



hoogheemraadschap
Hollands
Noorderkwartier

Programma van Eisen

Bijlage 4 van de Inschrijvingsleidraad met
registratienummer 22.0301616 van de Europese
openbare aanbesteding:

Levering (elektrisch) gereedschap en klein materiaal

De wijzigingen t.o.v. versie 1.0 zijn
met **rode** tekst inzichtelijk gemaakt.

Auteur
J. Arends

Registratienummer
22.0301616

Datum
13 oktober 2022

Versie
2.0

Status
Definitief

Afdeling
Vergunningen, Handhaving, Inkoop, Juridische Zaken & Grondzaken



Dit Programma van Eisen is van toepassing op ieder Perceel, er zijn dus geen eisen die specifiek voor een bepaald Perceel gelden.

Door het indienen van een Inschrijving verklaart Inschrijver dat hij voldoet aan alle gestelde eisen.



Eis #	1. Algemeen
1.1	Inschrijver verklaart, door het indienen van een Inschrijving, dat hij voldoet aan de in de Aanbestedingsstukken genoemde voorwaarden en eisen die aan de Opdracht zijn gesteld.
1.3	De producten van Leverancier zijn afkomstig van officieel geregistreerde dealers of partners van het merk. Leverancier dient te allen tijde producten te leveren die in Nederland door de fabrikant van het merk worden ondersteund en die vallen onder fabrieksgarantie.
1.4	Inschrijver stemt in met de toepasselijkheid van de Algemene Waterschapsinkoopvoorwaarden voor leveringen 2018 (AWIV-2018) onder nadrukkelijke uitsluiting van de eigen algemene voorwaarden.

Eis #	2. Assortiment
2.1	Inschrijver is minimaal in staat de producten te leveren zoals vermeld in de Staat van ontleding Inschrijvingssom (Bijlage 2 van de Inschrijvingsleidraad) voor het perceel/de percelen waarvoor een Inschrijving is gedaan. Het assortiment wat Inschrijver aanbiedt komt overeen met de beschrijving in Bijlage 5 (Perceel specificatie).
2.2	De Inschrijver dient bij zijn Inschrijving rekening te houden dat hij enkel originele artikelen (zgn. A-merken) aan dient te bieden/te leveren, dan wel afwijkende, maar kwalitatief gelijkwaardige alternatieven (zults ter beoordeling van Aanbesteder) met dezelfde garantiebepalingen. Indien Inschrijver op deze plekken afwijkende, maar kwalitatief gelijkwaardige alternatieven (bijvoorbeeld private label) aanbiedt, dan dienen deze artikelen als zodanig duidelijk gekenmerkt te worden in de Staat van ontleding Inschrijvingssom. Het kan zijn dat deze alternatieve artikelen op verzoek van Aanbesteder bemonsterd dienen te worden ten einde beoordeeld te kunnen worden op hun gelijkwaardigheid. Onder A-merk wordt door Aanbesteder verstaan: een merk dat een hoge naamsbekendheid en een goede reputatie heeft. Tevens is het merk toonaangevend qua prijs en kwaliteit van dat specifiek goed. Onder 'hoge naamsbekendheid' wordt verstaan dat het merk bij het merendeel van de beroepsmatige gebruikers bekend is. Onder 'goede reputatie' wordt verstaan dat het merk door het merendeel van de beroepsmatige gebruikers als zodanig gezien wordt. Onder 'toonaangevend' wordt verstaan dat het merk zich naar de mening van beroepsmatige gebruikers onderscheidt in hoe kwaliteit, duurzaamheid en gebruiksgemak en vooroploopt bij nieuwe ontwikkelingen op die gebieden. Onder private label wordt door Aanbesteder verstaan: een huismerk dat geproduceerd wordt door een bepaald bedrijf om op de markt gebracht te worden door een ander bedrijf onder een eigen merknaam. Private label artikelen worden vaak ingezet als lager geprijsde alternatieven voor bekende merkartikelen. Een private label artikel heeft als kenmerk dat het slechts door één partij geleverd kan worden.
2.3	Leverancier garandeert de leverbaarheid van de producten uit Bijlage 2 gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst. Wanneer blijkt dat een bepaald artikel 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.



Eis #	3. Webshop
3.1	Leverancier biedt een online bestelsysteem (webshop) dan wel webportaal aan voor het online plaatsen van bestelling door Koper. Gebruik van de webshop van Leverancier vereist geen aanvullende (software)installaties aan de kant van Koper.
3.2	De webshop van Leverancier is in de Nederlandse taal.
3.3	De webshop dient minimaal de volgende mogelijkheden te bieden: • Zoeken op merk; • Zoeken op artikelnaam- en nummer; • (Technische) artikelinformatie opvragen; • Afbeeldingen van het artikel; • Orderhistorie opvragen; • Het aanmaken van een persoonlijk "boodschappenlijstje" en/of frequent bestelde artikelen; • Weergave van actuele levertijden van het artikel.
3.4	Als een artikel in de webshop niet voorradig is wordt aangegeven wat de (vermoedelijke) levertermijn is.
3.5	De webshop laat altijd de brutoprijs voor het betreffende product zien, het overeengekomen kortingspercentage en de netto prijs.
3.6	Inschrijver draagt zorg dat de bestellers van Aanbesteder geïnstrueerd worden in het gebruik van de webshop zonder hiervoor kosten in rekening te brengen.
3.7	Na afronding van een bestelling wordt een opdrachtbevestiging getoond en naar het opgegeven e-mailadres van de besteller gestuurd.
3.8	Het bestelsysteem is in staat om per besteller retourzendingen, ruilingen en innames aan te sturen. Retourzendingen, ruilingen en innames kunnen elektronisch door middel van het bestelsysteem of per mail door de besteller worden aangemeld.
3.9	Het bestelsysteem geeft door middel van rapportages inzicht in de volgende informatie: • Bestellingen van de medewerker; • Het aantal geleverde artikelen; • Overzicht van backorders; • Overzicht van medewerkers; • Overzicht van retour gestuurde artikelen.
3.10	Het bestelsysteem voldoet minimaal aan de volgende voorwaarden: • Beschikbaarheid van het systeem is minimaal 98% • De webportal is 24/7 beschikbaar • Onderhoudswerkzaamheden vinden buiten kantooruren plaats en worden ruim van te voren aangekondigd.
3.11	Inschrijver garandeert ten aanzien de systeemveiligheid minimaal het volgende: • De digitale bestel- en beheerapplicatie (bestelportal) moet beveiligd zijn, is niet toegankelijk voor derden en is alleen te benaderen via unieke inlogcodes door de aangemelde medewerkers van Koper. Het periodiek wijzigen van de inlogcodes wordt automatisch door het systeem afgedwongen. • Het bestelsysteem wordt volledig beheerd door Leverancier en de bestel- en beheerapplicatie (bestelportal) staat op een server onder beheer of toezicht van Leverancier. • Er is een goed ingerichte back-up procedure aanwezig.



3.12	Aangezien de verwerking van persoonsgegevens niet de primaire opdracht van de Raamovereenkomst betreft, wordt Leverancier aangemerkt als verwerkingsverantwoordelijke voor de verwerking van persoonsgegevens. Dit betekent dat Leverancier zelf verantwoordelijk is voor de naleving van de verplichtingen uit de AVG.
------	---

Eis #	4. Levering
4.1	Leverancier hanteert bij bestellingen binnen Noord-Holland (boven het Noorzeekanaal met uitzondering van Texel) van voorraadartikelen de volgende leveringstermijn: Op werkdagen besteld vóór 17.00 uur: bezorging de volgende werkdag.
4.2	Leveringen worden vergezeld van een pakbon waarop minimaal de volgende gegevens staan vermeld: - Naam afleverlocatie HHNK; - Naam besteller HHNK; - Afleveradres; - Bestelnummer (DO-nummer); - Wat er in backorder staat.
4.3	Leveringen worden deugdelijk verpakt om beschadiging van de artikelen te voorkomen. Leveringen met meerdere artikelen worden zoveel als mogelijk gebundeld verpakt en aangeboden. Het opvullen van verpakkingen met opvulchips en dergelijke wordt voorkomen.
4.4	Koper kan een levering weigeren als deze niet conform de vereisten wordt aangeboden, zoals bijv. beschadigde verpakking, slechte pallets, etc.
4.5	Bij levering wordt geen afval zoals touw, dozen, etc. achtergelaten op de losplaats. Pallets blijven eigendom van Leverancier en dienen als statiegeld te worden beschouwd.
4.6	Leveringen vinden plaats op werkdagen tussen 08.00 en 16.00 uur.
4.7	Leveringen worden afgeleverd voorbij de eerste deur van het afleveradres. Toegangspoorten, hekken en deuren van afleverlocaties worden niet aangemerkt als eerste deur.
4.8	Leverancier 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 met volledige naam, handtekening en datum. Controle op artikelniveau vindt in een later stadium plaats middels de pakbon.
4.9	Alle afleveringen dien voorzien te zijn van een pakbon, buiten op de doos verpakt. Op de pakbon dient tenminste de volgende informatie te zijn opgenomen: - Afleveradres; - Nam besteller; - Inkoopordernummer (DO-nummer); - Naam artikel; - Artikelnummer artikel; - Hoeveelheid artikel; - Manco's; (Verwachte) datum van nalevering in geval van incomplete levering; - Bevestiging retour genomen artikelen van de vorige levering.



Eis #	4. Levering
4.10	Retour te nemen artikelen worden kosteloos retour genomen, ongeacht of dit een gevolg is van een foutieve bestelling of een foutieve bezorging. Geopende omverpakkingen worden door Leverancier retour genomen mits de inhoud compleet en onbeschadigd is.
4.11	Leverancier beschikt over een minimaal één afhaalbalie in het beheersgebied van HHNK waar het afhalen van artikelen door medewerkers van HHNK op rekening van HHNK tot de mogelijkheden behoort, bij spoed en calamiteit.
4.12	Leverancier stelt de identiteit van de medewerker van HHNK die een artikel afhaalt aan de balie vast aan de hand van een geldig identiteitsbewijs. De naam van deze medewerker wordt op de factuur vermeld (zie eis 7.2).
4.13	Als er artikelen afgehaald worden aan de balie dient op de factuur de naam van de medewerker van HHNK vermeld te worden die de materialen heeft afgehaald.

Eis #	5. Veiligheid, milieu en duurzaamheid
5.1	Leverancier garandeert dat bij de uitvoering van de werkzaamheden rekening wordt gehouden met alle geldende ARBO bepalingen voor zowel eigen medewerkers als de medewerkers van Leverancier.
5.2	Personeel van Leverancier houdt zich aan de gestelde instructies op de terreinen van Koper.
5.3	Leverancier 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.
5.4	Leverancier iet uitsluitend voertuigen in die voldoen aan de Euro 6 norm of Euro VI norm. Koper kan tijdens de uitvoering van de Opdracht om bewijsmateriaal verzoeken zoals een afschrift van de typegoedkeuringspapieren waaruit blijkt welke Euro(normen) aan het type/de typen voor de uitvoering van de Opdracht in te zetten voertuigen is/zijn toegekend.

Eis #	6. Serviceniveau
6.1	De leveringstermijn van de bestellingen dient minimaal 95% per kwartaal te zijn. Elke levering die te laat is (t.o.v. de afgesproken leverdatum- en tijdstip) wordt beschouwd als een tekortkoming. Deze KPI wordt als volgt berekend: (aantal tijdige leveringen/totaal aantal leveringen) x 100%.
6.2	Leverancier is verantwoordelijk voor het meten en vastleggen van de leveringsbetrouwbaarheid en rapporteert hierover ieder kwartaal aan Koper.
6.3	Indien uit een kwartaalrapportage blijkt dat KPI voor leveringsbetrouwbaarheid niet is gehaald, analyseert en onderzoekt Leverancier deze tekortkoming en doet een voorstel voor verbetering.
6.3	Het herhaalde malen niet behalen van de KPI voor leveringsbetrouwbaarheid wordt gezien als tekortschieten in de nakoming en kan leiden tot (tijdelijk) minder bestellingen van Koper bij Leverancier of geheel of gedeeltelijke ontbinding van de Raamovereenkomst.

Eis #	7. Facturatie
7.1	Leverancier biedt de facturen onder vermelding van het door Koper verstrekte DO-nummer op de volgende wijze elektronisch aan:



	• Via PEPPOL/Simplerinvoicing adres: 00000001811336487000 (OIN nummer) of: • In UBL/XML naar e-facturen@hhnk.nl Bij facturen die in UBL/XML formaat worden aangeboden dient in hetzelfde bericht de factuur ook in Pdf formaat te worden aangeleverd. Fysieke 'papieren' facturen en verzamelfacturen worden niet in behandeling genomen.
7.2	Op de factuur worden minimaal de volgende gegevens vermeld: • Naam van afleverlocatie; • Naam besteller HHNK (bij een balie-order: naam medewerker HHNK); • Ordernummer (DO-nummer) van HHNK (bij een balie-order: PP opdrachtnummer); • Beschrijving geleverde artikelen; • Aantal geleverde artikelen; • Brutoprijs geleverde artikelen; • Productgroep/categorie • Kortingspercentage productgroep/categorie • Nettoprijs geleverde artikelen; • Afleveradres; • Datum van aflevering; • Factuurdatum; • BTW bedrag; • Uw BTW nummer; • Uw KvK-nummer; • Uw Bankrekeningnummer.
7.3	Leverancier factureert per ordernummer, er wordt niet middels verzamelfacturen gefactureerd.

Eis #	8. Overleg, communicatie en rapportage
8.1	Leverancier heeft een bevoegd aanspreekpunt aangewezen voor Koper gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst. Leverancier stelt hiertoe een vaste contactpersoon (accountmanager) en een vervangende contactpersoon aan die de contacten onderhoudt met Koper.
8.2	De accountmanager van Leverancier is verantwoordelijk voor de voortgang van de lopende processen. De accountmanager informeert Koper tijdig over ontwikkelingen binnen de eigen organisatie die van belang zijn voor Koper.
8.3	Leverancier verstrekt ieder kwartaal managementinformatie aan de contactpersoon van de Raamovereenkomst van Koper. Deze informatie dient digitaal, in Excel format binnen twee weken nadat het betreffende kwartaal is afgelopen, te worden aangeleverd.
8.4	De managementinformatie dient minimaal de volgende informatie te bevatten: • Afnameoverzicht per afleverlocatie en van locaties tezamen, gespecificeerd per artikel, in aantallen en in euro's refererend naar inkkoopordnummers (DO-nummers); • Leveringsbetrouwbaarheid; • Manco's; • Klachten; • Uitkomst KTO (zie volgende eis); • Overige bijzonderheden.



Eis #	8. Overleg, communicatie en rapportage
8.5	Leverancier verricht één (1) maal per jaar een klanttevredenheidsonderzoek (KTO) onder de bestellers van Koper. De uitkomst van het KTO wordt op het eerstvolgende kwartaaloverleg ingebracht en besproken.
8.6	Na ontvangst van de managementinformatie vindt er een overleg plaats tussen de contactpersonen van Leverancier en Koper op locatie van Koper. Leverancier maakt van dit overleg een schriftelijk verslag en deelt deze binnen twee weken met de contactpersoon van Koper.

Eis #	9. Commerciële eisen
9.1	Inschrijver heeft het prijzenblad (Bijlage 2 van de Inschrijvingsleidraad) volledig ingevuld met brutoprijzen en kortingspercentages.
9.2	De brutocatalogusprijzen staan vast tot en met 31 december 2022.
9.3	De uiteindelijk te factureren prijs per artikel dient gebaseerd te zijn op één verpakkingseenheid van het artikel.
9.4	Het indienen van een irreële of manipulatieve Inschrijving leidt tot uitsluiting. Uitsluiting betreft het irreëel of manipulatief aanbieden op onderdelen van het prijzenblad: • Inschrijvers mogen geen kortingen indienen die de gunningssystematiek manipuleren; • Inschrijvers dienen op zich beschouwd realistische kortingspercentages aan te bieden. Ten aanzien van de volgende kortingspercentages bestaat het vermoeden dat deze onrealistisch zijn: ○ Negatieve kortingen ○ Kortingen van meer dan 95% t.o.v. de catalogusprijs; ○ Kortingen die leiden tot prijzen onder de kostprijs en/of inkoopprijs van Inschrijver, en; ○ In de branche zeer ongebruikelijke kortingen.
9.5	Leverancier levert DDP (Delivered Duty Paid) (Franco inclusief rechten) conform AWIV-2018.
9.6	Leverancier brengt geen toeslag voor kleine orders in rekening.
9.7	Alle prijzen dienen volledig te zijn, dat wil zeggen inclusief opslagkosten, reiskosten, transportkosten, administratieve handelingen, materiaalkosten, verzekeringen, personeelskosten en/of overige kosten die nodig zijn voor de gevraagde leveringen en eventuele aanvullende dienstverlening. Koper kan niet geconfronteerd worden met kosten die niet vooraf door Leverancier zijn genoemd. Deze worden ook niet achteraf door Koper betaald.
9.8	De kortingspercentages staan vast gedurende de gehele looptijd van de Raamovereenkomst.
9.9.	Leverancier mag de brutocatalogusprijzen maandelijks aanpassen overeenkomstig de brutoprijslijst van de merkleverancier. De eerste mogelijkheid tot aanpassing is 1 januari 2023.