

Openbare Europese aanbesteding

Technische materialen

Bijlage 04 Programma van eisen

Versie : 21 februari 2023

Deze bijlage is integraal onderdeel van de Aanbestedingsleidraad van deze aanbesteding.

Het Programma van eisen is opgedeeld uit de volgende onderdelen.

- > Algemene eisen
- > Eisen aan het assortiment
- > Eisen aan het bestelproces
- > Eisen aan leveringen
- > Eisen aan facturering en financiële eisen
- > Eisen aan communicatie en rapportage
- > Overig

Algemene eisen

1. Het indienen van een Inschrijving houdt in dat door inschrijver onvoorwaardelijk wordt ingestemd met de bepalingen, eisen en voorwaarden van de Aanbestedingsleidraad en de Nota('s) van inlichtingen.
2. Inschrijver verklaart kennis te hebben genomen van de procedurevoorschriften zoals opgenomen in de Aanbestedingsleidraad en gaat met deze voorschriften onverkort akkoord.
3. Indien er onduidelijkheid of verschil van mening is over de uitleg van een onderwerp inzake de overeenkomst, zal voor de beantwoording van het betreffende vraagstuk gekeken worden naar de volgende documenten in aflopende volgorde van belangrijkheid:
 - De Overeenkomst;
 - De Nota('s) van inlichtingen;
 - De Aanbestedingsleidraad;
 - De Algemene Rijksinkoopvoorwaarden 2018 (ARIV-2018);
 - De inschrijving.
4. Inschrijver verklaart zich onvoorwaardelijk akkoord met concept overeenkomst (**Bijlage 05 Concept Raamovereenkomst Technische materialen**). De definitieve overeenkomst wordt op basis van dit concept opgesteld, zonder inhoudelijke wijzigingen anders dan de geel gearceerde teksten.
5. Inschrijver verklaart zich onvoorwaardelijk akkoord met de Algemene Rijksinkoopvoorwaarden 2018 (**Bijlage 06 Inkoopvoorwaarden ARIV-2018**).
6. Alle (online en offline) contacten tussen opdrachtgever en opdrachtnemer dienen in correct Nederlands te geschieden.
7. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat iedereen die namens opdrachtnemer betrokken is bij de werkzaamheden voor het Deltion College en daarbij mogelijk inzage krijgt in bedrijfsgegevens en persoonsgegevens, deze gegevens als vertrouwelijk behandelt. De geheimhouding geldt ook na beëindiging van deze overeenkomst.

Eisen aan het assortiment

8. Opdrachtnemer is in staat alle gebruikelijke producten die vallen binnen het historische afnameprofiel te kunnen leveren. Het Deltion College wenst te beschikken over een zo groot mogelijk assortiment. Ter indicatie van het door opdrachtgever vereiste assortiment is **Bijlage 08 Afnamegegevens** opgenomen.
9. Opdrachtnemer garandeert dat het aangeboden assortiment gedurende de contractperiode leverbaar blijft. Indien een artikel vervalt, dan wordt proactief door opdrachtnemer een vergelijkbaar artikel qua prijs en kwaliteit aangeboden.
10. Alle door opdrachtnemer te leveren goederen dienen te voldoen aan de geldende wet- en regelgeving.

11. Opdrachtnemer houdt van een significant deel van het assortiment zelf voorraad aan. Drop shipping is bij uitzondering toegestaan, mits hiervoor in een nadere opdracht expliciet toestemming is gegeven door Opdrachtgever.

Eisen aan het bestelproces

12. Iedere nadere overeenkomst komt tot stand middels een inkooporder. De inkooporder van opdrachtgever wordt vanuit Proquro, via een roundtrip, aan opdrachtnemer verzonden.
13. De inkooporder zoals genoemd in eis 12 bevat een inkoopordernummer dat voor alle verdere communicatie rondom de betreffende bestelling gebruikt wordt door opdrachtnemer.
14. Het is mogelijk om op meerdere klantnummers bestellingen te plaatsen. Deze klantnummers worden in overleg met het Deltion College bepaald. Opdrachtnemer hanteert geen maximum voor het aantal klantnummers dat kan worden aangevraagd. Eén inkoopordernummer kan altijd één klantnummer bevatten.
15. De bestellingen kunnen tot 17.00 uur geplaatst worden, waarbij de levering de volgende dag mogelijk moet zijn voor alle producten in het assortiment.
16. De opdrachtnemer draagt zorg voor een juiste werking van de koppeling van de webshop van opdrachtgever met het bestelsysteem van opdrachtgever (thans Proquro), zonder hiervoor kosten in rekening te brengen.
17. Hoewel opdrachtgever niet voornemens is zijn bestelsysteem (thans Proquro) op korte termijn te vervangen, kan opdrachtgever deze situatie niet uitsluiten. Opdrachtnemer draagt ook bij deze wijziging zorg voor de werking van de in eis 16 benoemde koppeling met het nieuwe bestelsysteem. Eventuele kosten zijn, na overleg en goedkeuring door opdrachtgever, voor rekening van opdrachtgever.
18. In de webshop van opdrachtnemer wordt duidelijk aangegeven indien een artikel niet voorradig is. Indien mogelijk, wordt er ook een alternatief geboden.
19. In de webshop van opdrachtnemer is bij ieder te leveren artikel de levertijd en duidelijke productinformatie opgenomen, zoals specificaties, eventuele kwaliteitsnormen, handleiding(en) en/of productveiligheidsbladen.
20. Indien een artikel na het plaatsen van de bestelling niet voorradig of leverbaar blijkt te zijn, dan overlegt opdrachtnemer hierover binnen 1 werkdag met het Deltion College. Indien mogelijk, wordt er ook een alternatief geboden.
21. Opdrachtnemer hanteert geen minimale besteleenheid voordat de bestelling kan worden geplaatst.
22. Opdrachtnemer stelt meerdere accounts beschikbaar voor het Deltion College.

Eisen aan leveringen

23. Bij aflevering dient de pakbon altijd ondertekend te worden door een daartoe bevoegde medewerker van het Deltion College. Aflevering zonder een ondertekening is niet mogelijk.
24. Levering vindt plaats gedurende de openingstijden van het Logistiek Centrum (dagelijks tussen 7.30 uur en 16.00 uur) op de in Bijlage 02 Locaties en plattegrond Campusbenoemde adressen. Eventuele naleveringen en afhalen van retouren/emballage vinden plaats gedurende de openingstijden van het Logistiek Centrum (dagelijks tussen 7.30 uur en 16.00 uur).

25. Opdrachtnemer voorziet leveringen van een pakbon per inkoopordernummer, met daarop minimaal vermeld:
- Klantnummer en de bijbehorende naam;
 - Naam besteller;
 - Inkoopordernummer;
 - Geleverde artikelen;
 - Aantal colli;
 - Emballage (indien van toepassing).
26. Opdrachtnemer levert exact de aantallen conform de geplaatste inkooporder. Indien meer wordt geleverd zonder toestemming, zijn deze kosten voor de Opdrachtnemer.
27. Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat het Deltion College zich het recht voorbehoudt in geval een product op werkdagen niet binnen 24 uur na het plaatsen van de inkooporder leverbaar is, dat de bestelopdracht bij Opdrachtnemer geannuleerd wordt en bij een derde wordt besteld (uitgezonderd niet voorradige artikelen die op speciaal verzoek door het Deltion College besteld zijn).
28. Opdrachtnemer levert spoedbestellingen op werkdagen uiterlijk **binnen 4 uur** na bestelopdracht op de afleveradressen. Een spoedbestelling zal als zodanig bij de bestelopdracht door het Deltion College worden benoemd. De reguliere openingstijden zijn hierbij van toepassing.
29. Opdrachtnemer garandeert dat er kwalitatief goede verpakking, collo (kratten, boxen en dergelijke) worden ingezet teneinde het interne logistieke proces binnen het Deltion College te waarborgen.
30. Indien er schade is aan de levering welke aantoonbaar te wijten is aan een ondeugdelijke verpakking of transport, vervangt de Opdrachtnemer de levering kosteloos.
31. Een manco (artikel is wel besteld, maar per abuis niet geleverd) wordt binnen de volgende werkdag alsnog na geleverd.
32. Opdrachtnemer garandeert dat op leveringen ten minste de normale fabrieksgarantie van toepassing is.
33. Het gewicht en de omvang van de te leveren colli voldoen aan de waarden die zijn vastgesteld in de Arbo wet- en regelgeving, betreffende maximale gewichten en afmetingen en handmatig te vertillen verpakkingen.
34. Indien de te leveren colli niet voldoen aan de waarden die zijn vastgesteld in de Arbo wet en regelgeving (b.v. aanlevering op een pallet) dient dit afgestemd te worden met het Logistiek Centrum van het Deltion College waarna het LC het ontvangst zal inboeken en een plaats van levering zal aanwijzen (b.v. bij de opleiding zelf).
35. Opdrachtnemer garandeert dat het Besluit beheer verpakkingen, papier en karton nageleefd wordt.
36. Opdrachtnemer garandeert dat het gebruik van (eenmalige) verpakkingsmaterialen en colli tot een minimum wordt beperkt en dat grotere verpakkingen (o.a. pallets) retour worden genomen.
37. Opdrachtnemer garandeert dat onbeschadigde en ongebruikte materialen in originele verpakking door het Deltion College, in overleg met Opdrachtnemer, retour gezonden kunnen worden. Opdrachtnemer garandeert de kosteloze retourname van artikelen (uitgezonderd artikelen die op speciaal verzoek door het Deltion College besteld zijn).
38. De medewerkers van Opdrachtnemer zijn binnen de panden van het Deltion College altijd correct, herkenbaar en representatief gekleed.

Eisen aan facturering en financiële eisen

39. Opdrachtnemer stuurt per order een aparte factuur naar facturen@deltion.nl. Op deze factuur staat minimaal de volgende informatie:
- Proquro inkoopordernummer;
 - Kostenplaats;

- Bedrag exclusief btw;
 - Bedrag inclusief btw;
 - Bestelde artikelen per orderregel (prijs, aantal, artikelnummer, omschrijving).
40. Orders vanaf EUR 25,00 (exclusief btw) worden kosteloos verzonden. Daaronder mag opdrachtnemer een bedrag van (maximaal) EUR 5,60 (exclusief btw) in rekening brengen.
 41. De in **Formulier C Prijsopgaveformulier** opgegeven kortingspercentages per artikelgroep staan vast gedurende de initiële contractperiode van twee jaar, daarna kunt u per verlengingsjaar een verhoging/verlaging van de kortingspercentages voorstellen.
 42. Opdrachtnemer hanteert een all-in prijs exclusief btw op de webshop. Dat wil zeggen dat alle kosten zijn inbegrepen.
 43. De webshop van de Opdrachtnemer vermeld correcte informatie wat betreft de artikelen, specificaties, actuele voorraden en kortingen conform overeenkomst.
 44. Artikelen worden voor marktconforme prijzen aangeboden.
 45. Het Deltion College is gerechtigd om artikelen die niet marktconform aangeboden worden, na overleg met Opdrachtnemer elders af te nemen.

Eisen aan communicatie en rapportage

46. Opdrachtnemer zet één vast contactpersoon in als verantwoordelijke voor de uitvoering van de Overeenkomst.
47. In overleg zal gedurende het eerste jaar van de samenwerking tenminste ieder halfjaar een evaluatiegesprek plaatsvinden tussen de contactpersoon (van opdrachtgever) en de contractmanager van het Deltion College. Na deze periode zal het aantal momenten in overleg teruggebracht worden tot minimaal één keer per jaar. Opdrachtnemer neemt het initiatief tot het maken van de afspraken en zorgt voor de verslaglegging. Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor om een tussentijdse interventie in te plannen indien het afgesproken serviceniveau niet behaald wordt.
48. Opdrachtnemer levert half jaarlijks een managementrapportage aan, waarbij minimaal de volgende informatie beschikbaar wordt:
 - Overzicht van alle bestelde en geleverde producten;
 - Aantal gemelde en verholpen klachten;
 - Omzet uitgesplitst naar bruto prijs, bijbehorende kortingspercentage en netto prijs;
 - Aantal orders;
 - Aantal manco's. c.q. naleveringen, retourleveringen e.d.;
 - Inspanningen om duurzaamheid te bevorderen;
 - Ontwikkelingen van prijzen per productgroep. Opdrachtnemer voorziet Deltion College van adviezen voor betaalbare alternatieven;
 - Overige bijzonderheden.
49. Opdrachtnemer beschikt over een servicepunt, dat zowel telefonisch als per e-mail bereikbaar is tijdens kantoortijden (8.00 uur tot 17.00 uur).
50. Opdrachtnemer stelt een vaste adviseur beschikbaar specifiek voor de bestellers van het Deltion College voor het leveren van specifiek advies over de te bestellen artikelen en/of alternatieven.
51. Tenminste ieder halfjaar zal een voortgangssgesprek plaatsvinden tussen de vaste adviseur (van opdrachtgever) en de bestellers van het Deltion College.

Overig

52. Minimaal 1 maal per jaar organiseert Opdrachtnemer een workshop / gastcollege voor de studenten van het Deltion College. Hierin worden onder andere trends en ontwikkelingen op het gebied van technische materialen toegelicht.
53. Indien blijkt dat Opdrachtnemer bewust artikelen buiten het assortiment houdt en/of niet aanbiedt ofwel bewust brutoprijzen ophoogt gedurende de contractperiode, dit redenen kunnen zijn voor mogelijke ontbinding van de Raamovereenkomst. De schade die het Deltion College hierdoor lijdt, bijvoorbeeld door het vervroegd of versneld moeten uitvoeren van een (nieuwe) aanbesteding zullen voor rekening komen van Opdrachtnemer. Gedurende de contractperiode zal hierop worden getoetst.