

Bijlage 4: Programma van Eisen – Raamovereenkomst Gereedschappen en ijzerwaren 2024-2028

Eis	Omschrijving eisen
1	Kwaliteit en continuïteit Opdrachtnemer waarborgt en garandeert zo veel mogelijk de kwaliteit en continuïteit van levering van het betreffende productenpakketten, zie Bijlage 5. Het betreffende productenpakket dient tijdens de duur van de Raamovereenkomst geleverd te worden. Indien tijdens de duur van deze Raamovereenkomst een product zoals gevraagd door Opdrachtgever niet meer geleverd kan worden, behoudt Opdrachtgever zich het recht voor dit product elders te betrekken.
2	Opdrachtnemer dient A-merk en huismerk artikelen te kunnen leveren. Onder een A-merk verstaat de Aanbestedende dienst een merk met een hoge naamsbekendheid en goede reputatie, toonaangevend qua prijs en kwaliteit van dat specifieke goed. Voor A-merken wordt vaak reclame gemaakt om de naamsbekendheid te vergroten en gevestigde reputatie te handhaven of zelfs te versterken. Onder een huismerk verstaat de Aanbestedende dienst een merk dat gevoerd wordt door een detaillist, bijvoorbeeld een winkel of winkelketen of zelfs door meerdere ketens. Het wordt gebruikt voor artikelen die ten behoeve van de detaillist geproduceerd zijn en staat daarmee tegenover de fabrikanten merken.
3	In dit Beschrijvend document met de bijbehorende appendices en invulbijlagen kan, om productkenmerken en -eigenschappen te verduidelijken, gebruik gemaakt zijn van een Opdrachtnemer-, product en/of merknaam. Hier dient uitdrukkelijk of gelijkwaardig gelezen te worden.
4	Productenpakket Opdrachtnemer dient diverse merken, fabricaten of aantoonbaar gelijkwaardige merken, fabricaten te kunnen leveren, zoals genoemd in Bijlage 5, of producten die kwalitatief en voor wat betreft prijs gelijkwaardig zijn.
5	Buiten het assortiment van Opdrachtnemer Opdrachtnemer dient op verzoek van Opdrachtgever producten buiten het assortiment van Opdrachtnemer te leveren. Dit zal sporadisch het geval zijn.
6	Eisen personeel Opdrachtnemer garandeert dat de opdracht wordt uitgevoerd door gekwalificeerde medewerkers, die vertrouwelijk omgaan met de ontvangen informatie van Opdrachtgever. Gekwalificeerde medewerkers wil zeggen medewerkers die kennis en ervaring hebben van het productenpakket, waarop deze aanbesteding betrekking heeft.

Bestellingen en facturen	
7	In het digitale bestelsysteem (of webshop) van de Opdrachtnemer middels de OCI-koppeling kan de medewerker kiezen tussen de opties: afhalen of levering.
8	Indien artikelen worden afgehaald (na orderbevestiging in het bestelsysteem) dient desbetreffende medewerker het ordernummer door te geven bij het uitgiftepunt. Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor een controleprocedure.
9	Bij spoed mag een medewerker in de winkel artikelen bestellen en afhalen. Op de ontvangstbevestiging dient het volgende te worden vermeld door de afhalende medewerker van Opdrachtgever: - Naam; - Datum; - Handtekening.
10	Uitgiftepunt Opdrachtnemer Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid dat medewerkers van Opdrachtgever de producten aan een balie of vergelijkbaar uitgiftepunt van Opdrachtnemer (tussen 7.00 – 17.00 uur) kunnen afhalen. Deze balie c.q. dit uitgiftepunt dient op ten hoogste 10 minuten autorijtijd te liggen gemeten vanaf de Ring van Eindhoven (ook wel de Rondweg genoemd, bestaande uit diverse straatnamen). Dat aan deze eis wordt voldoen dient te kunnen worden bewezen met een reistijdberekening door een veelgebruikte routeplanner (bijvoorbeeld ANWB Routeplanner of Google Maps). Indien Opdrachtnemer op dit moment nog geen uitgiftepunt heeft binnen het hierboven omschreven gebied, heeft Opdrachtnemer de plicht dit binnen 3 maanden na de voorlopige gunning te realiseren. Zou het zo zijn dat een van de inschrijvers bezwaar maakt tegen gunningsbeslissing in kortgeding, dan wordt de termijn verlengt met 2 maanden na de uitspraak van de voorzieningenrechter. Na realisatie hiervan, zal de Raamovereenkomst definitief worden ondertekend door Opdrachtgever en zal de Raamovereenkomst ingaan. Voor die tijd zal Opdrachtgever gebruik blijven maken van de huidige Raamovereenkomst.
11	Bestellingen dienen binnen 1 uur na bestelling te kunnen worden afgehaald op uitgiftepunt van Opdrachtnemer als de voorraad dat strekt.
12	Legitimatie personeel Indien artikelen worden gehaald dient desbetreffende medewerker zich te legitimeren. Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor een legitimatie procedure. De verantwoordelijkheid van het legitimeren bij het ophalen van producten wordt neergelegd bij de Opdrachtnemer. Indien een medewerker niet bekend is bij de gemeente en er is geen sprake geweest van een legitimatie controle, vindt er geen betaling door de gemeente plaats.
13	Bij afwijking van de bestelopdracht, bijvoorbeeld deellevering of uitstel van de gevraagde levertijd(en), dient Opdrachtnemer dit kenbaar te maken aan Opdrachtgever. Uitgangspunt is dat bij deelleveringen facturatie plaatsvindt na de volledige levering, tenzij in overleg en met akkoord van Opdrachtgever.

14	Opdrachtnemer is altijd verplicht het door Opdrachtgever gegeven ordernummer op te nemen op factuur, met uitzondering van spoedbestellingen in de winkel. Bij spoed bestellingen in de winkel (zonder ordernummer) dient een kopie van de ondertekende ontvangstbevestiging als bijlage te worden toegevoegd aan de factuur als onderbouwing.
15	Opdrachtnemer is verplicht één emailadres voor alle orders aan Opdrachtgever op te geven waar naartoe orders worden gestuurd door Opdrachtgever.
16	Opdrachtnemer is verplicht altijd een 1 op 1 relatie tussen order en factuur te hanteren, tenzij door Opdrachtgever uitdrukkelijk anders wordt aangegeven.
17	Op de factuur moet exact worden aangegeven welke leveringen er zijn besteld én ontvangen.
18	Opdrachtnemer hanteert geen minimale bedragen of ordergrootte bij het plaatsen van bestellingen door Opdrachtgever.
19	Besteller beoordeelt de inhoud van de levering uiterlijk binnen twee weken na ontvangst. Betaling van de factuur zal hierna geschieden.

Digitaal bestelsysteem	
20	Opdrachtnemer dient kosteloos mee te werken aan het realiseren van een operationeel werkende koppeling tussen zijn webshop en het inkoopstelsel van Opdrachtgever (nu ProActis) middels een OCI (Open Catalog Interface). Zie hiervoor Bijlage 6 - gebruikershandleiding OCI. Ook het kernassortiment dient hierbij te zijn ingericht. De koppeling dient te voldoen aan de gestelde eisen en dient te worden gerealiseerd binnen 2 maanden vanaf definitieve gunning. Indien dat niet lukt, gaat Opdrachtgever met de nummer twee in zee middels de wachtkamerovereenkomst.
21	Opdrachtnemer dient tijdens de duur van de Raamovereenkomst zorg te dragen voor het maken van een digitaal, kernassortiment van Opdrachtgever, waarbij tijdens de duur van de Raamovereenkomst optimalisatie van het kernassortiment plaats vindt. Opdrachtnemer neemt hiertoe het initiatief.
22	Indien bestellingen van een bepaald fabricaat (merk) worden geplaatst, dient Opdrachtnemer dit fabricaat (merk) te leveren. Het leveren van een gelijkwaardig fabricaat (merk) is mogelijk mits kwalitatief en prijs gelijkwaardig en na overleg en akkoord van Opdrachtgever.
23	Indien een standaardproduct uit het kernassortiment niet op voorraad is, maar wel bij de fabrikant, dient Opdrachtnemer er zorg voor te dragen dat op verzoek van Opdrachtgever, dit artikel rechtstreeks vanuit de fabrikant bij de desbetreffende locatie van Opdrachtgever wordt afgeleverd. De facturatie dient via Opdrachtnemer te gebeuren. Indien een standaardproduct niet op voorraad bij Opdrachtnemer én de fabrikant is, heeft Opdrachtgever het recht het product elders te betrekken.
24	Indien tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst een door Opdrachtnemer aangeboden product niet meer leverbaar is, dient Opdrachtnemer een alternatief voor het originele product aan te bieden. Dit product dient minimaal aantoonbaar gelijkwaardig te zijn aan het origineel aangeboden product uit uw Aanbieding. Vervanging van een product kan alleen na overleg en goedkeuring van Opdrachtgever.

25	De producten worden getoond in het bestelportaal waarin minimaal een afbeelding van het product zichtbaar is, een omschrijving, productgroep, artikelnummer (fabrikant), de besteleenheid en voorraad informatie. Ook is bij bestelling voor de besteller duidelijk zichtbaar welke prijs door Opdrachtgever betaald wordt en welke kortingen berekend zijn.
26	De accounts van de bestellers van Opdrachtgever zijn standaard ingericht met het kernassortiment. Het is mogelijk voor besteller om op een gebruiksvriendelijke wijze bestellijsten aan te maken in zijn persoonlijke account en de bestelhistorie in te zien.
27	Het dient mogelijk te zijn om de productgroepen die niet tot de scope behoren af te schermen in het bestelportaal van de besteller. Dit is per besteller in te stellen door één superuser binnen Opdrachtgever.
28	De applicatie is 24 uur per dag beschikbaar.
39	De Opdrachtgever kan achteraf aangeven welke verplichte velden opgenomen dienen te worden in de webapplicatie.
30	Vanuit de applicatie moet het mogelijk zijn rapportages te genereren.
31	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.
32	Voor de definitieve bestelling moet de besteller nog een overzicht zien van de te bestellen producten.
33	Indien er extra opties worden geboden moet de meerprijs direct duidelijk zijn.

Leveringen	
34	Regulierenbestellingen Bestellingen kunnen worden geleverd tussen 8:00 en 17:00 uur. Dit zijn de standaard levertijden. <i>Artikelen kernassortiment</i> Opdrachtgever maakt geen gebruik van een vaste bestel dag of tijdstip. De artikelen die tot het kernassortiment behoren dienen, na bestelling (voor 17:00 uur), de <u>volgende werkdag</u> geleverd te worden. <i>Specialistische artikelen</i> Voor specialistische artikelen geldt een maximale levertijd van <u>drie werkdagen</u>. Indien producten niet op voorraad zijn bij de Opdrachtnemer, wordt de Opdrachtnemer hiervan op de hoogte gesteld en de levertijd in overleg bepaald.
35	Bij een afwijkende levertijd voor de specialistische artikelen, zoals genoemd in eis 34, dient Opdrachtnemer binnen 2 werkdagen (48 uur) contact op te nemen met de besteller van Opdrachtgever om te laten weten wanneer het artikel geleverd wordt. Indien dit product niet binnen 5 werkdagen geleverd kan worden, heeft Opdrachtgever het recht het product elders te betrekken.
36	Het verzamelen van bestellingen tot een bepaald leveringsmoment is alleen toegestaan, na overleg en akkoord van Opdrachtgever.

37	Leveringen buiten genoemde kantoortijden (bijv. calamiteiten), dienen op verzoek van Opdrachtgever mogelijk te zijn op alle locaties. Hiervoor mag Opdrachtnemer een apart tarief rekenen.
38	Spoedbestellingen Spoedbestellingen geplaatst tussen 08.00 en 15.00 uur, worden <u>dezelfde dag binnen 2 uur na plaatsing</u> geleverd. Spoedbestellingen geplaatst na 15.00 uur worden de <u>volgende dag voor 09.00 uur</u> geleverd. Spoedleveringen kunnen plaatsvinden tussen 06:30 - 20:00 uur (indien geleverd wordt buiten de standaard levertijden graag telefonisch contact opnemen met besteller voor levering). Nalevering is bij spoedbestellingen niet toegestaan. In het opgegeven kortingspercentage in het Prijsblad dient te worden opgenomen dat Opdrachtnemer zonder extra kosten een spoedbestelling levert.
39	Indien de Opdrachtnemer de levering binnen de vastgestelde termijnen niet kan nakomen, is Opdrachtgever vrij om de bestelorder kosteloos te annuleren en bij derden te plaatsen.
40	Afleverlocaties De standaard afleverlocaties en tijden zijn reeds vermeld in het Beschrijvend document: Sector Ruimtelijk Domein, met als voornaamste objecten: • Sportzalen & sportparken, Vijfkampaan 12, 5624 EB; • Tongelreep, Antoon Coolenlaan 1, 5644 RX; • Indoorsportcentrum, Theo Koomenlaan 1, 5644 HZ; Sector Stadsbeheer, met als voornaamste objecten: • Werfgebouw, Charles Roelslaan 2 5644HX; Sector Financieel Administratieve Ondersteuning (FAO), met als voornaamste objecten: • Stadhuis, Stadhuisplein 1 en 2, 5611 EM; • NRE gebouw, Nachtegaallaan 15 5613CM; • Werkplein Mercado, Smalle Haven 109-111, 5611 EH; Van Abbemuseum (VAM): • Van Abbemuseum, Bilderdijklaan 10, 5611 NH. Bovenstaande locaties zijn de locaties waar het meeste geleverd zal gaan worden. Ook rechtstreeks bij de sportaccommodaties c.q. andere sub locaties dient Opdrachtnemer (franco) te leveren. Dit zal sporadisch het geval zijn.
41	Franco levering Leveringen vinden franco plaats naar alle locaties van de Opdrachtgever.
42	Retourzending Opdrachtgever eist dat retourzendingen opgehaald worden tijdens de leveringsroute. Hiervoor mogen geen extra kosten in rekening worden gebracht met uitzondering van specials.
43	Garantie De standaard garantietermijnen van de fabrikanten dienen in acht genomen te worden. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de garantie afhandeling.

44	Verpakking Opdrachtnemer dient zo min mogelijk gebruik te maken van milieubelastende verpakkingen. De hoeveelheid verpakkingsmateriaal dient zoveel mogelijk te worden geminimaliseerd.
-----------	---

Prijsstelling	
45	Prijzen dienen 'all-in' te zijn, inclusief salariskosten, overheadkosten, kosten van keuringen, certificaten, verzekeringen, transport, reis- en verblijfskosten, parkeerkosten, en/of anderszins.
46	Opdrachtnemer dient per product(groep), zoals aangegeven in Invalbijlage D: prijsblad, welk kortingspercentage per product(groep) van toepassing is. Daarnaast wordt aan Opdrachtnemer gevraagd voor de overige productgroepen welke kortingspercentage Opdrachtnemer aanbiedt.
47	De bruto catalogusprijzen (ook adviesprijzen genoemd) d.w.z. de prijslijstprijzen van de fabrikant, actueel op ten tijde van de bestelling, zijn de basis waarop het eventuele kortingspercentage van Opdrachtnemer in mindering wordt gebracht. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor de bruto catalogusprijzen die Opdrachtnemer in rekening brengt te controleren tijdens de duur van de Raamovereenkomst. Deze kortingspercentages liggen vast tijdens de duur van de gehele Raamovereenkomst d.w.z. inclusief de eventuele verlengingsjaren (2 jaar) d.w.z. totaal 4 jaar, maar kan enkel naar boven worden bijgesteld ongeacht de werkelijke afname.
48	Aanbiedingen Bij aanbiedingen van producten die door Opdrachtgever worden afgenomen, geldt de aanbiedingsprijs, mits deze lager is dan de overeengekomen nettoprijs conform de Raamovereenkomst. Bij aanbiedingen van producten die door Opdrachtnemer worden afgenomen bij Opdrachtgever geldt het kortingspercentage van de aanbieding, mits deze hoger is dan het overeengekomen kortingspercentage conform de Raamovereenkomst. Bij definitieve gunning dient Opdrachtnemer aan te geven op welke wijze dit aan Opdrachtgever kenbaar wordt gemaakt.

Contractmanagement	
49	Voor de contactpersonen en overlegstructuur, wordt er verwezen naar de communicatie en escalatiematrix (bijlage 7).
50	Vaste contactpersoon(en) <i>Buitendienst</i> Opdrachtnemer biedt één vaste contactpersoon als account verantwoordelijke voor alle locaties aan. Deze account verantwoordelijke heeft inzicht in het gehele productenbestand van Opdrachtgever en is het eerste aanspreekpunt.

	<i>Binnendienst</i> Opdrachtgever wil één contactpersoon die verantwoordelijk is voor de bestellingen en leveringen van het productenbestand. Bij afwezigheid, i.v.m. ziekte, vakantie of anderszins dient een vaste vervanger beschikbaar te zijn. Opdrachtgever heeft het recht om een andere contactpersoon te vragen. Er vindt overleg plaats zoals opgenomen in de communicatie en escalatiematrix. Bij wijzigingen van de contactpersonen, stellen partijen elkaar schriftelijk z.s.m. op de hoogte. Mogelijke vertragingen in de voortgang van de werkzaamheden worden direct door de contactpersoon van Opdrachtnemer gemeld.
51	Technische ondersteuning/service Technische ondersteuning dient mogelijk te zijn via de rechtstreekse kanalen. Deze technische ondersteuning wordt op verzoek van Opdrachtgever door Opdrachtnemer in werking gezet.
52	Opdrachtnemer geeft de besteller ondersteuning bij zijn bestelling of bij andere technische vraagstukken, per mail en telefonisch. Opdrachtnemer garandeert dat de persoon(en) die deze ondersteuning biedt voldoende technische kennis heeft van de producten om de besteller te helpen met het product of voorstellen te doen voor passende alternatieven.
53	Opdrachtnemer biedt Opdrachtgever merkonafhankelijk advies.

Implementatieperiode

54	De implementatieperiode loopt vanaf de definitieve gunning (gepland op 1 juli 2024) tot drie maanden na deze datum.
----	--

Eis	Omschrijving eisen
55	Sleutelservice, sleutel en cilinders Binnen de gemeente worden momenteel de merken: 'DOM' en 'EVVA' 'NEMEF' en 'CES' gebruikt. Opdrachtnemer dient een gelijkwaardig sluitsysteem dat uitwisselbaar is op voorraad te leggen en te kunnen leveren. Dit betreffen onderdelen welke de mogelijkheid bieden tot het maken van euro profielcilinders en sleutels met minimaal SKG** in een sluitplan met certificaat. Hiervoor mogen geen extra kosten in rekening worden gebracht. Indien een beschermd profiel niet door de aannemer wordt ondersteund kan er door Opdrachtgever worden gekozen om een vervangende sleutel/cilinder van het betreffende sluitplan bij de leverancier te laten bestellen (max. 3 weken levertijd). Of een nieuw sluitsysteem op te stellen met nieuwe cilinders en sleutels in het systeem welke de aannemer in de vestiging zelf kan samenstellen. Opdrachtnemer dient te beschikken over een sleutel- en cilinderservice. Bij een storing dient Opdrachtnemer direct de cilinders en/of sleutels te maken, zodat de storing dezelfde dag opgelost kan worden door Opdrachtgever.