

Bijlage 4 Programma van eisen

Elektrisch en mechanisch (hand)gereedschap en
ijzerwaren

INCS70066-1595274



Inhoud

Eisen algemeen	3
Eisen Assortiment	3
Eisen kwaliteit en garantie	4
Eisen bestellen	4
Eisen Leveringen	4
Eisen retouren	5
Eisen financieel	5
Eisen communicatie, overleg en rapportage	6
Eisen privacy en informatiebeveiliging	7
Eisen Webshop	7

Nr.	Eisen algemeen
1.1	De opdrachtnemer voldoet te allen tijde aan de laatst geldende wet- en regelgeving die betrekking heeft op deze opdracht.
1.2	Opdrachtnemer heeft de mogelijkheid gebruik te maken van onderaannemers voor de uitvoering van het contract of delen hiervan. Opdrachtnemer blijft te allen tijde verantwoordelijk en is het aanspreekpunt voor de gemeente.
1.3	Het is opdrachtnemer niet toegestaan om gedurende de looptijd van de overeenkomst eigenhandig en zonder schriftelijke toestemming van de gemeente wijzigingen aan te brengen in het aangeboden assortiment.
1.4	Dienstverlening en locatie
1.5	Opdrachtnemer heeft een fysieke locatie beschikbaar binnen een straal van 10 kilometer van locatie de Koog (adres). Op deze locatie kunnen medewerkers van de gemeente (alleen met bestelbon): — Een spoed bestelling ophalen — Advies vragen indien dit nodig is met betrekking tot bijvoorbeeld specials — Service laten uitvoeren aan gereedschap - Cilinder/sleutel maatwerk laten uitvoeren
1.6	Opdrachtnemer heeft een klantenservice die gedurende het hele jaar op werkdagen van 08.00 uur tot 17.00 uur bereikbaar is (m.u.v. zon- en feestdagen); zowel telefonisch als per e-mail (Nederlandstalig).
Nr.	Eisen Assortiment
2.1	Opdrachtnemer dient minimaal de artikelen die vallen binnen de categorieën, zoals vermeld in bijlage 5 prijzenblad, te kunnen leveren. Dit betreffen de artikelen die door de gemeente worden aangeduid als 'kernassortiment'.
2.1	Naast dit kernassortiment staat het de Gemeente vrij, maar is niet verplicht, ook overige technische materialen af te nemen. De artikelen buiten het kernassortiment worden door de Gemeente aangeduid als 'overig assortiment'.
2.2	Opdrachtnemer zal desgevraagd een voorbeeldexemplaar van een artikel aanleveren als bemonstering.
2.3	Opdrachtnemer biedt enkel originele artikelen (zgn. A-merken) aan, dan wel afwijkende, maar kwalitatief gelijkwaardige alternatieven (zulks ter beoordeling van de gemeente) met dezelfde garantiebepalingen. Onder A-merk wordt door de gemeente verstaan: een merk dat een hoge naamsbekendheid en een goede reputatie heeft. Tevens is het merk toonaangevend qua prijs en kwaliteit van dat specifiek goed. Onder 'hoge naamsbekendheid' wordt verstaan dat het merk bij het merendeel van de beroepsmatige gebruikers bekend is. Onder 'goede reputatie' wordt verstaan dat het merk door het merendeel van de beroepsmatige gebruikers als zodanig gezien wordt. Onder 'toonaangevend' wordt verstaan dat het merk zich naar de mening van beroepsmatige gebruikers onderscheidt in hoe kwaliteit, duurzaamheid en gebruiksgemak en vooroploopt bij nieuwe ontwikkelingen op die gebieden.
2.4	Als in de praktijk blijkt dat een aangeboden alternatief niet gelijk is aan het kwaliteitsniveau van het origineel (dit ter bepaling en onderbouwing met argumenten

	door de gemeente) dan wordt alsnog het originele artikel in het kernassortiment opgenomen tegen dezelfde prijs als het vergelijkbare alternatief.
2.5	Opdrachtnemer garandeert de levering van de artikelen uit het kernassortiment gedurende de looptijd van de overeenkomst. Wanneer blijkt dat een bepaald artikel toch niet (meer) te verkrijgen is, wordt een technisch en kwalitatief minimaal gelijkwaardig artikel geleverd tegen de maximale netto prijsstelling van het artikel dat niet (meer) leverbaar is. Hiervoor dient de opdrachtnemer per geval in overleg te gaan met de gemeente. Wanneer de gemeente akkoord is wordt het nieuwe artikel opgenomen in het kernassortiment.
Nr.	Eisen kwaliteit en garantie
3.1	Op het gehele assortiment is minimaal de standaard fabrieksgarantie van toepassing.
3.2	Alle geleverde artikelen en materialen voldoen aan alle wettelijke kwaliteits- en veiligheidseisen en -normen.
Nr.	Eisen bestellen
4.1	De gemeente kan het gehele assortiment bestellen via een speciaal voor de gemeente ingerichte webshop waarvoor de gemeente een gebruikersnaam en wachtwoord krijgt, telefonisch en per mail.
4.2	De gemeente kan bij onduidelijkheden in de webshop of vragen over het assortiment telefonisch contact opnemen met een servicedesk/klantenservice of de gemeente kan de locatie bezoeken.
4.3	De servicedesk/klantenservice is beschikbaar op werkdagen tijdens kantooruren.
Nr.	Eisen Leveringen
5.1	Levertijd voor het kernassortiment is 3 werkdagen. De gemeente probeert zoveel mogelijk de bestellingen te bundelen per team.
5.2	Levertijd van artikelen buiten het kernassortiment is 5 werkdagen.
5.3	De leveringen vinden plaats op een locatie binnen de gemeente Purmerend. Hoofdlocatie is de locatie de Koog. In verband met toekomstige verhuizing kan de hoofdlocatie wijzigen binnen de gemeente Purmerend).
5.4	Leveringen van bestellingen vinden plaats tijdens kantooruren: van maandag t/m vrijdag van 7:30 – 15:00 uur op locatie de Koog.
5.5	Opdrachtnemer levert de goederen franco op locatie, uitgezonderd spoedbestellingen. Een spoedbestelling is een levering binnen 24 uur.
5.6	In geval een spoedbestelling (levering binnen een dag) rekent opdrachtnemer bezorgkosten zoals opgegeven in prijzenblad.
5.7	Bij beschadiging van verpakking behoudt de gemeente zich het recht voor de levering te weigeren.
5.8	Opdrachtnemer probeert zoveel mogelijk deelleveringen te voorkomen.
5.9	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat bij ontvangst van de artikelen in eerste instantie alleen getekend wordt voor ontvangst van het aantal colli. Hiervoor wordt de leveringsbon ondertekend. Controle op artikelniveau vindt in een later stadium plaats middels de pakbon.
5.10	Wanneer in uitzonderlijke gevallen een artikel niet te leveren is, is de gemeente gerechtigd dit buiten de overeenkomst in te kopen.

5.11	Elke levering dient te zijn voorzien van een pakbon. Deze pakbon dient buiten de doos zichtbaar te zijn. Op de pakbon staan tenminste de volgende onderwerpen: • afleveradres; • naam besteller; • inkoopafroepordernummer; • naam artikel; • artikelnummer artikel; • hoeveelheid artikel; • (verwachte) datum van nalevering in geval van incomplete levering; • bevestiging retour genomen artikelen van de vorige levering. • Afwijkingen
	Eisen retouren
6.1	Artikelen die op de verkeerde locatie zijn afgeleverd dienen door opdrachtnemer te worden opgehaald en op de juiste locatie te worden afgeleverd met de eerst volgende levering.
6.2	Bij beschadiging, foutief geleverde of niet geleverde artikelen geldt: deze worden alsnog binnen één werkdag geleverd. Hiervoor worden geen meerkosten gerekend.
6.3	Foutief geleverde artikelen worden meteen kosteloos retour genomen.
6.4	Opdrachtnemer voorziet de gemeente van een eenvoudige en kosteloze retourstroom.
6.5	De gemeente heeft aan het einde van de looptijd geen afnameverplichting voor de eventuele resterende voorraad.
Nr.	Eisen financieel
7.1	Facturatie vindt plaats conform de inkoopvoorwaarden van de gemeente. Facturatie voldoet aan alle wettelijke vereisten binnen Nederland en EU.
7.2	Alle tarieven binnen deze overeenkomst zijn all-in tarieven. Dat wil zeggen; alle kosten die nodig zijn om de gevraagde dienstverlening te leveren zijn inbegrepen. Dit zijn bijvoorbeeld; overige belastingen en/of heffingen, transport-, milieutoeslag, verpakking-, levering- en bestel-, laden- en lossen-, opslagen, administratie-, verzekeringen-, reis-, parkeer-, verblijfs- en/of voorrijkosten etc.
7.3	Facturen worden één keer per maand per team in een verzamelnota in een readable Pdf-document verstuurd. De facturatie zal maandelijks, achteraf plaatsvinden. Er wordt per verplichtingensnummer gefactureerd. Facturen zonder verplichtingensnummer worden niet geaccepteerd. Eventuele aanpassingen, reparaties, wassen of vervangingen kunnen direct in de betreffende maand gefactureerd worden. Facturen dienen verstuurd te worden naar: purmerend@factuurportal.eu
7.4	De volgende informatie dient te worden vermeld op de factuur: - Verplichtingensnummer (wordt bij de start van de opdracht verstrekt aan opdrachtnemer, let op: deze gegevens mogen niet in het NAW veld staan). - Factuurperiode (data) - Factuurbedrag excl. en incl. BTW - Orderdatum - Adres opdrachtnemer - KvK-en BTW-nummer opdrachtnemer - IBAN/BIC-code opdrachtnemer - T.a.v. Gemeente Purmerend – team Beheer en Onderhoud

	Specificatie van de leveringen/werkzaamheden wordt als aparte bijlage toegevoegd of is onderdeel van de factuur. In de specificatie dient minimaal vermeld te worden: - Onderdelen op de factuur (per kopje op naam gesorteerd): bestellingen, wassen, vermaken reparaties - Bestelnummer - M-nummer (indien aanwezig) - Geleverde artikelen/werkzaamheden - Orderbedrag excl. BTW - Aantallen en prijs per stuk en totaal prijzen												
7.5	Opdrachtnemer levert voor aanvang van de ingangsdatum van de overeenkomst een pro forma factuur in zoals deze bij de eerste facturering eruit zal zien. Na goedkeuring van de gemeente zal deze opzet gebruikt worden voor de facturering. De inhoud van de factuur kan kosteloos gedurende de looptijd van de overeenkomst worden aangepast aan de wensen van de gemeente.												
Nr.	Eisen communicatie, overleg en rapportage												
8.1	Opdrachtnemer stelt een vaste contactpersoon/accountmanager met vervanger beschikbaar. Deze is telefonisch bereikbaar op werkdagen tussen 09;00 en 17;00 uur.												
8.2	Tijdens de implementatieperiode (eerste twee maanden van de overeenkomst) vindt er een minimaal tweewekelijks overleg plaats. Hierbij worden de lopende zaken besproken betreffende het implementatieplan.												
8.3	Onderstaand schema is een beknopte weergave van de onderwerpen voor de communicatie tussen beide partijen. Communicatie op de genoemde niveaus vindt alleen met de daarvoor geautoriseerde personen plaats. Rapportages worden door de opdrachtnemer tijdig ter beschikking gesteld. De communicatie vindt plaats op de volgende niveaus: <table><tr><th>Wat</th><th>Wie</th><th>Frequentie</th><th>Bespreekpunten</th></tr><tr><td>Operationeel overleg</td><td> - Opdrachtnemer - De gemeente Operationeel contractbeheerder </td><td>In overleg, afhankelijk lopende zaken</td><td> - Evaluatie samenwerking - Klachtenafhandeling - Openstaande offertes - Facturatie </td></tr><tr><td>Tactisch/strategisch overleg</td><td> - Opdrachtnemer - De gemeente: Contractmanager Operationeel contractbeheerder </td><td>1 x per jaar</td><td> - Evaluatie contractafspraken - KPI's (deze worden na gunning opgesteld) - Samenwerking - Financieel - Duurzaamheid - marktontwikkelingen </td></tr></table>	Wat	Wie	Frequentie	Bespreekpunten	Operationeel overleg	- Opdrachtnemer - De gemeente Operationeel contractbeheerder	In overleg, afhankelijk lopende zaken	- Evaluatie samenwerking - Klachtenafhandeling - Openstaande offertes - Facturatie	Tactisch/strategisch overleg	- Opdrachtnemer - De gemeente: Contractmanager Operationeel contractbeheerder	1 x per jaar	- Evaluatie contractafspraken - KPI's (deze worden na gunning opgesteld) - Samenwerking - Financieel - Duurzaamheid - marktontwikkelingen
Wat	Wie	Frequentie	Bespreekpunten										
Operationeel overleg	- Opdrachtnemer - De gemeente Operationeel contractbeheerder	In overleg, afhankelijk lopende zaken	- Evaluatie samenwerking - Klachtenafhandeling - Openstaande offertes - Facturatie										
Tactisch/strategisch overleg	- Opdrachtnemer - De gemeente: Contractmanager Operationeel contractbeheerder	1 x per jaar	- Evaluatie contractafspraken - KPI's (deze worden na gunning opgesteld) - Samenwerking - Financieel - Duurzaamheid - marktontwikkelingen										
8.4	Alle overleggen worden proactief ingepland door opdrachtnemer. Van alle overleggen worden besluiten en actiepunten vastgelegd in de notulen welke door opdrachtnemer worden opgesteld. De notulen worden binnen vijf (5) werkdagen na het overleg gemaild naar opdrachtgever via servicepunt@purmerend.nl en contracten@purmerend.nl .												
8.5	Op ieder gewenst moment dient het voor opdrachtnemer mogelijk te zijn binnen 2 werkdagen een overzicht te verzorgen van geleverde goederen en of geplaatste bestellingen. Het beschikbaar zijn van een dergelijke rapportage / overzicht in de webwinkel voor de beheerder van de gemeente is voldoende.												

Nr.	Eisen privacy en informatiebeveiliging
9.1	Voor veilige bestandsuitwisseling via mail tussen de gemeente en opdrachtnemer accepteert opdrachtnemer de oplossing die opdrachtgever biedt (op dit moment Zilver met o6-authenticatie).
9.2	Het maildomein dat opdrachtnemer gebruikt haalt een 100% score op www.internet.nl De gemeente realiseert zich dat niet elke leverancier momenteel aan deze eis voldoet. Inschrijver hoeft op moment van inschrijven nog niet aan deze eis te voldoen. Wel moet opdrachtnemer binnen 12 maanden na ingangsdatum van de overeenkomst aan deze eis voldoen.
9.3	Opdrachtnemer houdt zich aan alle wet- en regelgeving (Nederlandse en Europese) aangaande privacybescherming m.b.t. de door hem geleverde oplossing en diensten. Denk bijvoorbeeld aan rechten van betrokkenen, anonimiseren, dataminimalisatie, verwijderen van gegevens, bewaartermijnen, etc. Alle wet- en regelgeving zoals de AVG en UAVG zijn leidend in geval van tegenstrijdigheden met andere eisen, wensen of voorstellen van opdrachtnemer.
9.4	De gegevens van de gemeente worden alleen in de Europese Economische Ruimte (EER) opgeslagen in overeenstemming met de eisen van de AVG.
Nr.	Eisen Webshop
10.1	De infrastructuur en organisatie van opdrachtnemer zijn adequaat beveiligd. Opdrachtnemer toont bij gunning aan dat gewerkt wordt conform ISO 27001 of gelijkwaardig. Dit aantonen kan geschieden middels: - o een ISO 27001 certificaat met een verklaring van toepasselijkheid of; - o vergelijkbare certificering met verklaring of; - o een verklaring met daarin de eigen controles en overzicht van beveiligingsmaatregelen of; - o een combinatie van deze drie hierboven. Elk van de gevraagde certificaten/rapportages dienen opgeleverd te worden als Nederlandstalig document. Let op! Bovenstaande keuze dient Inschrijver in te vullen in Bijlage 6 'Formulier vragen informatiebeveiliging' en in dienen bij de inschrijving. De invulling op deze eis kan niet leiden tot een knock-out (uitsluiting) maar het geeft de gemeente handvatten om met de winnende inschrijver het juiste gesprek te voeren over eventuele te nemen maatregelen op gebied van informatiebeveiliging.
10.2	Situaties waarin meer dan normale kwetsbaarheden en/of risico's aanwezig zijn (beveiligingsincidenten (inclusief datalekken), maar ook directe (cyber)aanvallen), worden onmiddellijk gemeld aan en besproken met de gemeente.
10.3	Opdrachtnemer stelt een webapplicatie beschikbaar. Ten aanzien van de inzet van een webapplicatie geldt dat opdrachtnemer zorg draagt voor een 100% webbased voorziening welke voldoet aan het volgende: vereisten: • De vereisten van het forum standaardisatie; • De vereisten richtlijnen gesteld in de ICT beveiligingsrichtlijn voor webapplicaties van het NCSC inclusief de 5 kernpunten voor de beveiliging van webapplicaties:

	patching, invoervalidatie, uitvoervalidatie, sessieonderhoud, en databasegebruik. Zie hiervoor https://www.ncsc.nl/documenten/publicaties/2019/mei/01/ict-beveiligingsrichtlijnen-voor-webapplicaties; • De actuele vereisten gesteld in de NCSC ICT-beveiligingsrichtlijnen voor Transport Layer Security (TLS); • Toegankelijk en compatible met de meest recente versie van Mozilla Firefox, Google Chrome, Safari, Microsoft Edge Chromium ; • Minimaal categorie A beoordeling volgens de sslabs test en 100% score op www.internet.nl. • Enkel door opdrachtgever geautoriseerde medewerkers krijgen toegang tot de webapplicatie die voorzien is van Multi Factor Authenticatie. ○ De gemeente realiseert zich dat niet elke leverancier momenteel aan deze eis voldoet. Inschrijver hoeft op moment van inschrijven nog niet aan deze eis te voldoen. Wel moet opdrachtnemer binnen 12 maanden na ingangsdatum van de overeenkomst aan deze eis voldoen. • Wachtwoorden in de voorziening worden nooit in plaintext opgeslagen of verstuurd. Basic Authentication is niet toegestaan; De opdrachtnemer garandeert dat gedurende de contractperiode de aangeboden oplossing wordt onderhouden, ondersteund en doorontwikkeld.
10.4	Definities: Webshop: Een webshop is een website waarop producten kunnen worden aangekocht. De website is uitgerust met mogelijkheden om online door een productencatalogus te bladeren, artikelen toe te voegen aan een virtuele winkelwagen. Persoonlijke webshop: Een persoonlijke webshop is een afgeschermd bedrijfsspecifieke webshop, ingericht naar de wensen van de opdrachtgever. Een beperkt aantal aangewezen medewerkers van opdrachtgever kunnen bestellingen doen (de beheerders) en deze bestellingen accorderen en vrijgeven.
10.5	Na gunning dient opdrachtnemer een persoonlijke webshop in te richten. De inrichting van de persoonlijke webshop, met het kernassortiment, moet gereed zijn binnen 2 maanden na ingangsdatum overeenkomst. Voor livegang dient de webshop minimaal twee keer ter beoordeling gepresenteerd te worden aan de gemeente. Vanaf ingangsdatum overeenkomst tot aan livegang van de webshop kan de gemeente bestellen via telefoon, mail of andere door opdrachtnemer aangegeven wijze.
10.6	Opdrachtnemer informeert de gemeente bij storingen. Wanneer het online webshop niet gebruikt kan worden, biedt de opdrachtnemer een alternatieve bestelprocedure aan. De bestelhistorie in het online bestelsysteem moet te allen tijde actueel zijn. Na een eventuele storing dient dit ook verwerkt te worden.
10.7	Een beperkt aantal aangewezen medewerkers van de gemeente (de beheerders) kan inloggen met zijn eigen account. Opdrachtnemer geeft de beheerders van de gemeente een introductie en stelt een digitale handleiding beschikbaar op de inlogpagina.

10.8	Enkel door de gemeente vooraf aangewezen personen kunnen rechten aanvragen voor (nieuwe) beheerders in de persoonlijke webshop bij opdrachtnemer.
10.9	Opdrachtnemer dient het assortiment uit bijlage 5 prijzenblad, de productenlijst, op te nemen in de persoonlijke webshop. Voor elk artikel dient een afbeelding in kleur, beschrijving, specificaties en de prijs opgenomen te zijn in de persoonlijke webshop. Voor dit vaste assortiment geldt dat dit moet voldoen aan bijlage 5 'Prijzenblad' (incl. kortingen).
10.10	De inrichting van de persoonlijke webshop is op basis van functiegroep en functies/rollen. Hierover worden na gunning in overleg nadere afspraken gemaakt.
10.11	De inrichting van de webshop dient kosteloos aangepast te kunnen worden indien de gemeente daar behoefte aan heeft. Inrichting van de webshop kan pas starten na overleg met en schriftelijk akkoord van de gemeente.
10.12	In de webshop is een historie van bestellingen opgenomen. Op beheerderniveau is de historie op artikel- en gebruikersniveau te raadplegen. • Aantallen per artikel uitgesplitst per gebruiker • Kostenoverzicht per artikel per gebruiker • Overzicht maten van alle gebruikers • Reinigings- en reparatiehistorie van alle gebruikers • Overzicht keuringen en onderhoudshistorie (deze informatie mag eventueel in een aparte keurings- en onderhoudsmodule met aparte inlog worden bijgehouden)
10.13	De webshop dient 24/7, beschikbaar te zijn. De website dient toegankelijk te zijn op werkstations, laptops, tablets en smartphones. De webshop is device aware.
10.14	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het up-to-date houden van de webshop en de daarin vermelde informatie.
10.15	Opdrachtnemer organiseert technisch onderhoud aan de website zodanig dat de gebruiker tijdens kantooruren daar geen hinder van ondervindt.
10.16	De beheerders van de gemeente is bevoegd wijzigingen door te voeren in de webshop: • Toevoegen of verwijderen van medewerkers • Toewijzen van een medewerkers aan een functiegroep • Standplaats van een medewerkers
10.17	De webshop moet operationeel zijn zonder het gebruik van extra software of lokale installatie.
10.18	De webshop is in de Nederlandse taal en gebruiksvriendelijk ingericht. Er is een Nederlands handleiding beschikbaar voor de gemeente.
10.19	De webshop dient minimaal de volgende mogelijkheden te bieden: • zoeken op merk; • zoeken op artikelnaam; • zoeken op artikelnummer; • opvragen van (technische) artikelinformatie; • opvragen bestel- en verzendinformatie; • actuele levertijden van artikelen weergeven; • factuurinformatie opvragen.