
Bijlage 1

Programma van eisen: Facilitaire groothandelsartikelen

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 “Facilitaire groothandelsartikelen” 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.
1.2	Alle communicatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer vindt plaats in de Nederlandse taal, evenals de communicatie nadat de opdracht is toegekend.

2. Product

2.1	Opdrachtnemer is in staat om minimaal de producten te leveren die vermeld zijn in de productlijst in bijlage 1.1. De producten voldoen minimaal aan de gestelde eisen, specificaties en keurmerken zoals vermeld in de productlijst.
2.2	Opdrachtnemer garandeert de leverbaarheid van producten uit het overzicht met producten gedurende de looptijd van de raamovereenkomst. Wanneer blijkt dat een bepaald product niet meer te verkrijgen is, wordt een kwalitatief minimaal gelijkwaardig product aangeboden onder gelijke prijs en die aan dezelfde productvoorwaarden voldoet waaronder de keurmerken.
2.3	Gedurende de looptijd van het contract kunnen facilitaire groothandelsartikelen aan het assortiment worden toegevoegd na aanvraag van de contractbeheerder van Opdrachtgever. Opdrachtnemer past hiervoor marktconforme prijzen toe.
2.4	Opdrachtnemer organiseert, in de eerste twee weken na gunning, een smaaktest van de aangeboden koffie op een door Opdrachtgever nader te bepalen locatie.

3. Webshop

3.1	Opdrachtnemer biedt een webshop aan voor het online plaatsen van bestellingen door medewerkers van Opdrachtgever.
3.2	Opdrachtnemer kan geen extra kosten in rekening brengen voor het aanbieden, onderhouden en/of aanpassen van de webshop en/of voor het aanmaken van gebruikersaccounts.
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 op merk; ▪ Zoekfunctie op categorie (bijv. 'thee'); ▪ Zoekfunctie op productnaam en productnummer; ▪ Opvragen van inhoud van het product, zoals ingrediënten en gewicht; ▪ Afbeeldingen van het product; ▪ Opvragen van orderhistorie; ▪ Opvragen van openstaande bestelling; ▪ Opslaan van voorkeuren en/of frequent bestelde producten.
3.6	Er kunnen producten van de webshop worden afgeschermd (niet zichtbaar voor bestellers) zodat een uniforme bestellijst over blijft om uit te kiezen. De contractbeheerder van Opdrachtgever kan wijzigingen doorgeven in deze uniforme bestellijst. Producten die beschikbaar zijn bij Opdrachtnemer kunnen binnen 5 werkdagen worden verwijderd uit of toegevoegd aan de uniforme bestellijst.
3.7	De webshop laat voor alle artikelen de overeengekomen prijs zien inclusief BTW. In de winkelwagen is zowel de netto- als de bruto totaalprijs van de bestelling zichtbaar.
3.8	De webshop geeft aan of een product beschikbaar is of niet. Indien een artikel niet voorradig is, wordt aangegeven wat de verwachte levertijd is en wordt er binnen een werkweek een alternatief geboden (zie eis 2.2)
3.9	Na afronding van een bestelling ontvangt de besteller een orderbevestiging op het opgegeven emailadres.
3.10	Opdrachtnemer voorziet in minimaal één gebruikersaccounts per locatie. Zie bijlage 1.2 voor een overzicht van de werklocaties van Opdrachtgever. Na opdrachtverstrekking overleggen Opdrachtgever en Opdrachtnemer hoe hieraan invulling wordt gegeven.
3.11	Opdrachtnemer draagt zorg dat de gebruikers eenmalig worden geïnstrueerd in het gebruik van de webshop voordat deze in gebruik wordt genomen. Hiervoor kunnen geen kosten in rekening worden gebracht.
3.12	De webshop is 24/7 beschikbaar, onderhoudswerkzaamheden uitgezonderd (zie eis 3.14).
3.13	De webshop wordt ondersteund door een klantenservice. De klantenservice is bereikbaar gedurende kantooruren via telefoon, chatbox en/of email. Vragen via email dienen binnen 24 uur te worden beantwoord.
3.14	Onderhoudswerkzaamheden die impact hebben op de bereikbaarheid en/of functioneren van de webshop worden uitgevoerd tussen 22:00 uur en 07:00 uur. Deze werkzaamheden worden ten minste 5 werkdagen van tevoren gemeld aan de contractbeheerder middels een mail. Deze werkzaamheden worden ten minste 5 werkdagen van tevoren ook doorgegeven aan alle webshop gebruikers middels een melding op de webshop.
3.15	Opdrachtnemer garandeert ten aanzien van de systeemveiligheid minimaal het volgende: ▪ De webshop moet beveiligd zijn, is niet toegankelijk voor derden en is alleen te benaderen via unieke inlogcodes door de aangemelde medewerkers van Opdrachtgever;

	▪ 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.
3.16	AVG is van toepassing voor Opdrachtnemer en Opdrachtgever. Opdrachtgever is bekend met de AVG en heeft procedures beschikbaar, waaronder melding aan Opdrachtgever, indien er een melding conform de AVG dient plaats te vinden. Gegevens worden niet voor andere doeleinden gebruikt dan afgesproken.
3.17	Na afloop van het contract worden gegevens, zowel persoons- als bestelgegevens, overgedragen aan Opdrachtgever. Opdrachtnemer verwijderd deze gegevens na overdracht en uiterlijk binnen drie maanden.
3.18	Aanbieder monitort de webomgeving dagelijks en schakelt indien nodig extra capaciteit bij om de webdienst naar behoren te laten werken.
3.19	Aanbieder biedt de mogelijkheid tot Entra ID Saml SSO (Single sign-on) voor authenticatie. Opdrachtnemer en opdrachtgever richten dit samen in tijdens de implementatie. Er kunnen geen kosten in rekening worden gebracht voor het inrichten en gebruik van SSO.
3.20	De oplossing kan worden benaderd via MS Edge, Google Chrome, en FireFox en kan daarmee zonder plug-ins juist, volledig en optimaal worden gebruikt.

4. Opdracht en levering

4.1	Opdrachtnemer levert bestellingen af op de opgegeven adressen van Opdrachtgever. In bijlage 1.2 is een overzicht van de werklocaties opgenomen.
4.2	Opdrachtnemer levert op een afgesproken vaste werkdag per week tussen 08:00 en 16:00 uur. Per locatie wordt in overleg een vaste leveringsdag bepaald.
4.3	Opdrachtnemer hanteert voor Webshop bestellingen de volgende levertermijn: ▪ Tot 2 werkdagen voor de vaste leveringsdag kunnen bestellingen worden geplaatst en/of gewijzigd. Voorbeeld: De vaste leveringsdag is donderdag; er kan tot en met maandag besteld worden voor levering in dezelfde week. ▪ Met de uitzondering: Voor levering op de Waddeneilanden kan tot 4 werkdagen voor de leveringsdag besteld worden of de bestelling worden aangepast.
4.4	Voor alle leveringen geldt: Levering DDP op een aangegeven locatie van Opdrachtgever in Nederland of een afgesproken alternatief indien de locatie niet bemand is. Voor een alternatieve locatie kunnen geen bezorgkosten in rekening worden gebracht.
4.5	Voor leveringen m.u.v. de Waddeneilanden: Er wordt geleverd tot aan de keuken. Tenzij anders is afgesproken met de locatie. Voor de Waddeneilanden volstaat levering met een pakketsservice van een postbedrijf; levering tot aan de voordeur. Er kunnen geen extra kosten in rekening worden gebracht voor de leveringen.
4.6	Iedere levering is voorzien van een pakbon met daarop minimaal: ▪ Naam en adres locatie; ▪ Naam besteller; ▪ Betalingskenmerk in de vorm van BEC code of UBW nummer; ▪ Bestelnummer; ▪ Artikel; ▪ Backorder gegevens.
4.7	Opdrachtgever kan producten aanmelden om retour te laten nemen bij aantoonbaar fout geleverde producten en/of in slechte staat geleverde producten. Opdrachtnemer regelt transport en verwerkt deze producten en kan hiervoor geen kosten in rekening brengen. Na opdrachtverstrekking stemmen Opdrachtgever en Opdrachtnemer af op welke manier retourzendingen aangemeld kunnen worden.
4.8	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.

5. Communicatie en rapportage

5.1	Opdrachtnemer en Opdrachtgever voorzien beide in een vast aanspreekpunt ofwel contactpersoon.
5.2	Opdrachtnemer initieert minimaal 1 x per jaar een evaluatie- en voortgangsgesprek over de samenwerking. Indien noodzakelijk kan de frequentie aangepast worden. Opdrachtnemer zorgt voor verslaglegging van deze gesprekken.
5.3	Opdrachtnemer voorziet in een centrale registratie en administratie van leveringen en rapporteert per kwartaal 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 product; - Omzet per productcategorie; - Omzet per bestellende locatie; - Afname per product; - Afname per productcategorie; - Afname per bestellende locatie; - Leverbetrouwbaarheid algemeen; - Leverbetrouwbaarheid per bestellende locatie; - Klachtenregistratie algemeen; - Klachtenregistratie per bestellende locatie.
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 kwartaalrapportage; - Per klacht wordt de geboden oplossing omschreven.
5.6	Opdrachtnemer houdt Opdrachtgever op de hoogte van innovaties in de te leveren productcategorieën.

6. Veiligheid, milieu en duurzaamheid

6.1	Personeel van Opdrachtnemer houdt zich aan de instructies en regels geldend voor locaties 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 door email en/of telefonisch contact met contractbeheerder en dient 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 prijsstelling op de inkooporders dient zowel netto als bruto weergegeven te worden.

7.3	De nettoprijzen 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.
7.4	De opgegeven prijzen op het inschrijvingsbiljet zijn vast gedurende het eerste contractjaar. Indexatie kan plaatsvinden zoals in de overeenkomst omschreven.
7.5	Bij het behalen van een minimale omzet per jaar geeft Opdrachtnemer een korting in de vorm van een percentage over de totale inkopen van Opdrachtgever. Als onderdeel van de inschrijving vult Opdrachtnemer het kortingspercentage in op het prijzenblad van het inschrijvingsbiljet. Het kortingspercentage is gemaximaliseerd op 7,5%. 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.

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	De maximale duur van de implementatie betreft één maand.
8.4	Opdrachtnemer voorziet tijdens de implementatie in een digitale kennismaking met en instructies voor de beheerteams in het gebruik van de webshop. (zie ook 3.11)
8.5	Tijdens de implementatiefase kan Opdrachtgever retour aanmeldingen doen van verkeerd bestelde producten door onbekendheid met de webshop. (aanvullend op 4.7)

9. Facturering en betaling

9.1	De Aanbestedende dienst 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 Staatsbosbeheer 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 het Staatsbosbeheer: digitale.facturen@staatsbosbeheer.nl
-----	---

9.3	Opdrachtnemer factureert door middel van één verzamelfactuur per locatie per maand. Alle facturen dienen te zijn voorzien van de volgende gegevens: • Een volledig en juist factuuradres: Staatsbosbeheer, Smallepad 5, 3811 MG Amersfoort; • Een factuurnummer; • Een factuurdatum; • Uw volledige NAW gegevens (Naam Adres (postcode) Woonplaats); • Uw volledige IBAN gegevens; • Uw KvK-nummer; • Uw BTW gegevens; • Het BTW tarief; • Het BTW bedrag; • Het bedrag inclusief en exclusief BTW; • Een BEC (kostenplaats) of UBW (inkooporder); • De datum waarop, of tijdvak waarin de producten zijn geleverd; • Locatie van de geleverde producten; • Geleverde producten; • Leveringsdatum; • Pakbonnummer; • Brutoprijs en nettoprijs; • Contractnummer; • Opdrachtnummer/ UBW Inkoopordernummer; • Kostenplaatscode van het organisatieonderdeel; • Het te gebruiken IBAN-nummer van Opdrachtnemer.
9.4	De betalingstermijn is standaard 30 dagen.