wordt besproken en waar nodig verbetervoorstellen worden gedaan. Indien noodzakelijk (bv bij klachten) kan op verzoek van Opdrachtgever vaker een overleg worden ingepland.
Klachten	
52.	Klachten over de dienstverlening van de Opdrachtnemer en/of de kwaliteit van de afvalzakken worden zo snel mogelijk aan Opdrachtnemer doorgegeven waarbij verwacht wordt dat deze op serieuze en adequate wijze behandeld en afgehandeld worden. De Opdrachtnemer dient hierbij binnen één werkdag na ontvangst de klacht schriftelijk te bevestigen aan de Opdrachtgever.
53.	Bij het zich herhaaldelijk voordoen van klachten zal de Opdrachtgever de Opdrachtnemer hiervan schriftelijk in kennis stellen en hem naar aard van de klachten een redelijke termijn stellen om de klachten te verhelpen. Indien vervolgens blijkt dat de klachten blijven bestaan is de Opdrachtgever gerechtigd om, zonder gerechtelijke tussenkomst, op elk moment de betreffende Raamraamovereenkomst eenzijdig te beëindigen. Deze beëindiging geeft de Opdrachtnemer geen enkel recht op schadevergoeding, compensatie e.d.
54.	Problemen/calamiteiten dienen per omgaande schriftelijk vastgelegd te worden door de Opdrachtnemer en direct doorgegeven te worden aan de Opdrachtgever.
55.	Alle klachten dienen te worden geregistreerd door de Opdrachtnemer en te worden opgenomen in de managementinformatie die per kwartaal wordt verstrekt.
Eindregeling / overdracht	
56.	Aan het eind van de duur van de raamovereenkomst dient de opdrachtnemer zoveel als in redelijkheid mogelijk is, mee te werken aan een soepele overgang naar de nieuwe opdrachtnemer.