

Bijlage B Programma van Eisen

Gereedschappen en
technische materialen

Centraal Orgaan opvang asielzoekers



1. Eisen

1.1. Algemeen

- 1.1.1 Leveringen en serviceverlening dienen minimaal te voldoen aan de van toepassing zijnde wet- en regelgeving. Indien deze regelgeving gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst wijzigt, dient de Opdrachtnemer hierop te anticiperen en in overleg met het COA passende maatregelen te treffen en indien gevraagd, een passend overeenkomstig aanbod te doen.
- 1.1.2 Gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst wordt een centraal contactpersoon bij de Opdrachtnemer benoemd. Deze contactpersoon dient als eerste aanspreekpunt voor de uitvoering van de Raamovereenkomst. Indien Opdrachtnemer gebruik maakt van onderaannemers, blijft deze contactpersoon het aanspreekpunt voor het COA. Voor verdere uitvoering van communicatie zie paragraaf 1.2.
- 1.1.3 Medewerkers van Opdrachtnemer dienen zich bij bezoek of bezorging vooraf bij de receptie van de Locatie te melden en zich te kunnen legitimeren.
- 1.1.4 Medewerkers van Opdrachtnemer dienen zich te houden aan de voorschriften uit het Bezoekersreglement, Bijlage B1.
- 1.1.5 Opdrachtnemer moet op alle locaties van Opdrachtgever kunnen Leveren. Landelijke dekking ten aanzien van het leveren van bestellingen op alle Locaties van Opdrachtgever is vereist, zie hiervoor www.coa.nl/opvanglocaties.
- 1.1.6 Opdrachtnemer richt zijn organisatie zodanig in, dat hij altijd kan voldoen aan spoedaanvragen.

1.2. Communicatie

- 1.2.1 Personeel van de Opdrachtnemer dat is belast met de communicatie tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst, beheerst de Nederlandse taal in woord en schrift.

De samenwerking en het contractmanagement worden als volgt ingericht:

- **Raamovereenkomst:** de contractmanagers zijn verantwoordelijk voor de afspraken die gemaakt worden binnen de Raamovereenkomst. Indien er zich binnen de marges van de Raamovereenkomst zaken aandienen met de kaders (scope) van het contract als onderwerp, dan wel contractwijzigingen, zal de communicatie via de contractmanagers verlopen.
- **Programma van Eisen:** De contractbeheerders zijn verantwoordelijk voor het inhoudelijke deel van de Raamovereenkomst en zorgen dat er conform de inhoud gewerkt wordt. Indien problemen zich voordoen binnen het project, dan wel de kaders van het PvE dan zal dit via de contractbeheerders verlopen.
- **Opdracht:** het COA en de projectleider (Opdrachtnemer) zorgen dat binnen de kaders van de opdracht (per project) de werkzaamheden en (deel)leveringen worden uitgevoerd. Binnen deze kaders van tijd, geld en kwaliteit vindt alle communicatie tussen beide plaats.

Ter bewaking van de Raamovereenkomst en de geldende voorwaarden worden de volgende overleggen gedurende de tijdstermijn gehouden.

Naam overleg	Frequentie	Doel overleg	Aanwezig namens opdrachtgever	Aanwezig namens opdrachtnemer
Strategisch/tactisch overleg	1 x per jaar	Evaluatie contract	(Gedelegeerd) Contracteigenaar Contractmanager Contractbeheerder	accountmanager/ Contractmanager
Operationeel overleg	Minimaal 2 x per jaar	Voortgang leveringen KPI's en PvE	Stafmedewerker facilitair	Accountmanager / klantmanager/ contractmanager

- 1.2.2 Bij een escalatie in geval van een geconstateerde tekortkoming of het niet realiseren van de KPI's informeert de huismeester van de Locatie eerst de contractbeheerder en de stafmedewerker facilitair. Pas als er geen passende oplossing wordt gevonden stemt de contractbeheerder dit af met de contractmanager. Vervolgens wordt bepaald of een gesprek met de Opdrachtnemer gevoerd moet worden en/of er aanvullende maatregelen moeten worden getroffen om herhaling te voorkomen.
- 1.2.3 Indien noodzakelijk kan, bij wijze van escalatie, besloten worden (om naast het jaarlijkse overleg) nader overleg te voeren op (gedelegeerd) contracteigenaarsniveau. Dit gebeurt alleen als er zich problemen voordoen welke op contractmanagement/raamovereenkomst niveau niet kunnen worden opgelost.
- 1.2.4 Bij de contractafstemming dient vastgelegd te worden welke persoon vanuit de Opdrachtnemer de vertegenwoordiging op contracteigenaarsniveau zal verzorgen. Deze persoon dient vertegenwoordigings- en handelingsbevoegd te zijn.
- 1.2.5 Ten minste één keer per kwartaal levert Opdrachtnemer een managementrapportage in pdf of Excel op met daarin tenminste opgenomen:
- Totale omzet gefactureerd uitgesplitst middels draaitabel naar het geleverde en locatie;
 - Totale omzet onderhanden Opdrachten, nog niet gefactureerd per locatie;
 - Kwaliteit o.b.v. KPI's, Kritische Prestatie Indicatoren;
 - Wijzigingen in contactpersonen.
 - Klachten en de afhandeling ervan.
- 1.2.6 Klachten worden telefonisch gemeld bij de centrale eerste contactpersoon en per email bevestigd. Opdrachtnemer dient binnen 48 uur te reageren op een klachtenmelding en een duiding te geven van de oplossing welke wordt geboden.
- 1.2.7 De Opdrachtnemer wordt geacht te beschikken over alle benodigdheden voor het juist uitvoeren van de opdracht, zoals gereedschap, apparatuur, software, transportmiddelen, etc. Hiervoor kunnen geen kosten in rekening worden gebracht.
- 1.2.8 Indien het COA een Bestelopdracht plaatst, naar aanleiding van een uitgebrachte offerte, kan het COA de tarieven op marktconformiteit toetsen conform de uitwerking bij Subgunningscriterium K3. Deze uitwerking wordt onderwerp van de Raamovereenkomst.
- 1.2.9 Het prijspeil moet controleerbaar zijn.
- Opdrachtnemer mag niet zelfstandig artikelen toevoegen aan het Kernassortiment
 - Opdrachtnemer moet voor het opnemen van Artikelen aan het Kernassortiment schriftelijk toestemming hebben van de contractmanager van het COA.

1.3

Productinformatie

1.3.1.

Indien een Bestelopdracht voor een bepaald fabricaat (merk) wordt geplaatst, dient Opdrachtnemer dit fabricaat (merk) te leveren. Het leveren van een gelijkwaardig fabricaat (merk) is mogelijk mits kwalitatief en prijs gelijkwaardig zijn en altijd na overleg en akkoord van de contractbeheerder en contractmanager van het COA.

Opdrachtnemer stelt kosteloos specialisten beschikbaar die Opdrachtgever kunnen voorzien van adviezen met betrekking tot het gebruik van de aangeboden producten.

Opdrachtnemer waarborgt en garandeert zo veel mogelijk de kwaliteit en de continuïteit van de Leveringen door een zo compleet mogelijke lijst van artikelen en gereedschappen, passend bij de scope van deze Aanbestedingsprocedure. Deze lijst wordt opgesteld door Inschrijver vanuit diens expertise en ervaring na gunning en beschikbaar gesteld in de webshop-bestelapplicatie. De Artikelen uit het prijzenblad vormen de basis van het Kernassortiment en dient overeenkomstig beschikbaar gesteld te worden in de webshop-bestelapplicatie.. Dit Kernassortiment dient tijdens de duur van de Raamovereenkomst minimaal geleverd te kunnen worden. Indien tijdens de duur van deze Raamovereenkomst een Artikel niet meer geleverd kan worden, behoudt het COA zich het recht voor dit Artikel elders te betrekken, na het ontvangen van een ‘niet lever verklaring’.

1.3.2. Opdrachtnemer is in staat om zowel gereedschappen als technische materialen te leveren ten behoeve van het op professionele basis beheren en verrichten van klein onderhoud door personeel van het COA van de bestaande opstallen en installaties. Het betreft alle in de markt gangbare, en op het moment van bestelling verkrijgbare artikelen voor het beheer en onderhoud van de volgende onderdelen:

- Elektrotechnische systemen;
- Bouwkundige systemen, specifiek voor klein onderhoud;
- Installatietechnische systemen, specifiek voor klein onderhoud;
- Riolering en HWA, maten en diameters pvc-buis en aansluitmoffen;
- Waterleidingsystemen, in verschillende uitvoeringen zoals koper e.d. met koppelingen;
- Sanitair, leidingen en aansluitmateriaal, spiegels en verdere inrichting van natte ruimtes;
- Verlichting, schakelmateriaal en alle gangbare (led) verlichtingssoorten. Al deze producten moeten zijn voorzien van een CE-markering en voldoen aan de Warenwetbesluit elektrisch materiaal;
- Elektrisch gereedschap, alleen klasse II, dubbel geïsoleerd, welke voorzien zijn van een CE-markering en Nederlandstalige gebruiksaanwijzing;
- Handgereedschappen, zowel semiprofessioneel als professioneel
- Klimmaterialen, enkel in professionele uitvoeringen. Deze klimmaterialen moeten voldoen aan de wettelijk bepaalde voorschriften;
- Bevestigingsmaterialen, zoals schroeven, spijkers, haken en pluggen e.d.;
- Tuingereedschappen, specifiek handgereedschappen;
- Het retourneren van o.a. tl-lampen, spaarlampen en eventuele defect elektrisch gereedschap;
- Alle gangbare gereedschappen met accu voorziening, waarbij minimaal een pakket gereedschap met uitwisselbare accu.
- Alle Leveringen dienen te voldoen aan de van toepassing zijnde wet- en regelgeving en dienen, indien van toepassing, op het moment van Leveren een minimale houdbaarheidsdatum van een jaar te hebben.

1.3.3. Opdrachtnemer neemt alle teveel of foutief bestelde Artikelen vanuit het Kernassortiment retour, zonder beperking. Alle Artikelen die speciaal voor COA door Opdrachtnemer elders worden ingekocht, worden zonder beperking retour genomen, als blijkt dat de bestelling verkeerd is geïnterpreteerd door Opdrachtnemer. Indien de oorzaak van de onjuiste bestelling bij Opdrachtgever ligt, wordt de retourzending van de foutieve bestelling met een factuurprijs vanaf € 250,- ook in behandeling genomen door Opdrachtnemer.

- 1.3.4. Artikelen die in het Kernassortiment zijn opgenomen, dienen te allen tijde bij Opdrachtnemer op voorraad te zijn en binnen de overeengekomen levertijd bezorgd te worden op Locatie.
- 1.3.5. De maximale levertijd van artikelen uit het Kernassortiment is vijf werkdagen, gerekend vanaf datum bestelling op de Bestelopdracht van COA.
- 1.3.6. Alle Artikelen dienen te voldoen aan de op het moment van levering geldende normen en regelgeving, waaronder minimaal:
- Arbowetgeving;
 - Europese wetgeving; NEN-normering of gelijkwaardig van het betreffende gereedschap of artikel.

1.4. Garantie

- 1.4.1 Opdrachtnemer biedt dezelfde garantie als fabrikant en treedt op als intermediair tussen fabrikant en Opdrachtgever. De garantietermijn treedt in werking op het moment van levering bij de Opdrachtgever.
- 1.4.2 De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de kwaliteit en geeft garantie op de volgende onderdelen:
- Het gereedschap of technisch hulpmiddel als geheel;
 - De afzonderlijke onderdelen en het goed functioneren daarvan;
 - De constructie;
- 1.4.3. Niet onder de garantie vallen gebreken c.q. gebrekkig functioneren ten gevolge van:
- Normale slijtage;
 - Naar aard en aantal kleine onvolkomenheden, tenzij dit afbreuk doet aan het nut van het gereedschap en technische artikelen en eventueel slecht of niet functioneren als gevolg kan hebben;
 - Molest.
- 1.4.4. Indien tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst een door Opdrachtnemer aangeboden Artikel niet meer leverbaar is, biedt Opdrachtnemer een alternatief aan. Dit alternatief dient kwalitatief en prijstechnisch minimaal gelijkwaardig te zijn aan het Artikel uit het Kernassortiment Artikel. Vervanging van een Artikel kan alleen na overleg en goedkeuring van de contractmanager van het COA.
- 1.5.3 Opdrachtnemer garandeert dat het gereedschap en de technische artikelen bij aflevering op Locatie voldoet aan de gebruikelijke eisen en normen die daaraan zijn gesteld en vrij zijn van welke gebreken dan ook.
- 1.5.4 Voor de uitvoering van de garantie wil het COA (één) 1 aanspreekpunt. Het aanspreekpunt is aanspreekbaar voor de uitvoering van de resterende garantieperiode. Garantieverplichtingen van alle geleverde gereedschap en technische artikelen worden nagekomen door de Opdrachtnemer. Genoemde garanties zijn niet van invloed op verplichtingen in de onderhoudsperiode en aansprakelijkheid na oplevering.
- 1.5.5 Garanties worden verstrekt door Opdrachtnemer aan het COA, ongeacht of uitvoering door Opdrachtnemer of een Onderaannemer worden uitgevoerd.
- 1.5.6 Alle gebreken die tijdens de garantieperiode ontstaan worden door Opdrachtnemer kosteloos hersteld. Aan Opdrachtnemer worden geen extra herstel-/vervangingskosten in rekening gebracht, waaronder o.a.: materiaal-, materieel-, verzend-, reistijd-, reis- en uurloonkosten (deze opsomming is niet limitatief).

1.6 Leveringsvoorwaarden

- 1.6.1 Indien het COA een Bestelopdracht uitvraagt, die niet door de Opdrachtnemer kan worden uitgevoerd, of uitgeleverd, dan is Opdrachtgever gerechtigd om deze uit te vragen bij derden. Opdrachtnemer geeft dan een 'niet leveringsverklaring' af aan COA.
- 1.6.2 Indien een nieuw artikel wordt uitgevraagd, daar waar Opdrachtnemer ook in offerte een aanbod kan doen van refurbished materiaal, mag Opdrachtnemer deze in offerte aanbieden aan Opdrachtgever. De besteller van Opdrachtgever beslist voor welke Artikel wordt gekozen in de definitieve bestelling.
- 1.6.3 De door Opdrachtnemer te leveren gereedschap of technische Artikelen en onderdelen worden binnen Nederland geleverd, op één van de Locaties van het COA. Het betreft een verzekerde levering tot op de Locatie waar de bestelling vanuit wordt geplaatst.
- 1.6.4 Opdrachtnemer dient zo min mogelijk gebruik te maken van milieubelastende verpakkingen. De hoeveelheid verpakkingsmateriaal dient zoveel mogelijk te worden geminimaliseerd. Opdrachtnemer spant zich in om met verpakkingsmaterialen duurzaam om te gaan. Dat betekent dat er zo min mogelijk verpakkingsmaterialen worden gebruikt en dat eventuele gebruikte materialen duurzaam zijn. In overleg zal worden gekeken in hoeverre verpakkingsmaterialen retour kunnen worden genomen door Opdrachtnemer.
- 1.6.5 Opdrachtnemer moet landelijk kunnen leveren op Locaties tijdens het tijdvenster van maandag tot vrijdag tussen 8.00 uur en 17.00 uur.
- 1.6.6 In geval van spoed kan Opdrachtnemer binnen 24 uur een spoedlevering op Locatie of bij het centrale magazijn van het COA leveren, als de Artikelen vanuit de voorraad van Opdrachtnemer komen.
- 1.6.7 Daadwerkelijke Levering of plaatsing zal altijd in overleg zijn met het centraal magazijn of de desbetreffende huismeesters van de Locaties.
- 1.6.8 Opdrachtnemer dient het transport van en naar de Locatie te verzorgen. Vervoer bij voorkeur emissie loos. Lossen dient door middel van de eigen losinrichting van de wagen te gebeuren.
- 1.6.9 De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de planning en de indeling van de leveringen/werkzaamheden. Dit vindt plaats op basis van door Opdrachtgever te verstrekken instructies.
- 1.6.10 Aflevering van gereedschap en technische Artikelen vindt plaats in overleg met en na goedkeuring van Opdrachtgever. Bij oplevering dient door Opdrachtnemer ervoor gezorgd te worden dat alles technisch naar behoren functioneert.

1.7 Planning

- 1.7.1 Bij het eventueel leveren van grotere hoeveelheden gereedschap of technische Artikelen ineens, kan dat alleen met schriftelijke toestemming van Opdrachtgever worden uitgevoerd op een vooraf vastgesteld tijdstip. Opdrachtnemer laat een opleverformulier bij oplevering als compleet geleverd en geïnstalleerd conform werkschrijving ondertekenen door een daartoe bevoegde medewerker Opdrachtgever. Dit formulier dient ook bij factuur gevoegd te worden.

1.8 Reparatie & Onderhoud

- 1.8.1 Opdrachtgever is verplicht om tijdens de implementatie concrete afspraken te maken over minimale en maximale bedragen voor vervanging en/of refurbishen van gereedschap. Onder duur gereedschap wordt verstaan al het gereedschap en alle technische materialen waarbij 1 stuk/exemplaar voor meer dan 350 euro incl. btw wordt gefactureerd. Ieder gereedschap van een bepaalde waarde dat binnen 2 jaar na de garantieperiode kapot gaat, zal tegen de afgesproken prijs vervangen en/of refurbished worden.

1.9 Eisen aan webapplicatie

- 1.9.1 Opdrachtnemer beschikt over een (web-based) elektronisch bestelsysteem, een verder te noemen webshop-bestelapplicatie. De webshop-bestelapplicatie dient per Locatie van Opdrachtgever algemeen toegankelijk te zijn met een inlogcode. De Artikelen en tarieven uit het prijzenblad Bijlage H, vormen het Kernassortiment en dient overeenkomstig in de webshop-bestelapplicatie beschikbaar gesteld te worden.
- 1.9.2 Opdrachtnemer dient te zorgen voor een webshop-bestelapplicatie dat compatible is met de IT omgeving van Opdrachtgever en dat de webshop-bestelapplicatie voldoet aan de door de unit IT van Opdrachtgever gestelde (veiligheids)eisen. Dit zijn in ieder geval de volgende:

Het internetverkeer tussen Opdrachtnemer en het systeem van Opdrachtgever dient bij voorkeur plaats te vinden via een https-verbinding. Indien dit niet mogelijk is, is uitsluitend een verbinding via secure-FTP of FTPS toegestaan.

Alle door Opdrachtnemer ingezette IT toepassingen voldoen aan vigerende wet- en regelgeving dienaangaande.

De Aanbestedende dienst maakt gebruik van Google Chrome en Microsoft Edge.

Aanbestedende dienst moet kunnen inloggen vanuit een beveiligde Citrix omgeving.

De webshop-bestelapplicatie moet in ieder geval voldoen aan de volgende specificaties:

- De medewerkers van Opdrachtgever moeten ook zonder gebruik van een handleiding door de webshop-bestelapplicatie kunnen worden geleid en heeft een logische opbouw;
- Dient in de Nederlandse taal te zijn ingericht;
- Bij het bestelproces dient medewerker van Opdrachtgever met zo min mogelijk doorkliks naar nieuwe pagina's te worden geleid;
- De velden die ingevuld moeten worden zijn duidelijk en eenduidig qua benaming en medewerkers zien eenvoudig wat ze waar moeten invullen;
- Het moet mogelijk zijn om terug te kunnen gaan naar eerder ingevulde velden;
- Het moet mogelijk zijn om een geplaatste bestelling te kunnen printen vanuit de webshop-bestelapplicatie;
- Artikelen die veelvuldig besteld worden moeten in voorkeurslijsten kunnen worden gezet;
- Er dienen velden beschikbaar te zijn waarin specifieke wensen rond die bestelling aangeven kunnen worden;
- Het creëren van een nieuw account voor een nieuwe Locatie in de webshop-bestelapplicatie moet binnen 24 uur realiseerbaar zijn;
- Er dienen één of meerdere accounts (ten behoeve van contractmanagement en financiële afdeling) beschikbaar te zijn die inzicht geven op alle bestellingen;
- Indien er een klacht ontstaat omtrent een bestelling, dient deze klacht direct aan de betreffende Bestelopdracht gekoppeld te worden in de webshop-bestelapplicatie. De webshop-bestelapplicatie beschikt over een duidelijke en eenduidige klachtenmelding en afhandeling;
- Per Locatie moet kunnen worden ingezien welke klachten er zijn ingediend, op welke bestelling die van toepassing zijn en hoe die klachten zijn behandeld door Opdrachtnemer;
- Aan iedere bestelling dient een uniek nummer of code te worden toegekend;
- Inlog en wachtwoord moet geregistreerd zijn op het niveau van een Locatie, dus niet op individuele emailadressen van medewerkers van Opdrachtgever;
- Er moet een duidelijk procedure voor het afhandelen van de volgens afspraak retour te zenden Artikelen bereikbaar zijn in de webshop-bestelapplicatie.

1.9.3 De door Opdrachtnemer aangeboden gereedschappen en technische materialen worden overzichtelijk weergegeven in een productencatalogus inclusief beschrijvingen en afbeeldingen. Daarnaast is een afgeschermd gedeelte met eigen inlogmogelijkheid per besteller, met het Kernassortiment.

- 1.9.4 Invoerfouten moeten te herstellen zijn. Dit moet kunnen zonder dat besteller moet afsluiten en het hele bestelproces opnieuw moeten doorlopen. Er moet bijvoorbeeld een mogelijkheid zijn om terug te bladeren.
- 1.9.5 Voor de definitieve bestelling in het bestelsysteem van Opdrachtgever moet de besteller nog een overzicht kunnen inzien van de gewenste producten in een aparte opgavepagina.
- 1.9.6 Per Locatie zal de locatiemanager van Opdrachtgever aangeven welke medewerkers van die Locatie bevoegd zijn tot het bestellen van Artikelen in de webshop-bestelapplicatie. Deze medewerkers dienen een inlogaccount te ontvangen voor het krijgen van toegang tot de webshop-bestelapplicatie van Opdrachtnemer.
- 1.9.7 Na het invoeren en bevestigen van de bestelling in de webshop-bestelapplicatie zal de besteller van Opdrachtgever een bevestiging ontvangen van de acceptatie van de bestelling. Dit kan plaatsvinden middels een bevestigingsemail of op een vergelijkbare wijze.
- 1.9.8 De bestelling per dag of per bepaalde tijdsperiode wordt per Locatie van Opdrachtgever aangegeven aan Opdrachtnemer. Opdrachtnemer zal geen aparte kosten in rekening brengen voor het gebruik van de webshop-bestelapplicatie.
- 1.9.9 Opdrachtnemer verklaart dat in het achterliggende systeem van de webshop-bestelapplicatie per Locatie een omgeving beschikbaar wordt gesteld, zodat Locaties uitsluitend de gegevens van hun eigen Locatie kunnen inzien. Opdrachtnemer verklaart dat de inlognamen en passwords specifiek zijn per Locatie.
- 1.9.10 In geval van storing dan wel andersoortige uitval van de webshop-bestelapplicatie heeft Opdrachtnemer te allen tijde een back-up proces beschikbaar dat gebaseerd is op het telefonisch of per email doorgeven van het aantal te bestellen Artikelen.