

Bijlage 4 Programma van Eisen

Europese aanbesteding volgens de openbare procedure
voor levering van Groengereedschappen en Persoonlijke
beschermingsmiddelen (PBM's)

Cedris

Programma van Eisen

De opdrachtnemer conformeert zich aan alle gestelde eisen door middel van ondertekening van het document Bijlage 2 Verklaring omtrent inschrijving en voegt deze toe aan zijn inschrijving.

Inhoudelijke eisen

1.	De opdrachtgever maakt onderscheid tussen een 'kernassortiment en een 'overig assortiment'. Het kernassortiment betreft de producten vermeld op Bijlage 8 Assortiment en Bijlage 3 Prijzenblad. Voor deze producten wordt een prijs uitgevraagd. De opdrachtnemer geeft een standaard kortingspercentage (in procenten) af op het overig assortiment. Onder overig assortiment wordt verstaan de producten die de opdrachtnemer aan deelnemend lid van de opdrachtgever kan leveren, naast het kernassortiment. De opdrachtnemer gaat akkoord met 20% flexibiliteit op het kernassortiment, welke op verzoek van de opdrachtgever jaarlijks herzien kan worden. Reden hiervoor is de dynamiek waarin SW-bedrijven verkeren en de eventueel veranderende behoefte in de aanschaf van Groengereedschappen & PBM's. Op het 'overig assortiment' dient de opdrachtnemer marktconforme tarieven te hanteren. De marktconformiteit kan worden gecontroleerd door de opdrachtgever. De aan te bieden artikelen voldoen aan de omschrijving, inclusief de gestelde criteria en de eventueel genoemde normeringen. Indien in de omschrijving merknamen genoemd zijn dient u te lezen 'of gelijkwaardig'. Dat houdt in dat specifiek benoemde merken en artikelen zijn bedoeld als indicatie voor eventueel aan te bieden gelijkwaardige artikelen.
2.	Na ontvangst van de voorlopige gunningsbeslissing kan de opdrachtnemer kosteloos binnen tien (10) werkdagen na verzoek van de opdrachtgever, een voorbeeld leveren van alle geoffreerde artikelen. De opdrachtgever zal een drietal artikelen aanwijzen, waarvan een voorbeeld wordt gevraagd.
3.	De te leveren producten dienen van goede kwaliteit te zijn en minimaal aan de gebruikelijke eisen van functionaliteit, deugdelijkheid, veiligheid doelmatigheid en afwerking te voldoen. Indien artikelen hier niet aan voldoen, dan dienen deze, op aangeven van deelnemend lid van de opdrachtgever, door een alternatief artikel van maximaal dezelfde <u>prijs</u> vervangen te worden.
4.	De door de opdrachtnemer aangeboden gereedschappen zijn vervaardigd van duurzame, slijtvaste materialen, zodat de kwaliteit, functionaliteit en levensduur zijn geborgd. Alle artikelen die worden aangeboden zijn vrij van schadelijke of gezondheidsbedreigende stoffen.

5.	De aangeboden producten dienen gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst leverbaar te blijven, dan wel zal een gelijkwaardig alternatief geleverd moeten worden. Levering van een alternatief dient altijd vooraf gemeld te worden en kan alleen plaatsvinden in overleg met en na goedkeuring van deelnemend lid van de opdrachtgever. Er mag geen verschil in de kwaliteit, prijs en functionaliteit zitten. De door de opdrachtnemer aangeboden producten in het prijzenblad dienen daadwerkelijk geleverd te worden. Bij een gelijkwaardig alternatief in kernassortiment dient de opdrachtnemer maximaal de prijzen uit het kernassortiment te hanteren.
6.	De opdrachtnemer geeft proactief- en kosteloos advies aan deelnemend lid van de opdrachtgever over de laatste ontwikkelingen en de wetgeving op het gebied van Groengereedschappen & PBM's. Opdrachtnemer houdt leden (minimaal 1 keer per jaar) op de hoogte van nieuwe ontwikkelingen, producten en innovaties met betrekking tot de te leveren gereedschappen en technische gebruiksartikelen uit de genoemde productcategorieën.

Service

7.	De opdrachtnemer heeft een klantenservice die op werkdagen zowel telefonisch als per e-mail van 8:00 uur tot 17:00 bereikbaar is. De opdrachtnemer geeft binnen twee (2) werkdagen na melding antwoord op de gestelde vraag.
8.	De opdrachtnemer geeft kosteloos advies (door onder andere het organiseren van toolbox meetings) aan deelnemend lid van de opdrachtgever over de laatste ontwikkelingen op het gebied van gereedschappen en veiligheidsmiddelen en de geldende- of veranderende wetgeving.
9.	Opdrachtnemer dient in voorkomende gevallen op verzoek van Opdrachtgever passessies voor PBM's, zoals verwoord in bijlage 3, prijzenblad te organiseren.

Producteisen

10.	De garantietermijn op de Groengereedschappen bedraagt minimaal de fabrieksgarantie vanaf moment van levering van de Groengereedschappen aan deelnemend lid van de opdrachtgever. De opdrachtnemer biedt minimaal de garantieregeling aan die de fabrikant van het product hanteert.
11.	Alle artikelen die de opdrachtnemer levert aan deelnemend lid van de opdrachtgever zijn geschikt voor langdurig en intensief gebruik in een professionele omgeving en zijn van een constante kwaliteit.
12.	De opdrachtnemer garandeert gedurende de looptijd van de raamovereenkomst dat afgenomen producten voldoen aan de, indien van toepassing en relevant, geldende normen als ISO, CE, NEN-normeringen.
13.	De opdrachtnemer dient de volgende maatboog te kunnen leveren voor de productgroep (werk) handschoenen: - Maat 1 t/m 12.

14.	Indien er hout in de artikelen wordt verwerkt dan dient dit hout op een verantwoorde wijze te zijn geproduceerd. Indien gewenst door de opdrachtgever, toont de opdrachtnemer dit aan.
-----	--

Prijsvorming

15.	Jaarlijks wordt het kernassortiment besproken tussen de opdrachtnemer en de opdrachtgever en waar nodig aangepast. Zie ook eis 1. Voor de eventueel nieuw in het assortiment op te nemen artikelen worden in overleg met de opdrachtgever marktconforme prijzen vastgelegd.
16.	De opdrachtnemer voldoet aan de marktconformiteitseis. Dat wil zeggen, indien de opdrachtgever artikelen opvraagt die niet zijn vermeld in Bijlage 8 assortiment, zal de opdrachtnemer marktconforme prijzen en tarieven offren en berekenen die gelden voor de branche waarbinnen de opdrachtnemer actief is. De aangeboden prijsstelling voor deze artikelen dient in lijn te zijn met de prijzen van het kernassortiment. De opdrachtgever is gerechtigd deze nettoprijzen en tarieven op marktconformiteit te (laten) controleren. Bij disproportionele afwijkingen van marktconforme prijsstelling, kunnen de deelnemende leden de artikelen bij derden (zijnde niet de opdrachtnemer) afnemen. Het bepalen of er sprake is van een 'marktconforme prijs' is aan de opdrachtgever.
17.	De deelnemende leden van de opdrachtgever zijn voor de artikelen die niet behoren tot het kernassortiment gerechtigd om betreffende artikelen bij een derde te betrekken.

Bestellen

18.	Levering geschiedt uitsluitend na ontvangst van de bestelopdracht van de daartoe gemandateerde besteller van het deelnemend lid van de opdrachtgever
19.	Deelnemende leden van de opdrachtgever kunnen digitaal bestellingen plaatsen. Per mail bestellingen plaatsen is voor leden ook mogelijk. De opdrachtnemer beschikt over een digitaal bestelsysteem en/of een digitale catalogus waar bestellingen kunnen worden geplaatst. De webshop laat voor ieder artikel in het assortiment zien of deze op voorraad is. De webshop/digitale catalogus biedt de vaste artikelen die het deelnemend lid van de opdrachtgever afneemt met foto's en de procedures van bestellen, leveren en eventuele omruil. De opdrachtnemer bepaalt in overleg met deelnemend lid van de opdrachtgever het aantal bestellers (verschillende inlognamen. Het gebruik van het digitale bestelsysteem/digitale catalogus is te allen tijde kosteloos voor deelnemend lid van de opdrachtgever.

20.	De opdrachtnemer bevestigt ontvangst van de bestelling binnen twee (2) werkdagen door middel van een orderbevestiging. Deze orderbevestiging bevat de volgende gegevens: - Referentie: naam besteller; - Bestelinfo: bestelnummer, besteldatum, geplande leverdatum, kostenplaats; - Afleveradres; - De bestelde artikelen per artikel: artikelnummer, omschrijving, de naam van de persoon voor wie het bestemd is (ook op de pakbon), maat, aantal, prijs, kortingspercentage, totaalbedrag artikel exclusief btw; - Totaal-regel: valuta, totaalbedrag exclusief btw, btw %, BTW bedrag, totaalbedrag inclusief btw.
21.	Het inrichten en onderhouden van het bestelsysteem is de verantwoordelijkheid van de opdrachtnemer. De opdrachtnemer garandeert daarbij de veiligheid van de gegevens van de deelnemende leden van de opdrachtgever in het bestelsysteem en heeft daar voor de nodige (beveiliging)maatregelen getroffen.
22.	Indien de opdrachtnemer, in geval van calamiteit bij een deelnemend lid van de opdrachtgever, niet op korte termijn de producten die nodig zijn in verband met deze calamiteit kan leveren, is deelnemend lid van de opdrachtgever gerechtigd om deze artikelen elders (bij een derde) te bestellen.
23.	Indien een artikel tijdelijk niet leverbaar is, dient de opdrachtnemer proactief op te treden voor het leveren van een alternatief en, na overleg met en goedkeuring door het deelnemend lid van de opdrachtgever, een alternatief tegen dezelfde (prijs)condities te leveren.

Leveringen

24.	Leveringen vinden plaats op het door deelnemend lid van de opdrachtgever genoemde adres.
25.	Leveringen vinden plaats op maandag tot en met vrijdag (kantoordagen) tussen 08.00 en 17.00 uur.
26.	De opdrachtgever stelt de volgende eisen aan de opdrachtnemer met betrekking tot levertijd: -Kernassortiment: 2 werkdagen na plaatsen bestelling door de opdrachtgever. -Overig assortiment: 2 werkdagen na plaatsen bestelling door de opdrachtgever. In overleg tussen de opdrachtnemer en het deelnemend lid van de opdrachtgever kunnen afwijkende afspraken gemaakt worden voor een, voor beide partijen, zo efficiënt mogelijke operationele inregeling (verzamelorders, weekleveringen et cetera). Voor alle typen leveringen geldt een leverbetrouwbaarheid van minimaal 95%.

27.	Leveringen zijn altijd voorzien van een aflever bon met daarop een overzicht van: - Referentie: naam besteller; - Bestel info: bestelnummer, besteldatum, leverdatum; - De individueel bestelde artikelen: artikelnummer, omschrijving, de naam van de persoon voor wie het bestemd is, maat, aantal, prijs, totaalbedrag artikel exclusief btw; - (indien van toepassing) vermelding welke artikelen uit deze bestelling later worden geleverd; - Verpakt in eenheden waarbij de kleinste verpakkingseenheid nooit producten voor 2 personen kan bevatten.
28.	Indien een artikel tijdelijk niet leverbaar is, wordt standaard een deellevering geleverd met de artikelen die op dat moment leverbaar zijn, nadat de opdrachtnemer hierover contact heeft opgenomen en er overleg is geweest met de besteller van het deelnemend lid van de opdrachtgever over een acceptabele oplossing of een passend alternatief ten aanzien van het artikel dat niet leverbaar is. Indien een artikel tijdelijk niet leverbaar is, biedt de opdrachtnemer een alternatief. Indien een artikel van de lijst zoals omschreven in het Bijlage 8 - Assortiment door de opdrachtnemer (aantoonbaar) uit productie wordt genomen neemt de opdrachtnemer contact op met deelnemend lid van de opdrachtgever om alternatieven voor te stellen die voldoen aan de gestelde criteria en dezelfde kwaliteit-prijsverhouding bieden. Na goedkeuring van de opdrachtgever wordt het oude artikel in Bijlage 8 - Assortiment vervangen door het nieuwe artikel en valt daarmee onder dezelfde voorwaarden als de artikelen op deze lijst.
29.	Na melding van een foutieve (aan de kant van de opdrachtnemer) en/of een beschadigde levering wordt het geleverde in overleg opgehaald of retour gezonden en zorgt de opdrachtnemer voor een nalevering zonder dat dit leidt tot extra kosten voor het deelnemend lid van de opdrachtgever.
30.	Alle verpakkingen dienen milieuvriendelijk en recyclebaar te zijn. De opdrachtnemer conformeert zich aan het Besluit beheer verpakkingen en papier en karton 2014. De artikelen worden per gebruiker verpakt. De artikelen dienen in een zodanige verpakkingen te worden afgeleverd, dat deze ook gebruikt kan worden voor eventuele retourzendingen. De opdrachtnemer zal zo milieuvriendelijk mogelijk verpakkingsmateriaal gebruiken en niet meer verpakkingsmateriaal gebruiken dan noodzakelijk is.

Facturatie

31.	De opdrachtnemer stemt facturatie af met deelnemend lid van de opdrachtgever waar de opdrachtnemer de producten levert. Uitgangspunt is dat de opdrachtnemer factureert onder vermelding van Overeenkomstnummer en een overzicht geeft van de geleverde artikelen en een totaalstelling op dezelfde wijze als in de orderbevestiging met toevoeging van de leverdatum. Facturering geschiedt altijd na levering. De opdrachtnemer vermeldt op elke factuur een specificatie van de producten die gefactureerd worden. De informatie die op de factuur dient te staan is onder andere het ordernummer, orderdatum, leverdatum, productnaam- en aantal, totaalprijs per order.
32.	De opdrachtnemer voorziet in de mogelijkheid tot digitaal factureren per deelnemend lid van de opdrachtgever.

Controle

33.	De opdrachtnemer vermeldt op de pakbon, indien gewenst door deelnemend lid van de opdrachtgever, de kostenplaats, projectnummer en naam besteller.
-----	--

Decentraal contractmanagement / operationeel accountmanagement

34.	De opdrachtnemer wijst voor ieder deelnemend lid van de opdrachtgever een accountmanager/contactpersoon aan, waarbij tevens een (vaste) vervanger wordt genoemd.
35.	De accountmanager pleegt minstens ieder kwartaal, kosteloos, een tactisch overleg in met de contactpersoon van deelnemend lid van de opdrachtgever. E.e.a. afgestemd op de behoefte van het deelnemend lid.
36.	De accountmanager of diens vervanger is gedurende werktijden te allen tijde bereikbaar. In geval van afwezigheid wordt dit tijdig kenbaar gemaakt.
37.	De accountmanager maakt een verslag van datgene wat besproken is tijdens een tactisch overleg. Deelnemend lid van de opdrachtgever ontvangt dit verslag binnen 10 werkdagen.
38.	De accountmanager komt elk kwartaal met verbetervoorstellen/adviezen ten aanzien van de inkoop van het assortiment.
39.	De accountmanager van de opdrachtnemer ontzorgd deelnemend lid van de opdrachtgever als het gaat om vragen over producten en beantwoordt deze.

Centraal contractmanagement, management informatie en accountmanagement

40.	De opdrachtnemer benoemt een vaste, centrale accountmanager voor de opdrachtgever, waarbij een vaste vervanger wordt aangewezen. Na voorlopige gunning vermeldt de opdrachtnemer de naam, het telefoonnummer en het e-mailadres van de accountmanager en diens vervanger per bericht bekend aan de opdrachtgever via TenderNed.
41.	De vaste, centrale accountmanager dient op de hoogte te zijn van de inhoud en voorwaarden, vastgelegd in de aanbestedingsstukken en de raamovereenkomst. Tevens beschikt de vaste, centrale accountmanager over inhoudelijke kennis van de producten en het assortiment.

42.	Op initiatief van de opdrachtnemer vindt minimaal twee (2) keer per jaar een, kosteloos, strategisch overleg plaats met de opdrachtgever, waarbij de gehele dienstverlening van de opdrachtnemer wordt geëvalueerd. Indien nodig zal de frequentie van dit overleg opgehoogd kunnen worden.
43.	Gedurende het overleg worden in ieder geval de volgende onderwerpen besproken: a. Algehele dienstverlening de opdrachtnemer; b. Uitnutting (raam)overeenkomst; c. Leverbetrouwbaarheid de opdrachtnemer; d. Regionaal accountmanagement; e. Managementrapportage; f. Ontwikkelingen op midden- en lange termijn; g. Periodieke rapportage waarin de opdrachtnemer vermeld op welke wijze zij voldoen aan de vastgestelde KPI's, inclusief stand van zaken. Voor meer informatie over het onderwerp KPI's wordt u verwezen naar dit onderwerp verderop in dit Programma van Eisen. h. Invulling SROI;
44.	De opdrachtnemer levert minimaal vier (4) keer per jaar digitaal een managementrapportage aan, te weten uiterlijk een maand na afloop van ieder kwartaal. Deze managementrapportage bevat minimaal: a. Totale omzet per deelnemend lid van de opdrachtgever; b. Totale afname op productgroep niveau per deelnemend lid van de opdrachtgever; c. Totale afname op artikelniveau per deelnemend lid d. Uitnutting (raam)overeenkomst e. Invulling SROI; f. Klachtenrapportage; g. Incidenten/overige zaken (indien van toepassing)

Klachten

45.	De opdrachtnemer garandeert een maximale responstijd van één werkdag, ingaande na de dag van ontvangst, voor het beantwoorden van een vraag of het in behandeling nemen van een klacht. In geval van een klacht komt de opdrachtnemer binnen drie (3) werkdagen, ingaande na de dag van ontvangst, met een passende oplossing.
46.	De opdrachtnemer hanteert een klachtenreglement en maakt dit bekend aan de deelnemende leden van de opdrachtgever bijv. via de website van de opdrachtnemer.

KPI's

47.	KPI 1: Onderwerp: Levertijden De opdrachtnemer levert 95% van de bestelde producten binnen de levertijden zoals omschreven in het Programma van Eisen. Zie bijlage 8 voor een uitgebreide KPI-omschrijving.
48.	KPI 2: Onderwerp: Klachtenafhandeling De opdrachtnemer reageert binnen 1 dag op een klacht en komt binnen drie (3) dagen met

	een passende oplossing. Zie bijlage 8 voor een uitgebreide KPI-omschrijving.
49.	KPI 3: Leveren van een passend, alternatief artikel De opdrachtnemer levert in 95% van de geregistreerde aanvragen voor een alternatief artikel, binnen de gestelde levertijden, een passend, alternatief artikel. Zie bijlage 8 voor een uitgebreide KPI-omschrijving.
50.	KPI 4: Klanttevredenheid De opdrachtnemer garandeert een minimale klanttevredenheid van deelnemend lid van de opdrachtgever met een beoordeling van het cijfer 8. De opdrachtgever meet de klanttevredenheid onder andere door het periodiek afnemen van een enquête onder deelnemende leden van de opdrachtgever. Zie bijlage 8 voor een uitgebreide KPI-omschrijving.
51.	KPI 5: Correctheid facturatie De aangeleverde facturen dienen digitaal, conform de gestelde eisen, te worden aangeleverd en 95% van de verstuurd facturen zijn correct en bevatten geen fouten. Zie bijlage 8 voor een uitgebreide KPI-omschrijving.