

# Bijlage 7

## Programma van Eisen

*Door voor deze aanbesteding een Inschrijving in te dienen, verklaart Inschrijver zich onvoorwaardelijk en volledig akkoord met de onderstaande eisen. Eventuele voortvloeiende kosten uit onderstaande eisen dient u te verwerken in uw prijsopgave. Onderstaande eisen kunnen dus niet leiden tot extra kosten.*

*In dit Programma van Eisen, zijn de minimumeisen opgenomen die aan de Opdracht worden gesteld.*

| 1. Algemeen |                                                                                                                                                                                     |
|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1           | Opdrachtnemer dient zich bij de uitvoering van de werkzaamheden te houden aan alle geldende en van toepassing zijnde wetgeving, Arbo-, veiligheids-, milieunormen en voorschriften. |

| 2. Communicatie |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2               | Opdrachtnemer is telefonisch en per e-mail bereikbaar voor advies, bestelaanvragen e.d., op werkdagen maandag t/m vrijdag van 8:00u tot 17:00u.                                                                                                                                                                                                                           |
| 3               | Opdrachtnemer beschikt voor Opdrachtgever op tactisch niveau (t.b.v. bijvoorbeeld terugkoppeling over de managementrapportages en het evaluatieoverleg) over een vaste contactpersoon/ accountmanager.                                                                                                                                                                    |
| 4               | Medewerkers van de Opdrachtnemer die betrokken zijn bij de uitvoering van de Opdracht beschikken over een goede mondelinge en schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid in de Nederlandse taal en beschikken over de noodzakelijke vakkennis om advies en levering van de producten genoemd in Bijlage 12 snel en adequaat te verzorgen.                                      |
| 5               | Bij aanvang van de te sluiten Overeenkomst zal Opdrachtgever een opgave doen van personen die bevoegd zijn tot het doen van bestellingen. Bestellingen gedaan door andere dan de genoemde personen dienen eerst bevestigd te worden door een daartoe bevoegde persoon van Opdrachtgever, alvorens Opdrachtnemer bevoegd is over te gaan tot uitvoering van de bestelling. |

| 3. Assortiment |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 6              | Opdrachtnemer is minimaal in staat de producten zoals vermeld in Bijlage 12 te leveren. Dit assortiment is niet limitatief. Op eigen initiatief, doch niet eerder dan na onderling overleg, kunnen partijen gedurende de looptijd van de overeenkomst binnen de beoogde CPV codes, nieuwe producten aan het assortiment toevoegen. |
| 7              | Alle aangeboden en aangeleverde producten dienen van dusdanige kwaliteit te zijn dat deze geschikt zijn voor professioneel gebruik door Opdrachtgever op kantoorlocaties, werkplaatsen en (brandweer)voertuigen.                                                                                                                   |

|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 8  | Opdrachtnemer garandeert de leverbaarheid van de producten uit Bijlage 12, gedurende de looptijd van de Overeenkomst. Wanneer blijkt dat een bepaald product toch niet (meer) te verkrijgen is, wordt er een technisch en kwalitatief gelijkwaardig product geleverd, met een vergelijkbare verpakkingseenheid en tegen de maximale netto prijsstelling van het oorspronkelijke product. Het alternatieve product kan pas na akkoord door Opdrachtgever geleverd worden en (tijdelijk) opgenomen worden in het assortiment. |
| 9  | Wanneer gedurende de looptijd van de Overeenkomst veranderingen ontstaan in de kwaliteit van de in het Assortiment opgenomen producten, bijvoorbeeld door een veranderende samenstelling, specificaties, logistieke veranderingen of anderszins, geeft Opdrachtnemer dit direct aan bij de contractbeheerder van Opdrachtgever. Met Opdrachtgever wordt bepaald of een alternatief product wordt opgenomen in het Assortiment.                                                                                              |
| 10 | Indien gedurende de looptijd van de Overeenkomst blijkt dat een aangeboden alternatief product niet gelijkwaardig is aan het kwaliteitsniveau van het origineel (dit ter bepaling en onderbouwing met argumenten door Opdrachtgever), dan wordt alsnog het originele product in het Assortiment opgenomen tegen dezelfde prijs als het vergelijkbare alternatief.                                                                                                                                                           |
| 11 | De verpakkingseenheden van Opdrachtnemer mogen niet substantieel afwijken van de normatieve verpakkingseenheden zoals weergegeven in kolom E van Bijlage 12.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

#### 4. Bestelproces

|    |                                                                                                                                                                                                                      |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 12 | Bestellingen accepteert Opdrachtnemer uitsluitend van de daar toe bevoegde personeelsleden van Opdrachtgever. Een bestelling kan mondeling, telefonisch of per E-mail geschieden, vergezeld door een opdrachtnummer. |
| 13 | Het is mogelijk om producten in enkelstuks verpakking te bestellen en geleverd te krijgen.                                                                                                                           |
| 14 | Opdrachtnemer hanteert geen minimum orderwaardes en/of bestelgroottes.                                                                                                                                               |

#### 5. Webshop / Webportaal

|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 15 | Opdrachtnemer beschikt over een webshop dan wel webportaal waarbij Opdrachtgever informatie kan inzien over minimaal de producten in het assortiment, welke alternatieve keuzes er zijn, welke prijzen van toepassing zijn, of een product op voorraad is en wat de levertijd is. |
| 16 | De webshop / webportaal is te allen tijde beschikbaar (24/7).                                                                                                                                                                                                                     |
| 17 | Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor continue toegankelijke en up-to-date webshop / webportaal.                                                                                                                                                                                 |
| 18 | In de webshop / webportaal dienen de nettoprijzen en/of brutoprijzen incl. kortingspercentage van de producten vermeld te staan.                                                                                                                                                  |

#### 6. Leveringen

|    |                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 19 | Bestelde producten <i>uit</i> het assortiment worden per verzamelorder (Duurzaam) , minimaal 1 maal per week, geleverd op het Prins Bernhardplein 112 te Zaandam. In overleg wordt een vaste "leverdag" afgesproken. Inschrijver werkt dit uit in zijn Logistiek plan. |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 20 | Bestelde producten <i>buiten</i> het assortiment worden per verzamelorder, binnen een termijn van tien (10) werkdagen, na bestelling op het Prins Bernhardplein 112 te Zaandam van Opdrachtgever geleverd. Inschrijver werkt dit uit in zijn Logistiek plan.                                                                                                                                                                                                              |
| 21 | Het moet mogelijk zijn om alle producten (op voorraad), indien noodzakelijk, op werkdagen binnen één (1) werkdag geleverd te krijgen op het Prins Bernhardplein 112 te Zaandam.                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 22 | Indien Opdrachtnemer de bestelde producten niet binnen de aangegeven tijden in eis 19 en 20 kan leveren, is Opdrachtgever gerechtigd de betreffende producten bij derden af te nemen.                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 23 | Voor spoedbestellingen is Opdrachtnemer het gehele jaar 24/7 telefonisch bereikbaar.<br><br>In het afgelopen vier (4) jaar is het maximaal vier (4) keer voorgekomen dat er door Opdrachtgever een spoedbestelling is geplaatst.                                                                                                                                                                                                                                          |
| 24 | Indien sprake is van een spoedbestelling is Opdrachtnemer in staat om binnen vier(4) uur na het plaatsen van de bestelling te leveren. Indien Opdrachtnemer niet in staat is binnen deze termijn te leveren, dan is Opdrachtgever gerechtigd de betreffende producten bij derden af te nemen.                                                                                                                                                                             |
| 25 | Leveringen vinden plaats op werkdagen tussen 8:00 uur en 17:00 uur. In het geval van een spoedbestelling is levering ook mogelijk in het weekend en feestdagen, ongeacht het tijdstip en in overleg met Opdrachtgever.                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 26 | Alle leveringen vinden plaats voor rekening en risico van Opdrachtnemer (DDP).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 27 | Leveringen worden afgegeven/gemeld bij de receptie en dus niet onbeheerd achtergelaten.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 28 | Garantiebewijzen en gebruikshandleidingen, voor zover van toepassing, worden direct bij levering bijgesloten en zijn gesteld in de Nederlandse en/of Engelse taal.                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 29 | Elke opdracht wordt voorzien van een orderbevestiging met daarop tenminste vermeld: <ul style="list-style-type: none"> <li>- datum bestelling;</li> <li>- leverdatum;</li> <li>- opdrachtnummer/inkoopnummer VrZW;</li> <li>- omschrijving levering (merk/model/type product);</li> <li>- aantal;</li> <li>- netto prijs en/of brutoprijs en kortingspercentage;</li> <li>- totaal bedrag.</li> </ul> Deze orderbevestiging is gericht aan de inkopers van Opdrachtgever. |
| 30 | Bij de levering wordt een pakbon afgegeven waarop de onderstaande gegevens staan vermeld: <ul style="list-style-type: none"> <li>- datum bestelling;</li> <li>- opdrachtnummer/inkoopnummer VrZW;</li> <li>- omschrijving levering (merk/model/type product);</li> <li>- aantal.</li> </ul> Afwijkingen ten opzichte van de bestelling worden vermeld op de pakbon.<br><br>Indien er een deellevering plaatsvindt, dient de backorder op de pakbon vermeld te zijn.       |
| 31 | Opdrachtnemer gebruikt zoveel mogelijk meermalige-, herbruikbare-, en/of grootverpakkingen. (Duurzaamheidsplan)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

## 7. Vervangende producten, correcties en manco's

|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 32 | Indien de gevraagde hoeveelheid of kwaliteit niet binnen de gestelde levertijd geleverd kan worden (zie eis 19 en 20), zal Opdrachtnemer te allen tijde contact zoeken met Opdrachtgever. Indien een alternatief product voorhanden is dient deze minstens gelijkwaardig te zijn aan het bestelde product. Pas na akkoord door Opdrachtgever kan het alternatieve product uitgeleverd worden tegen maximaal de prijs van het oorspronkelijke product. |
| 33 | Niet akkoord bevonden geleverde producten worden bij de eerstvolgende levering, zonder extra kosten retour genomen door Opdrachtnemer, waarna volledige restitutie plaatsvindt binnen 30 dagen na ontvangst. De producten die geretourneerd worden zijn ongebruikt, onbeschadigd en worden in de originele verpakking (welke wel geopend is geweest) geretourneerd.                                                                                   |

## 8. Klachten

|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 34 | Klachten over de dienstverlening van Opdrachtnemer worden zo snel mogelijk aan hem doorgegeven, waarbij verwacht wordt dat deze op serieuze en adequate wijze behandeld en afgehandeld worden. Opdrachtnemer bevestigt binnen 1 werkdag de ontvangst van de klacht aan Opdrachtgever. |
| 35 | Bij het zich herhaaldelijk voordoen van klachten zal Opdrachtgever de Opdrachtnemer hiervan schriftelijk in kennis stellen en hem naar de aard van de klachten een redelijke termijn stellen om de klachten te verhelpen.                                                             |
| 36 | Problemen, calamiteiten, e.d. worden door Opdrachtnemer per omgaande schriftelijk vastgelegd en doorgegeven aan Opdrachtgever.                                                                                                                                                        |