

Bijlage 7 Programma van Eisen

In dit Programma van Eisen, zijn de minimumeisen opgenomen die aan de Opdracht worden gesteld. Door voor deze aanbesteding een Inschrijving in te dienen, verklaart Inschrijver zich onvoorwaardelijk en volledig akkoord met de onderstaande eisen. Eventuele voortvloeiende kosten uit onderstaande eisen dient u te verwerken in uw prijsopgave. Onderstaande eisen kunnen dus niet leiden tot extra kosten.

Algemeen	
1	Alle te leveren producten en de uit te voeren werkzaamheden dienen minimaal te voldoen aan de vigerende wet- en regelgeving, voorschriften en van toepassing zijnde keurmerken.
Communicatie	
2	Opdrachtnemer is telefonisch en per e-mail beschikbaar voor advies, bestelaanvragen e.d., op werkdagen van 8:00u tot 17:00u.
3	Opdrachtnemer stelt een vaste contactpersoon/ accountmanager op tactisch niveau beschikbaar (t.b.v. bijvoorbeeld terugkoppeling over de managementrapportages en het evaluatieoverleg)
4	Medewerkers van de Opdrachtnemer die betrokken zijn bij de uitvoering van de Opdracht beschikken over een goede mondelinge en schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid in de Nederlandse taal en beschikken over de noodzakelijke vakkennis om advies en levering van minimaal de producten genoemd in prijzenblad(en) snel en adequaat te verzorgen.
5	Bij aanvang van de te sluiten Overeenkomst zal Opdrachtgever een opgave doen van personen die bevoegd zijn tot het doen van bestellingen. Bestellingen gedaan door andere dan de genoemde personen moeten eerst bevestigd worden door een daartoe bevoegde persoon van Opdrachtgever, alvorens Opdrachtnemer bevoegd is over te gaan tot uitvoering van de bestelling.
Assortiment	
6	Opdrachtnemer is minimaal in staat de producten te leveren, zoals vermeld in het prijzenblad van ingeschreven perceel/percelen.
7	Alle aangeboden en aangeleverde producten dienen van dusdanige kwaliteit te zijn dat deze geschikt zijn voor gebruik door Opdrachtgever in werkplaatsen en (brandweer)voertuigen en voor inzet voor de primaire taak van de Brandweer.
8	Opdrachtnemer garandeert de leverbaarheid van de producten van ingeschreven percelen, gedurende de looptijd van de Overeenkomst. Wanneer blijkt dat een bepaald product toch niet (meer) te verkrijgen is op de markt, wordt er een technisch en kwalitatief gelijkwaardig product geleverd, met een vergelijkbare verpakkingseenheid en tegen de maximale netto prijsstelling van het oorspronkelijke product. Het alternatieve product kan pas na akkoord door Opdrachtgever geleverd worden en opgenomen worden in het assortiment.
9	Wanneer gedurende de looptijd van de Overeenkomst veranderingen ontstaan in de kwaliteit van de in het Assortiment opgenomen producten, bijvoorbeeld door een veranderende samenstelling, specificaties, logistieke veranderingen of anderszins, geeft Opdrachtnemer dit direct aan bij de contractbeheerder van Opdrachtgever. Met Opdrachtgever wordt bepaald of een alternatief product wordt opgenomen in het Assortiment.
10	Indien gedurende de looptijd van de Overeenkomst blijkt dat een aangeboden alternatief product niet gelijkwaardig is aan het kwaliteitsniveau van het origineel (dit ter bepaling en onderbouwing met argumenten door Opdrachtgever), dan wordt alsnog het originele

	product in het Assortiment opgenomen tegen dezelfde prijs als het vergelijkbare alternatief. Blijkt dit voor Opdrachtnemer niet mogelijk, dan is Opdrachtgever gerechtigd dit product bij een derde partij af te nemen.
Bestelproces	
11	Opdrachtnemer accepteert uitsluitend bestellingen van de daar toe bevoegde personeelsleden van Opdrachtgever. Een bestelling kan mondeling, telefonisch of per E-mail geschieden, vergezeld door een opdrachtnummer.
12	Het is mogelijk om producten in enkelstuks verpakking te bestellen en geleverd te krijgen, dit zonder het doorberekenen van meerkosten aan Opdrachtgever. Te denken valt aan 1 stuks afzetlint of 1 stuks reddingsklos.
13	Opdrachtnemer hanteert geen minimum orderwaardes en/of bestelgroottes.
Webshop / Webportaal	
14	Opdrachtnemer beschikt over een webshop dan wel webportaal waarbij Opdrachtgever informatie kan inzien over minimaal de producten in het Assortiment genoemd in Bijlage 2A en/of 2B als ook het assortiment van Opdrachtnemer. Daarbij dient informatie zoals brutoprijzen met daarbij behorende kortingspercentages, voorraad informatie en verwachte levertijd zichtbaar te zijn.
15	De webshop / webportaal is te allen tijde beschikbaar (24/7).
16	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor continue toegankelijke en up-to-date webshop / webportaal.
17	In de webshop / webportaal dienen de prijzen en bijhorende kortingspercentages van de producten vermeld te staan. Voor producten uit het Assortiment dienen de prijzen overeen te komen met Bijlage 2A en/of 2B van de Overeenkomst.
Leveringen	
18	Bestelde producten uit het assortiment kunnen binnen een termijn van maximaal drie (3) Werkdagen na bestelling op de aangegeven locatie van Opdrachtgever worden geleverd. Wanneer in overleg deze levertijd langer kan zijn, wordt in overleg gekozen voor verzamelorders.
19	Bezorg- en afleveringskosten zijn inbegrepen in aangeboden prijzen.
20	Indien Opdrachtnemer binnen de aangegeven levertijd de bestelde producten niet kan leveren is Opdrachtgever gerechtigd de betreffende producten bij derden af te nemen.
21	Leveringen vinden plaats op werkdagen (ma-vrij) tussen 8:00u en 16:00u.
22	Alle leveringen vinden plaats voor rekening en risico van Opdrachtnemer (DDP).
23	Afleverlocaties zijn kazernes VRBN, waarbij het merendeel moet worden afgeleverd bij het centrale magazijn (kazerne Zeeland NB) of kazerne Den Bosch. Leveringen worden afgegeven/gemeld op locatie en dus niet onbeheerd achtergelaten.
24	Testrapporten, certificaten en gebruikshandleidingen, voor zover van toepassing, worden direct bij levering bijgesloten en zijn gesteld in de Nederlandse taal. De verkrijging van alle benodigde keuringen en certificaten, voor zover van toepassing, is de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer.
25	Elke opdracht wordt voorzien van een orderbevestiging met daarop tenminste vermeld: <ul style="list-style-type: none"> - datum bestelling; - leverdatum; - opdrachtnummer/inkoopnummer VRBN; - omschrijving levering (merk/model/type product); - aantal; - netto prijs; - brutoprijs en kortingspercentage; - totaal bedrag. <p>Deze orderbevestiging is gericht aan de bestellers van Opdrachtgever.</p>

26	<p>Bij de levering wordt een pakbon afgegeven waarop de onderstaande gegevens staan vermeld:</p> <ul style="list-style-type: none"> - datum bestelling; - opdrachtnummer/inkoopnummer VRBN; - omschrijving levering (merk/model/type product); - aantal. <p>Afwijkingen ten opzichte van de bestelling worden vermeld op de pakbon.</p> <p>Als er een deellevering plaatsvindt, dient de backorder op de pakbon vermeld te zijn, inclusief de verwachte leverdatum.</p>
27	Opdrachtnemer gebruikt zoveel mogelijk (recyclebare) meermalig herbruikbare - en/of grootverpakkingen, waarbij overdozen tot een minimum worden beperkt (bijvoorbeeld geen overdoos bij een levering van één afzetlint).
Vervangende producten, correcties en manco's	
28	Als de gevraagde hoeveelheid of kwaliteit niet binnen de gestelde levertijd geleverd kan worden, zal Opdrachtnemer te allen tijde contact zoeken met Opdrachtgever. Een mogelijkheid is bijvoorbeeld om een deellevering toe te passen. Als een alternatief product voorhanden is dient deze minstens gelijkwaardig te zijn aan het bestelde product. Pas na akkoord door Opdrachtgever kan een order voor een deel geleverd worden en/of het alternatieve product uitgeleverd worden.
29	Niet akkoord bevonden geleverde producten, worden binnen maximaal 5 Werkdagen na levering, dan wel bij de eerstvolgende levering, zonder extra kosten retour genomen door Opdrachtnemer, waarna volledige restitutie plaatsvindt binnen 30 dagen na ontvangst. De producten die geretourneerd worden zijn ongebruikt, onbeschadigd en worden in de originele verpakking (welke wel geopend is geweest) geretourneerd.
Onderhoud en reparatie	
30	Opdrachtnemer geeft Opdrachtgever toestemming om geleverde producten, voor zover van toepassing, door haar eigen technische dienst te laten onderhouden en repareren om de bedrijfszekerheid en daarmee de inzet zoveel mogelijk te garanderen. <i>NB: Dit geldt niet voor perceel 2, Warmtebeeldcamera's.</i>
31	De technische ondersteuning door Opdrachtnemer, ten behoeve van de geleverde producten, is gedurende vier (4) jaar na levering gewaarborgd.
Klachten	
32	Klachten over de dienstverlening van Opdrachtnemer worden zo snel mogelijk aan hem doorgegeven, waarbij verwacht wordt dat deze op serieuze en adequate wijze behandeld en afgehandeld worden. Opdrachtnemer bevestigt binnen 1 werkdag de ontvangst van de klacht aan Opdrachtgever.
33	Bij het zich herhaaldelijk voordoen van klachten (vanaf driemaal per maand) zal Opdrachtgever de Opdrachtnemer hiervan schriftelijk in kennis stellen en hem naar de aard van de klachten een redelijke termijn stellen om de klachten te verhelpen. Als vervolgens blijkt dat de klachten blijven bestaan is Opdrachtgever gerechtigd om, zonder gerechtelijke tussenkomst, op elk moment de betreffende Overeenkomst eenzijdig te beëindigen. Deze beëindiging geeft Opdrachtnemer geen enkel recht op schadevergoeding, compensatie e.d.
34	Problemen, calamiteiten, e.d. worden door Opdrachtnemer per omgaande schriftelijk vastgelegd en doorgegeven aan Opdrachtgever.