

Formulier 2 Programma van Eisen

Eis	O.Algemeen Omschrijving
1	U verklaart kennis te hebben genomen van en uitdrukkelijk en onvoorwaardelijk akkoord te gaan met de inhoud en de uitgangspunten, eisen en voorbehouden die zijn opgenomen in dit beschrijvend document, de bijlagen en de nota van inlichtingen.
2	Alle correspondentie (mondeling en schriftelijk) geschied in de Nederlandse taal.
3	Opdrachtnemer beschikt over de middelen en capaciteiten om gedurende de looptijd van de Overeenkomst de leveringen uit te voeren zoals overeengekomen. Opdrachtnemer informeert opdrachtgever als er zich een verandering in de bedrijfssituatie voordoet die het nakomen van de Overeenkomst verhindert.
4	Opdrachtnemer erkent dat de Opdrachtgever geen afnameverplichting heeft jegens opdrachtnemer.

Eis	1.Inkopen uitvoeren via webshop Omschrijving
1	HHSK en HHDelfland krijgen de beschikking over een beveiligde omgeving binnen uw webshop.
2	U heeft bij aanvang van de opdracht een webbased applicatie (webshop) beschikbaar voor de bestellingen van HHSK en HHDelfland.
3	De webshop van Opdrachtnemer heeft geen aanvullende (software) installaties aan de kant van Opdrachtgever nodig.
4	De webshop is in de Nederlandse taal.
5	De webshop heeft een zoekfunctie op omschrijving, productnaam of gedeelte daarvan en merk.
6	In de webshop wordt aangegeven of het betreffende product op voorraad is; dit dient volledig actueel te zijn (real time).
7	Indien het product niet voorradig is, wordt aangegeven wat de (vermoedelijke) levertermijn is.
8	Het gehele assortiment is via een webshop online te bekijken en bestellen. Actuele voorraad moet zichtbaar zijn.
9	De webshop verstrekt informatie over de reeds geleverde orders, nog te leveren orders, achterstallige orders, mogelijke communicatiewisseling tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.
10	De webshop levert informatie over waar (de locatie) de reeds geleverde orders zijn afgeleverd, danwel waar de geleverde orders zijn opgehaald.
11	Alle medewerkers die gemachtigd zijn om bestellingen te doen in de webshop worden door u voorzien van een inlogcode.
12	Iedere medewerker die bestellingen mag uitvoeren heeft een eigen account (nummer).
13	Iedere medewerker die onder het contract inkoop heeft inzage in alle inkopen die zijn uitgevoerd.
14	In de webshop is (gratis) van elk product de technische omschrijving beschikbaar.

1. Inkopen uitvoeren via webshop	
Eis	Omschrijving
15	In de webshop is (gratis) van elk product het veiligheidsblad beschikbaar (mits van toepassing op het type product).
16	Producttype Machines: in de webshop is een beschrijving van de werking van de machine en onderhoud in pdf. Format beschikbaar die tevens per e-mail verstuurd wordt. De beschrijvingen zijn minimaal in de Nederlandse taal beschikbaar.
17	Op de orderbeschrijving en factuur moet vermeld staan of er aanvullende kosten worden gerekend (zoals verzendkosten of spoedkosten).
18	Informatie over transportkosten moet inzichtelijk zijn voordat een bestelling wordt afgerond. De inkoper dient op de hoogte te zijn van alle van toepassing zijnde kosten voordat de bestelling wordt afgerond.
19	Binnen de webshop dienen de levertijden van de aan te schaffen artikelen inzichtelijk te zijn voordat de bestelling afgerond wordt.
20	Er mogen na het afronden van de bestelling geen aanvullende kosten worden gerekend.
21	In de webshop worden te bestellen artikelen afgebeeld.
22	U zorgt ervoor dat onderhoud aan de webshop zoveel mogelijk buiten de normale kantooruren plaatsvindt. Indien onderhoud aan de webshop tijdens kantooruren plaatsvindt, kondigt u dat uiterlijk een week van tevoren aan bij HHSK en HHDelfland.
23	Ter ondersteuning van de webshop heeft u een telefoondesk beschikbaar zodat medewerkers vragen kunnen stellen en/of advies kunnen inwinnen. De telefoondesk is bereikbaar op werkdagen (maandag t/m vrijdag), m.u.v. Nederlands erkende feestdagen.
24	U verklaart dat er geen minimumorderbedrag geldt.

2.1. Dienstverlening: retourbeleid	
Eis	Omschrijving
1	Als een product retour gestuurd wordt dient er altijd een vervangend product te worden aangeboden en beschikbaar te zijn
2	Het moet mogelijk zijn om bij de levering van producten aan de koerier een product retour te sturen en/of u biedt een aparte ophaalservice aan.
3	Producten mogen door medewerkers zelf retour gebracht worden bij een fysieke locatie.
4	Bij verkeerde leveringen en/of defecte leveringen, worden de goederen binnen vijf werkdagen na melding omgeruild door Opdrachtnemer. Zijn de producten op voorraad dan worden de producten binnen twee werkdagen na melding omgeruild door Opdrachtnemer. Retourzendingen worden zonder voorafgaande toestemming door Opdrachtnemer geaccepteerd, mits zij onbeschadigd en in goede staat is.
5	Opdrachtnemer rekent geen kosten voor retourzendingen indien deze verkeerd zijn geleverd, gebreken of defecten vertoont.

2.2. Dienstverlening: telefonisch advies en accountmanagement	
Eis	Omschrijving
1	Medewerkers van de telefoondesk hebben inhoudelijke kennis van de producten en kunnen adviseren omtrent de toepassing van producten en kunnen alternatieven aanbieden.

2	Het moet mogelijk om op elk gewenst moment in de webshop/portal met als doel om het bestelgedrag te kunnen volgen, door een overzicht te genereren met minimaal de volgende informatie: -aantallen gekochte producten -datum van bestelling en leveringsdatum per product -totale omzet -aantal retours
3	Opdrachtnemer levert (op verzoek) van en in overleg met Opdrachtgever eens per kwartaal de een managementrapportage aan met minimaal de volgende informatie: - aantal klachten en klachtafhandeling -Ondernomen acties t.b.v. pro-actieve ontzorging op het gebied van kostenreductie -Ondernomen acties t.b.v. pro-actief advies op het gebied van duurzame(re) oplossingen Opdrachtnemer levert (op verzoek) van en in overleg met Opdrachtgever eens per jaar de volgende informatie: -prijsoverzichten van een lijst met producten. Lijst met producten is op te leveren door de opdrachtgever, t.b.v. aantonen van marktconforme prijzen.
4	Opdrachtnemer en opdrachtgever blijven tijdens de contractperiode in overleg en spannen zich in om een management rapportage op te stellen die maximale informatiewaarde biedt voor de opdrachtnemer.
5	Inschrijver stelt een vast contactpersoon en back-up aan voor alle communicatie met Opdrachtgever. Opdrachtgever stelt ook een vast contactpersoon aan.

2.3.Dienstverlening: garantiebeleid	
Eis	Omschrijving
1	Uw garantietermijn moet minimaal de fabrieksgarantietermijn evenaren.
2	Uw garantietermijn voldoet aan het conformiteitsbeginsel (dit is eventueel aanvullend op de fabrieksgarantietermijn).

2.4.Dienstverlening: Levering producten	
Eis	Omschrijving
1	De producten worden geleverd door een eigen bezorgdienst.
2	De levertijd voor standaardproducten bedraagt 24 uur tot maximaal 1 kalenderweek
3	De levertijd voor spoedproducten bedraagt binnen 24 uur of direct als dat nodig is.
4	Alle producten moeten af te halen zijn bij een afhaalbalie (fysieke locatie).
5	Inschrijver is bereid en in staat om leveringen desgewenst in overleg met Opdrachtgever op meerdere afleveradressen in het beheersgebied van de aanbestedende dienst af te leveren.
6	Leveringen geschieden conform bestelling en acceptatie vindt plaats door Opdrachtgever, na controle van de inhoud. Deelleveringen zijn in principe niet toegestaan, tenzij anders overeengekomen.
7	Leveringen van materialen worden vergezeld van een duidelijke pakbon, waarop minimaal is gespecificeerd: - Artikelen, aantal, en omschrijving - Na te leveren artikelen - Ordernummer van de webshop

	- Naam besteller - Bestelaanvraagnummer van de opdrachtgever - Afleveradres (bijlage E) - Afleverdatum
8	De besteller ontvangt informatie over waar een bestelling is geleverd of afgehaald. Het doel is om niet te hoeven achterhalen waar een pakket gebleven is. Bij elke bestelling dient na levering of afhalen de naam van diegene die het product in ontvangst heeft genomen vermeld te staan. De naam dient vermeld te worden op de factuur en/of in het besteloverzicht van de webshop.
9	Bestellingen gaan via de webshop of aan de balie van de winkel. Alleen geautoriseerde medewerkers van beide waterschappen kunnen via de webshop bestellen. Hierbij dient de medewerker(s) van de waterschappen zich te legitimeren. Bestellingen moeten voorzien zijn van een inkoopordernummer/bestelnummer.
10	Betaling vindt plaats na correcte levering van het (de) bestelde product(en).
11	Alle producten worden deugdelijk verpakt, gerelateerd aan de hoeveelheid artikelen. Onder deugdelijk verpakt wordt door Opdrachtgever verstaan: veilig en met voldoende bescherming om beschadigingen te voorkomen. Scherpe en puntige onderdelen moeten apart zijn beschermd. Meerdere exemplaren mogen gebundeld worden aangeleverd.
13	Bij verschillen in aantal en kwaliteit is in geval van twijfel de waarneming van Opdrachtgever doorslaggevend.
14	Het gewicht van de verpakking (inclusief de inhoud) voldoet aan vigerende ARBO normen.
15	Inschrijver levert de bestelde artikelen af op werkdagen tussen 8:00 en 15.30 uur. Dit betreft standaard leveringen.
16	Opdrachtnemer beschikt over een klachtenprocedure. De klachten worden klantvriendelijk en spoedig afgerond.
17	Opdrachtnemer zal bij levering rekening houden met de lokale situatie, verkeersregels en overige relevante wet- en regelgeving. De selectie van transportmiddelen die zorgt voor het voldoen aan deze eis is de verantwoordelijkheid van de opdrachtnemer.

2.5.Dienstverlening: productaanbod	
Eis	Omschrijving
1	U kunt werktuigbouwkundige en elektrotechnische materialen en gereedschappen en schoonmaakmiddelen leveren.
2	De verpakking dient aan de EU-verpakkingsrichtlijn te voldoen.
3	Opdrachtnemer spant zich in om verpakkingen te gebruiken die een zo laag mogelijke belasting op het milieu hebben, denk aan gebruikte plastics, lakken etc. Ondernomen acties en voortgang op dit gebied worden besproken op het jaarlijkse accountgesprek.
4	Inschrijver levert, indien voor artikelen een NEN-normering bestaat, artikelen die voldoen aan de betreffende NEN-norm.
5	Inschrijver levert, indien voor artikelen een CE-keurmerk noodzakelijk is, artikelen die beschikken over het CE-keurmerk.
6	Inschrijver levert, indien voor artikelen een KIWA-keur benodigd is, artikelen die beschikken over het KIWA-keurmerk.

3.Prijsvorming	
Eis	Omschrijving

1	Er wordt altijd een kortingspercentage gegeven op de catalogusprijs bij een standaardlevering
2	Er wordt altijd een kortingspercentage gegeven op de catalogusprijs bij een spoedlevering
3	Eventuele orderkosten nemen af bij een toenemende ordergrootte
4	Transportkosten bij standaardleveringen zijn even hoog of lager dan bij spoedleveringen.
5	Er wordt volledige medewerking verleent aan (de uitkomsten van) de benchmark toets.
6	Opdrachtnemer wordt ontzorgd op het gebied van kostenbesparing op alle mogelijke kostencomponenten (inclusief transportkosten) en constructies (bijvoorbeeld bij groot inkoop t.b.v. een project), door middel van pro-actief advies als onderdeel van accountmanagement, advies tijdens de telefonische contactmomenten en reagerend op adviesvragen vanuit HHSK en/of HHdelfland. Opvolging van deze eis zal gemonitord worden m.b.v. managementrapportages en accountgesprekken.
7	U ondersteunt de opdrachtgever met informatievoorziening. U levert jaarlijks een overzicht aan de hoogheemraadschappen met de top 50 producten met de bijbehorende aantallen en prijzen. De informatie kan onder andere gebruikt worden voor de benchmark toets.
8	Het is voor de opdrachtnemer niet toegestaan om promoties, zoals gratis artikelen, aan te bieden.
9	Prijzen welke door Opdrachtnemer worden aangeboden moeten te allen tijde marktconform zijn.
10	Opdrachtnemer erkent en gaat akkoord met de opdrachten buiten de raamovereenkomsten zoals omschreven in paragraaf 2.3 in de inschrijvingsleidraad.

4.Facturatie	
Eis	Omschrijving
1	Alle facturen voor HHSK dienen via e-facturatie te worden ingediend. Meer informatie over de e-facturatie bij HHSK treft u hier: https://www.schielandendekrimpenerwaard.nl/contact/e-facturatie/ Op de factuur dient minimaal vermeld te worden: • betreffende order van de webshop • inkoopordernummer/bestelaanvraagnummer van de opdrachtgever. Zonder inkoopordernummer /bestelnummer kan de factuur niet in behandeling genomen worden. • Besteller/Inkoper • de daadwerkelijk geleverde aantallen en soorten producten • afzonderlijke bedragen (netto prijzen) alsmede het totaalbedrag • de datum van levering • het BTW bedrag • BTW-nummer • KvK-nummer (indien van toepassing) • Bankrekeningnummer
2	Uw facturen voor HHSK dient u elektronisch te verzenden via het Peppol-netwerk. Wij zijn bereikbaar op: NL:OINO: 00000001813648762000 KvK: 52213463
3	Alle facturen voor HHdelfland dienen via e-facturatie te worden ingediend. Meer informatie over de e-facturatie bij HHdelfland treft u hier:

	https://www.hhdelfland.nl/contact/facturen-verzenden-delfland/ Op de factuur dient minimaal vermeld te worden: • betreffende order van de webshop • inkoopordernummer/bestelaanvraagnummer van de opdrachtgever. Zonder inkoopordernummer /bestelnummer kan de factuur niet in behandeling genomen worden. • Besteller/Inkoper • de daadwerkelijk geleverde aantallen en soorten producten • afzonderlijke bedragen (netto prijzen) alsmede het totaalbedrag • de datum van levering • het BTW bedrag • BTW-nummer • KvK-nummer (indien van toepassing) • Bankrekeningnummer
4	Uw facturen voor HHDelfland dient u elektronisch te verzenden via het Peppol-netwerk. Wij zijn bereikbaar op: NL:OIN00000001001569739000 KvK - 50677969
5	Inschrijver gaat akkoord met een betalingstermijn van 30 dagen na ontvangst van een geldige/juiste factuur die voldoet aan de facturatie eis(en).
6	Inschrijver factureert de geleverde goederen door middel van een verzamelfactuur achteraf per maand. Op de verzamelfactuur dienen alle (deel)leveringen van de betreffende maand gespecificeerd te zijn met vermelding van het juiste inkoopordernummer/bestelnummer.