



Bijlage 1 Programma van Eisen Handgereedschap groenonderhoud (update 1^e NvI)

In dit document zijn eisen opgenomen die aan de gevraagde opdracht worden gesteld. Door het indienen van een inschrijving op deze opdracht verklaart opdrachtnemer onvoorwaardelijk akkoord te gaan met onderstaand beschreven eisen.

Kwaliteit van gereedschappen

1. Opdrachtnemer is in staat en bereid om ten minste de gevraagde gereedschappen, zoals omschreven in het prijzenblad, te leveren, te keuren, te registreren en te onderhouden.
2. Opdrachtnemer is in staat en bereid om gereedschappen te leveren, welke niet zijn opgenomen in het kernassortiment. ~~U kunt dit digitaal aantonen.~~
3. Het te leveren gereedschap moet voldoen aan de Nederlandse Arbowet- en regelgeving en de Nederlandse Milieuwet- en regelgeving en zijn voorzien van het CE-markering. Eventuele Europese regelgeving omtrent milieu en arbeidsomstandigheden moet eveneens nageleefd worden.
4. De gereedschappen zijn nieuw en ongebruikt en worden in bruikleen gesteld aan de Opdrachtgever, met uitzondering van de huurgereedschappen voor het opschalen bij calamiteiten of seizoenspieken.
5. Opdrachtnemer voorziet elk gereedschap, accu, acculader e.d. van een duidelijk zichtbaar uniek kenmerk, welke in het object (of in een stalen plaatje welke op het object is gemonteerd) is gegraveerd. Dit kenmerk wordt door Opdrachtgever overgenomen en zal bij de onderlinge correspondentie en administratie gebruikt worden.
6. De motorisch aangedreven handgereedschappen worden door opdrachtnemer voorzien van originele onderdelen tenzij anders afgesproken. Opdrachtnemer is in staat om originele onderdelen van de gevraagde gereedschappen te leveren.
7. Opdrachtgever is bereid om bepaalde kleine onderhoudswerkzaamheden zelf uit te voeren. Dit in afstemming met opdrachtnemer. Het is aan opdrachtgever te bepalen welke werkzaamheden hiervoor in aanmerking komen.
8. Alle artikelen die opdrachtnemer levert aan opdrachtgever zijn geschikt voor langdurig en intensief gebruik in een professionele omgeving en beschikken over een constante kwaliteit.
9. In het prijzenblad vermelde merken en typen betreffen professioneel gereedschap. Indien een alternatief merk aangeboden wordt, dient dit product te voldoen aan dezelfde prestatie- en functionele eisen. Het is aan opdrachtnemer dit als zodanig bij inschrijving aan te tonen door het indienen van een productspecificatie en/of beschrijving.

10. Opdrachtnemer garandeert dat het kernassortiment motorische en elektrische gereedschappen gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst (dus inclusief de eventuele verlengingen) leverbaar is, tenzij opdrachtgever akkoord gaat met vervanging van een gereedschap uit het assortiment door een nieuwe versie.
11. De accu's van het aangeboden elektrisch aangedreven handgereedschap dienen "compliance" te zijn aan de richtlijn PGS 37-1. Deze richtlijn gaat over de veilige opslag van elektriciteit in energieopslagsystemen.

Documentatie van gereedschappen

12. Alle door u te leveren gereedschappen zijn voorzien van zowel een papieren als digitale handleiding, gebruiks- en onderhoudsvoorschriften en keuringscertificaten in de Nederlandse taal.

Keuringen, registratie en onderhoud van gereedschappen

13. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het tijdig uitvoeren van de vereiste keuringen van alle aan opdrachtgever geleverde motorische en elektrische handgereedschap.
14. Keuringen conform VA-keur richtlijn (of gelijkwaardig). VA-keur is een onafhankelijk en kwalitatief hoogstaand veiligheidsinspectiesysteem.
15. Opdrachtnemer is in staat om op afroep correctief onderhoud en/of reparatie uit te voeren op locatie en/of zorgt ervoor dat het gereedschap opgehaald en retourbezorgd wordt. Opdrachtgever is niet in staat artikelen te brengen en/of retour te halen. Het op locatie afhalen van te repareren en/of te onderhouden gereedschap en vervolgens retour brengen maakt onderdeel uit van de opdracht.
16. Kosten m.b.t. het ophalen en retour brengen dienen verdisconteerd te zijn in de leaseprijs c.q. huurprijs en kunnen dus niet afzonderlijk gefactureerd worden.
17. Opdrachtnemer beschikt over een basislocatie met een eigen voor dit doel, goed ingerichte werkplaats.
18. Opdrachtnemer levert tijdig een planning aan de contactpersonen voor de keuringen en onderhoud van motorische en elektrische gereedschappen.
19. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het aanbrengen van de keuringsstickers. Deze keuringsstickers dienen bedoeld te zijn voor het gebruik van de gereedschappen (weersinvloeden en gebruik van gereedschap hebben geen invloed op deze stickers).
20. Opdrachtnemer levert op verzoek van opdrachtgever, ter vervanging van meegenomen te repareren en/of te keuren handgereedschap langer dan één werkdag, kosteloos vergelijkbaar leengereedschap.

Wijze van bestellen

21. Het gehele assortiment is via een digitale catalogus online te bekijken en via de webwinkel te bestellen.
22. Er geldt geen minimale bestel- en ordergrootte of orderbedrag.
23. Opdrachtgever krijgt de beschikking over een beveiligde omgeving binnen de webshop van de opdrachtnemer.
24. De webwinkel van de Opdrachtnemer heeft geen aanvullende (software)installaties aan de kant van opdrachtgever nodig.

25. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een Nederlandstalige, gebruikersvriendelijke, up-to-date en continue toegankelijke webshop.
26. Bestellingen worden altijd bevestigd; binnen de webshop en/of per email.
27. In de webshop dienen de nettoprijzen van alle artikelen excl. BTW vermeld te staan. De prijzen dienen overeen te komen met de door de opdrachtnemer aangeboden prijs conform ingediend prijzenblad.
28. De Opdrachtnemer stelt kosteloos een gebruikershandleiding met betrekking tot het digitaal bestellen middels de webshop ter beschikking aan de (toekomstige) besteller(s). Deze gebruikershandleiding is in de Nederlandse taal geschreven.
29. Kosten van slijtagedelen zoals zaag-, maai-, knip- en boorgarnituur zijn voor rekening van opdrachtgever. Kosten van smeermiddelen zoals kettingolie, transmissievet en vervanging filters zijn eveneens voor rekening opdrachtgever. Deze dienen opgenomen te zijn in de webwinkel van opdrachtnemer.
30. Opdrachtnemer draagt zorg dat bestellers van opdrachtgever geïnstrueerd worden in het gebruik ervan, voorafgaand aan de ingebruikneming van de webshop. De kosten hiervan dient opdrachtnemer in zijn prijsstelling/kortingspercentages te verwerken bij inschrijving.

Leveringen

31. Opdrachtnemer levert alle bestellingen binnen drie (3) werkdagen af, nadat opdrachtnemer een order van opdrachtgever heeft ontvangen. Mocht deze termijn niet haalbaar zijn, zal dit per omgaande kenbaar gemaakt worden en dient eventueel gezocht te worden naar een passende oplossing.
32. Opdrachtnemer levert alle bestellingen op werkdagen tussen 08.00 uur en 16.00 uur, ongeacht de ordergrootte, zonder order- en/of bezorgkosten DDP af.
33. Na de huur/lease periode en bij retouren, haalt opdrachtnemer de gereedschappen op bij de aangegeven locatie van opdrachtgever.
34. Opdrachtnemer is in staat en bereid om de gereedschappen en/of onderdelen op beperkt aantal locaties van de opdrachtgever te leveren, ongeacht de omvang van de bestelling.
35. Opdrachtnemer levert alle gereedschap te allen tijde gemonteerd, werkend en gebruiksklaar af. Verpakkingen dienen op verzoek van opdrachtgever, door opdrachtnemer retour genomen te worden.
36. Bij elke bestelling is een pakbon opgenomen. Op de pakbon staan minimaal de volgende gegevens:
 - naam organisatie en afdeling/contactpersoon;
 - afleverdatum;
 - afleveradres;
 - klantnummer;
 - kostenplaats;
 - artikelnummer en omschrijving geleverde artikelen;
 - aantal van de geleverde artikelen;
 - indien van toepassing vermelding van nalevering

37. Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat de handtekening voor ontvangst op de afleverbon niet automatisch acceptatie van de bestelling inhoudt. De ontvanger zal niet de inhoud van de omverpakking controleren. Hij tekent alleen voor ontvangst van de bestelling.
38. Indien een besteller de afgeleverde bestelling niet accepteert, meldt hij dit uiterlijk **twee werkdagen** na aflevering van het pakket aan u. Een afwijzing van de bestelling zal altijd gemotiveerd worden.
39. Indien een bestelling beschadigd is op het moment van ontvangst, dan zorgt opdrachtnemer binnen 48 uur voor een nieuwe onbeschadigde aflevering van de bestelling en geeft opdrachtnemer aan of retourzending van beschadigde bestelling wenselijk is.
40. Opdrachtnemer dient per maand/kwartaal (nader af te stemmen) één verzamelfactuur digitaal in via het e-mailadres facturen@dar.nl
41. Facturen zijn voorzien van alle relevante informatie. Opdrachtnemer stemt na gunning van de opdracht de juiste opmaak af met opdrachtgever.

Afhandeling van klachten en klantenservice

42. Opdrachtnemer beschikt over een klantenservice, die telefonisch (geen betaalde informatienummers) en per email bereikbaar is op werkdagen van 08:00 uur tot 17:00 uur.
43. Schriftelijke en mondelinge communicatie geschiedt in de Nederlandse taal.
44. Opdrachtnemer handelt klachten adequaat af en houdt opdrachtgever op de hoogte van status van de klacht.

Communicatie

45. Opdrachtnemer zorgt voor één vaste contactpersoon voor opdrachtgever. Deze contactpersoon is verantwoordelijk voor de uitvoering van de raamovereenkomst en zorgt voor een geschikte back-up persoon. Deze dient bij ziekte, verlof, uitdiensttreding, uitval van de vaste contactpersoon, de taken één op één over te nemen.
46. De vaste contactpersoon bij opdrachtnemer dient over de juiste kennis te beschikken om de besteller/opdrachtgever te allen tijde adequaat te kunnen adviseren over de keuze en het gebruik van de gevraagde gereedschappen, inclusief alternatieve oplossingen en nieuwe ontwikkelingen.
47. Overleg tussen beide partijen vindt minimaal één maal per jaar plaats of op verzoek van de opdrachtgever. In dit overleg zal de uitvoering van de overeenkomst worden besproken, de inkrimping of uitbreiding van het aantal gereedschappen en de verstrekte managementgegevens.
48. Opdrachtnemer houdt opdrachtgever op de hoogte van nieuwe ontwikkelingen, welke van belang zijn voor deze opdracht.

49. Tweemaal per jaar (na afloop van het 2e en 4e kwartaal) of op verzoek van opdrachtgever, brengt opdrachtnemer schriftelijk verslag uit (in Excelformaat) aan opdrachtgever omtrent relevante managementinformatie (managementrapportage). Hierin komt het volgende terug:
- Artikelnummer/unieke code per machine of onderdeel (accu, acculader, accessoires e.d.);
 - Type per machine of onderdeel;
 - Type aandrijving per machine;
 - Fabricagedatum per machine of onderdeel;
 - Datum ingebruikname per machine of onderdeel;
 - Datum buitengebruikstelling per machine of onderdeel;
 - Locatie Opdrachtgever per machine of onderdeel;
 - Keuringsdatum per machine of onderdeel;
 - Onderhoudsdatum per machine of onderdeel;
 - Reparatiehandelingen (inclusief de kosten als die niet onder het contract vallen) per machine of onderdeel;
 - Eenheidsprijs per machine of onderdeel;
 - Totaalprijs;
 - Een klachtendossier;
 - Een rapportage over de leveringen

Indien bovenstaande informatie real-time online beschikbaar is, vervalt de eis van het beschikbaar stellen van het schriftelijk verslag.

Juridische aspecten

50. De Opdrachtgever heeft het recht alle door de opdrachtnemer opgegeven informatie te verifiëren. De opdrachtnemer dient aan te tonen dat hij juiste informatie heeft verstrekt.
51. Verandering van wet- of regelgeving en/ of voortschrijdend inzicht en/ of doorontwikkeling van de producten en diensten kunnen in overleg tussen opdrachtgever en opdrachtnemer leiden tot wijzigingen in de overeenkomst.
52. Opdrachtnemer voldoet gedurende de looptijd van de overeenkomst aan het bepaalde in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).