

Programma van eisen: Gereedschappen en technische gebruiksartikelen

1. Overzicht

Inhoud

1. Overzicht	1
2. Over dit document	1
3. Eisen	1

2. Over dit document

Documentinformatie

Dit document maakt integraal onderdeel van de aanbestedingsleidraad “Gereedschappen en technische gebruiksartikelen” en beschrijft het van toepassing zijnde eisenpakket aan de te leveren diensten/producten.

3. Eisen

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.
-----	--

2. Assortiment/Product

2.1	Opdrachtnemer is minimaal in staat producten te leveren zoals vermeld in het overzicht met productcategorieën in bijlage 1.1.
2.2	Opdrachtnemer levert gereedschappen en technische gebruiksartikelen die zijn ontwikkeld voor professionele toepassingen, geschikt voor intensief gebruik en in de markt bewezen kwaliteit.
2.3	Opdrachtnemer biedt per product minimaal twee professionele merken aan. Bij inschrijving toont Inschrijver dit aan met een assortimentslijst.
2.4	Opdrachtgever staat Opdrachtnemer toe om de keuze per product te beperken ter verkrijging van gunstigere inkoopcondities. Hierbij blijven alle overige eisen van toepassing.
2.5	Opdrachtgever en Opdrachtnemer kunnen in onderling overleg tot uitbreiding en/of inkrimping van het assortiment besluiten. De opgegeven korting per productcategorie op het prijzenblad van het inschrijvingsbiljet blijft ongewijzigd.
2.6	Opdrachtnemer garandeert de leverbaarheid van producten uit het overzicht met productcategorieën 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 aangeboden onder gelijke voorwaarden.

2.7	De opdrachtnemer biedt minimaal de garantieregeling aan die de fabrikant van het product hanteert. Hierop worden geen uitzonderingen geaccepteerd.
-----	--

3. Webshop

3.1	Opdrachtnemer biedt een online webshop aan voor het online plaatsen van bestellingen door de beheerteams van Opdrachtgever.
3.2	Opdrachtnemer kan geen extra kosten in rekening brengen voor het aanbieden, het onderhouden en/of aanpassen van de webshop en/of voor het aanmaken van gebruikersaccounts voor Opdrachtgever.
3.3	Het gebruik van de webshop van Opdrachtnemer vereist geen aanvullende (software)installaties en/of aanpassingen bij Opdrachtgever.
3.4	De webshop van Inschrijver is in de Nederlandse taal.
3.5	De webshop biedt minimaal de volgende mogelijkheden: ▪ Zoekfunctie en filter op merk en/of trefwoord; ▪ Zoekfunctie op artikelnaam en artikelnummer; ▪ Opvragen van technische informatie over het artikel; ▪ Afbeeldingen van het artikel; ▪ Opvragen van orderhistorie; ▪ Opslaan van voorkeuren en/of frequent bestelde artikelen; ▪ Aanbeveling geschikte alternatieven; ▪ Keuze van leveringsmoment/locatie/tijdstip; ▪ Reviews en informatieveld.
3.6	De webshop laat voor alle artikelen de overeengekomen prijsinformatie (exclusief BTW) en de geldende korting zien.
3.7	De webshop geeft de actuele levertijd van het artikel aan. Als een artikel niet voorradig is, wordt aangegeven wat de verwachte levertijd is.
3.8	Na afronding van een bestelling ontvangt de besteller een orderbevestiging op het opgegeven emailadres.
3.9	Ruilen en retourzendingen kunnen via de webshop worden aangemeld en verwerkt.
3.10	Opdrachtnemer voorziet in minimaal één gebruikersaccount per beheerteam. Op aangeven van Opdrachtgever is het mogelijk om extra gebruikersaccounts per beheerteam toe te voegen. Na opdrachtverstrekking overleggen Opdrachtgever en Opdrachtnemer hoe hieraan invulling wordt gegeven.
3.11	Opdrachtnemer instrueert de beheerteams (bij de start van de samenwerking als ook op behoefte) in het gebruik van de webshop en stemt het geven van instructies af met Opdrachtgever. Opdrachtnemer kan voor het geven van deze instructies geen kosten in rekening brengen.
3.12	De webshop heeft een rapportagetool voor inzicht in: ▪ Openstaande bestellingen per besteller, beheerteam, provinciaal en landelijk; ▪ Aantal geleverde artikelen per besteller, beheerteam, provinciaal en landelijk; ▪ Aantal retour gestuurde artikelen inclusief reden van retourzending.
3.13	De webshop is 24/7 beschikbaar.
3.14	De webshop wordt ondersteund door een klantenservice van Opdrachtnemer. De klantenservice is bereikbaar op werkdagen van 8.00 uur tot 17.00 uur via telefoon, chatbox en/of email. Vragen via email dienen binnen 24 uur te worden beantwoord.
3.15	Onderhoudswerkzaamheden aan de webshop vinden buiten reguliere werktijden plaats.
3.16	Opdrachtnemer garandeert ten aanzien de systeemveiligheid minimaal het volgende: ▪ De webshop moet beveiligd zijn en is alleen te benaderen via unieke inlogcodes door de aangemelde medewerkers van Opdrachtgever;

	▪ Periodiek moet een medewerker zijn inlogcode wijzigen; ▪ De webshop wordt beheerd door Opdrachtnemer en de webshop staat op een server onder beheer of toezicht van Opdrachtnemer; ▪ Er is een goed ingerichte back-up procedure aanwezig.
3.17	Aangezien de verwerking van persoonsgegevens niet de primaire opdracht van de overeenkomst betreft, wordt Opdrachtnemer aangemerkt als verwerkings-verantwoordelijke voor de verwerking van persoonsgegevens. Dit betekent dat Opdrachtnemer zelf verantwoordelijk is voor naleving van de verplichtingen uit de AVG.
Aanvullende eisen vanuit ICT	
3.18	Aanbieder is bekend met de AVG en heeft procedures beschikbaar indien er een melding conform de AVG dient plaats te vinden.
3.19	Aanbieder monitort de webomgeving dagelijks en schakelt indien nodig extra capaciteit bij om de webdienst naar behoren te laten werken.
3.20	Portalpagina's dienen ten alle tijden te bereiken zijn via HTTPS poort 443 en geen andere poort.
3.21	De oplossing kan worden benaderd via elke moderne standaard-browser (marktconform) en kan daarmee zonder plug-ins juist, volledig en optimaal worden gebruikt, onafhankelijk van de onderliggende hardware (waarbij de term ""modern"" niet blijft hangen op het moment van de initiële ingebruikname maar voortdurend de actualiteit volgt).

4. Opdracht en levering

4.1	Opdrachtnemer hanteert voor webshop bestellingen van voorraadartikelen m.u.v. de Waddeneilanden de volgende leveringstermijn: ▪ Standaard: maximaal 3 werkdagen waarbij opdrachten/leveringen worden gebundeld; ▪ Spoedopdrachten: op werkdagen voor 16:30 uur besteld vindt bezorging op de volgende werkdag tussen 8.00 en 16.00 uur plaats; ▪ Waddeneilanden: maximaal 5 werkdagen.
4.2	Voor alle leveringen geldt: Levering DDP op een aangegeven locatie van Opdrachtgever in Nederland of een alternatief als de locatie niet bemand is. Voor een alternatieve locatie kunnen geen bezorgkosten in rekening worden gebracht.
4.3	Iedere levering is voorzien van een pakbon met daarop minimaal: ▪ Naam en adres locatie; ▪ Naam besteller; ▪ Bestelnummer; ▪ Artikel; ▪ Backorder gegevens.
4.4	Voor aantoonbaar fout geleverde en/of incidentele retourzendingen en ruilingen kunnen geen kosten in rekening worden gebracht.
4.5	Opdrachtnemer garandeert een minimale leverbetrouwbaarheid van 90%. Onder leverbetrouwbaarheid wordt verstaan: het beschikbaar zijn van de benodigde artikelen en levering van de juiste hoeveelheden op locatie en binnen de afgesproken tijd.
4.6	Bij levering van nieuw elektrisch materieel en/of accu's dient Opdrachtnemer kapot of versleten materieel en/of accu's retour te kunnen nemen en zorg te dragen voor een duurzame afvoer en verwerking ervan.

5. Communicatie en rapportage

5.1	Opdrachtnemer voorziet in een vast aanspreekpunt ofwel contactpersoon voor Opdrachtgever.
5.2	Opdrachtnemer initieert minimaal 2 x per jaar een evaluatie- en voortgangsgesprek over de samenwerking. Indien noodzakelijk kan de frequentie in overleg aangepast worden. Opdrachtnemer zorgt voor verslaglegging van deze gesprekken.
5.3	Opdrachtnemer voorziet in een centrale registratie en administratie van leveringen en rapporteert twee keer per jaar de voortgang. In overleg kan de frequentie aangepast worden. Opdrachtgever geeft het gewenste rapportagemoment aan. In het rapport staan in ieder geval de volgende onderwerpen: - Omzet per productcategorie; - Omzet per provincie; - Afname per productcategorie; - Afname per provincie; - Leverbetrouwbaarheid algemeen; - Leverbetrouwbaarheid per provincie; - Klachtenregistratie algemeen; - Klachtenregistratie per provincie.
5.4	Opdrachtnemer meet de leverbetrouwbaarheid per maand en rapporteert ieder kwartaal het behaalde leverbetrouwbaarheidspercentage. Als de opgegeven leverbetrouwbaarheid in de inschrijving niet is behaald geldt de volgende boete: Indien in twee aaneengesloten kwartaalperiodes de opgegeven leverbetrouwbaarheid niet is gehaald, is Opdrachtnemer aan Opdrachtgever een direct opeisbare boete verschuldigd van 10% van de in de genoemde periode behaalde omzet.
5.5	Opdrachtnemer hanteert een klachtenregistratie. Uitgangspunten zijn: - Registratie klachten uitgesplitst naar provincie; - Registratie klachten op zowel artikel- als persoonsniveau; - Vermelding van klachten in de halfjaarrapportage.
5.6	Opdrachtnemer houdt beheerteams op regelmatige basis (minimaal 1 maal per kwartaal) op de hoogte van nieuwe ontwikkelingen, producten en innovaties met betrekking tot de te leveren gereedschappen en technische gebruiksartikelen uit de genoemde productcategorieën.
5.7	Na beëindiging van de overeenkomst draagt Opdrachtnemer op verzoek van Opdrachtgever gegevens over met een elektronisch bestand aan Opdrachtgever en/of een nieuwe contractpartij. Opdrachtnemer dient het elektronische dossier na beëindiging van de overeenkomst tot minimaal 6 maanden beschikbaar te stellen.

6. Veiligheid, milieu en duurzaamheid

6.1	Personeel van Opdrachtnemer houdt zich aan de instructies van de betreffende eenheid op terreinen van Opdrachtgever.
6.2	Opdrachtnemer neemt naast de genoemde eisen alle noodzakelijke maatregelen om de veiligheid van mensen en middelen te waarborgen en het milieu zo minimaal mogelijk te belasten.
6.3	Opdrachtnemer dient Opdrachtgever bij terugroepacties en calamiteiten direct te informeren en een passende oplossing te organiseren.

7. Commercieel

7.1	Op de overeenkomst zijn de Algemene Rijks Inkoopvoorwaarden 2018 (ARIV-2018) van toepassing.
7.2	De productprijzen zijn vastgelegd in de productcatalogus van betreffende fabrikant voor de periode die de fabrikant aangeeft op de catalogus. De catalogusprijs is de prijs zonder

	verrekening van kortingen die Opdrachtnemer voor al haar afnemers hanteert. Opdrachtnemer kan de geldigheid van de catalogusprijzen aantonen als Opdrachtgever daar om vraagt.
7.3	De catalogusprijzen zijn de basis voor de prijsstelling. De prijs wordt berekend door de catalogusprijs te verminderen met de opgegeven korting op het prijzenblad van het inschrijvingsbiljet.
7.4	De door Opdrachtnemer opgegeven kortingen op het prijzenblad van het inschrijvingsbiljet zijn de minimale kortingen geldend per productcategorie.
7.5	De door Opdrachtgever te betalen prijs (na verrekening van korting) is nooit hoger dan de standaard prijs van Opdrachtnemer geldend voor overige afnemers.
7.6	Indien Opdrachtnemer op de webshop (standaard of voor incidentele acties) hogere kortingspercentages voor een product en/of productcategorie hanteert dan gelden deze hogere kortingspercentages ook voor deze opdracht.
7.7	De kortingspercentages staan vast voor de gehele looptijd van de overeenkomst.
7.8	Opdrachtnemer vermeldt op het prijzenblad van het inschrijvingsbiljet de extra korting die geldt bij het behalen van een minimale omzet per jaar. In de eerste maand na het einde van een volledig contractjaar vindt verrekening van deze omzet gerelateerde extra korting plaats. Opdrachtgever en Opdrachtnemer stemmen onderling af hoe deze verrekening plaatsvindt.
7.9	De prijsstelling op de inkooporders dient exclusief BTW weergegeven te worden.
7.10	De prijzen zijn all-in tarieven, hetgeen betekent dat alle eventuele bijkomende kosten in de tarieven dienen te zijn verwerkt, zoals, maar niet uitsluitend, reis- en transportkosten, rapportagekosten, administratiekosten en andere logisch tot de opdracht behorende kosten.

8. Implementatie

8.1	Na gunning van de opdracht vindt een kennismaking- en afstemmingsoverleg plaats tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.
8.2	Opdrachtnemer overlegt aan Opdrachtgever tijdens het eerste overleg een implementatieplanning met benoeming van activiteiten en bijbehorende tijdsplanning.
8.3	Opdrachtnemer overlegt aan Opdrachtgever een communicatieplan op welke wijze Opdrachtnemer contact onderhoudt met de beheerteams gedurende de contractperiode.
8.4	De maximale duur van de implementatie betreft drie maanden.
8.5	Opdrachtnemer voorziet tijdens de implementatie in een digitale kennismaking met- en instructies van de beheerteams voor het gebruik van de webshop. (zie ook 3.11)

9. Facturering en betaling

9.1	Opdrachtgever streeft naar een efficiënte afhandeling van facturen en snelle betaling aan Opdrachtnemer en wenst daarom E-facturen te ontvangen. Voor meer informatie over E-factureren met Opdrachtgever zie https://tradeinterop.com/e-factureren-Staatsbosbeheer/. 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 Opdrachtgever: digitale.facturen@staatsbosbeheer.nl
-----	---

9.2	Het te vermelden factuuradres van Opdrachtgever voor digitale en/of E-facturatie is: Staatsbosbeheer Postbus 2 3800 AA Amersfoort
9.3	Opdrachtnemer factureert door middel van één verzamelfactuur per beheerteam per maand. Alle facturen dienen te zijn voorzien van de volgende gegevens: • Geleverde producten; • Leverdatum; • Pakbonnummer; • Catalogusprijs, korting en prijs na verrekening korting exclusief BTW; • Verschuldigde omzetbelasting; • Contractnummer; • Opdrachtnummer/ UBW Inkoopordernummer; • Kostenplaatscode van het organisatieonderdeel; • Het te gebruiken IBAN-nummer van Opdrachtnemer.