

Bijlage 10. Programma van Eisen

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. Het voldoen aan onderstaande eisen kunnen dus niet leiden tot extra kosten.

1. Algemeen	
1.	Opdrachtnemer dient zich bij de uitvoering van de werkzaamheden te houden aan alle geldende en van toepassing zijnde wetgeving, Arbo-, veiligheids-, milieunormen en voorschriften.
2.	Opdrachtnemer is ISO 14001 gecertificeerd of is gecertificeerd op minimaal trede 3 niveau van de CO2 prestatieladder
3.	Opdrachtnemer heeft een vestiging gelegen binnen een straal van 30 (auto)reisminuten te rekenen vanaf de hoofdvestiging van Opdrachtgever. De ANWB-routeplanner is voor de vaststelling van die reisafstand/-duur leidend.
4.	Vanuit de onder eis 3 bedoelde vestiging kunnen door Opdrachtnemer in ieder geval de materialen en producten worden geleverd zoals benoemd op het in de Bijlage 11 opgenomen prijzenblad annex assortimentslijst.
2. Communicatie	
5.	Opdrachtnemer is telefonisch en per e-mail bereikbaar voor advies, bestelaan-vragen e.d., op werkdagen van 8:00u tot 17:00u.
6.	De voertaal tussen partijen is Nederlands.
7.	Gedurende de looptijd van de overeenkomst vindt in beginsel één maal per jaar een evaluatieoverleg plaats tussen beide partijen, ten kantore van Opdrachtgever. Tijdens de evaluatie komen minimaal aan de orde: • tevredenheid partijen; • nakomen overeengekomen werkafspraken; • relatiemanagement; • signaleren en oplossen knelpunten.
8.	Indien gewenst door een der partijen, zal een tussentijdse evaluatie plaatsvinden. Tijdens deze evaluatie komen de bespreekpunten aan de orde die op dat moment voor partijen actueel zijn. Opdrachtnemer maakt binnen 5 werkdagen na dit overleg een verslag van het gesprek. De afspraken gemaakt in (tussentijdse) evaluaties zijn bindend voor beide partijen, tenzij een van hen aangeeft zich niet te willen binden. De kosten voor deze overleggen en verslaglegging maken onderdeel uit van de opdracht en kunnen daarom niet apart worden gefactureerd.
9.	Partijen ontwikkelen een managementrapportage, op basis waarvan prestaties over en weer worden gemonitord. Opdrachtnemer neemt daartoe in het 1 ^e kwartaal na ingang van de overeenkomst het initiatief. E.e.a. is door Inschrijver verder uitgewerkt in de in paragraaf 8.2.2. van de aanbestedingsleidraad gevraagde beschrijving van de samenwerking.
10.	Opdrachtnemer beschikt voor Opdrachtgever op tactisch niveau (t.b.v. bijvoorbeeld terugkoppeling over de managementrapportages en het evaluatieoverleg) over een vaste contactpersoon/ accountmanager.
11.	Opdrachtnemer beschikt over de noodzakelijke vakkennis om advies en levering van de producten genoemd in Bijlage 11 snel en adequaat te verzorgen.
3. Assortiment	
12.	Opdrachtnemer is minimaal in staat de producten zoals vermeld in Bijlage 11 te leveren en daar waar nodig te onderhouden. Dit assortiment/deze dienstverlening is niet limitatief. Op eigen initiatief, doch niet eerder dan na onderling overleg, kunnen partijen gedurende de looptijd van de overeenkomst binnen de beoogde CPV codes, nieuwe producten aan het assortiment toevoegen.
13.	Alle aangeboden en aangeleverde producten dienen van dusdanige kwaliteit te zijn dat deze geschikt zijn voor gebruik door Opdrachtgever in de uitoefening van haar primaire taak als regionale brandweerorganisatie.

14.	Opdrachtnemer garandeert de leverbaarheid van de producten uit Bijlage 11, gedurende de looptijd van de Overeenkomst. Wanneer blijkt dat een bepaald product toch niet (meer) te verkrijgen is, wordt er een technisch en kwalitatief gelijkwaardig product geleverd, met een vergelijkbare verpakkingseenheid en tegen de maximale prijsstelling van het oorspronkelijke product. Het alternatieve product kan pas na akkoord door Opdrachtgever geleverd worden en (tijdelijk) opgenomen worden in het assortiment.
15.	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 nader te benoemen contactpersoon van Opdrachtgever. Met Opdrachtgever wordt bepaald of een alternatief product wordt opgenomen in het assortiment.
16.	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.
17.	Opdrachtnemer houdt de assortimentslijst/prijslijst van Opdrachtgever actueel, d.w.z. dat Opdrachtnemer mutaties (waaronder gewijzigde artikelnummers, artikelomschrijvingen, merken, verpakkingseenheden e.d.) binnen 30 dagen nadat de wijziging in het assortiment is doorgevoerd, op de assortimentslijst verwerkt.
4. Bestelproces	
18.	Bestellingen accepteert Opdrachtnemer uitsluitend van de daartoe bevoegde medewerkers van Opdrachtgever. Een bestelling kan telefonisch of per E-mail geschieden, vergezeld door een opdrachtnummer.
19.	Het is mogelijk om producten in enkelstuks verpakking te bestellen en geleverd te krijgen, dit zonder het doorberekenen van meerkosten aan Opdrachtgever.
20.	Opdrachtnemer hanteert geen minimum orderwaardes en/of bestelgroottes.
5. Webshop / Webportal	
21.	Opdrachtnemer beschikt over een webshop dan wel webportal waarbij Opdrachtgever informatie kan inzien over het totale assortiment van Opdrachtnemer alsook de producten in het assortiment van Opdrachtgever, welke alternatieve keuzes er zijn, welke prijzen van toepassing zijn, of een product op voorraad is en wat de levertijd is.
22.	De webshop / webportal is te allen tijde beschikbaar (24/7).
23.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor continue toegankelijke, up-to-date webshop/-portal.
24.	In de webshop / webportal dienen de prijzen van de producten vermeld te staan. Voor producten uit het assortiment dienen de prijzen overeen te komen met Bijlage 11 van de overeenkomst.
6. Leveringen	
25.	Bestelde producten uit het assortiment zoals beschreven in bijlage 11 kunnen binnen een termijn van maximaal 1 werkdag na bestelling op de aangegeven locatie van Opdrachtgever worden geleverd. Wanneer in overleg deze levertijd langer kan zijn, kan in overleg gekozen worden voor verzamelorders.
26.	Bestelde producten buiten het assortiment worden binnen een termijn van 5 werkdagen na bestelling op de aangegeven locatie van Opdrachtgever geleverd. Wanneer in overleg deze levertijd langer kan zijn, kan in overleg gekozen worden voor verzamelorders.
27.	Indien Opdrachtnemer de bestelde producten niet binnen de in de eisen 25 en 26 aangegeven tijden kan leveren, is Opdrachtgever gerechtigd de betreffende producten bij derden af te nemen.
28.	Leveringen vinden plaats op werkdagen (ma-vrij) tussen 7:30 en 17:00 uur.
29.	Alle leveringen vinden plaats voor rekening en risico van Opdrachtnemer (DDP).
30.	Leveringen worden afgegeven/gemeld bij de receptie en dus niet onbeheerd achtergelaten.
31.	Testrapporten, certificaten en gebruikshandleidingen, voor zover van toepassing, worden direct bij levering bijgesloten en zijn gesteld in de Nederlandse taal. De verkrijgen van alle benodigde keuringen en certificaten, voor zover van toepassing, is de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer.

32.	Elke opdracht wordt voorzien van een orderbevestiging met daarop tenminste vermeld: - datum bestelling; - leverdatum; - opdrachtnummer/inkoopnummer VrZW; - omschrijving levering (merk/model/type product); - aantal; - netto prijs; - totaal bedrag. De orderbevestiging is gericht aan de medewerker van Opdrachtgever die de desbetreffende order heeft geplaatst. Na opdrachtverstrekking zal een lijst van de bevoegde personen met opdrachtnemer worden gedeeld.
33.	Bij de levering wordt een pakbon afgegeven met daarop de onderstaande gegevens: - datum bestelling; - opdrachtnummer/inkoopnummer VrZW; - omschrijving levering (merk/model/type product); - aantal. Afwijkingen ten opzichte van de bestelling worden vermeld op de pakbon. Indien er een deellevering plaatsvindt, dient de backorder op de pakbon vermeld te zijn.
34.	Opdrachtnemer zet voor het transport van goederen naar en van Opdrachtgever voertuigen in met een minimale emissieklasse (Euro) 6 motoren.
7. Vervangende producten, correcties en manco's	
35.	Indien de gevraagde hoeveelheid of kwaliteit niet binnen de gestelde levertijd geleverd kan worden (zie eisen 25 en 26), zal Opdrachtnemer te allen tijde contact zoeken met de medewerkers zoals bedoeld in eis 32. Indien een alternatief product voorhanden is dient deze minstens gelijkwaardig te zijn aan het bestelde product. Pas na akkoord door Opdrachtgever kan het alternatieve product uitgeleverd worden tegen maximaal de prijs van het oorspronkelijke product.
36.	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. Opdrachtnemer administreert de retourzendingen op een zodanige wijze dat e.e.a. op de factuur voor Opdrachtgever inzichtelijk is. De producten die gere-tourneerd worden zijn ongebruikt, onbeschadigd en worden in de originele verpakking (welke wel geopend is geweest) geretourneerd.
8. Onderhoud	
37.	Opdrachtnemer neemt de wettelijke garantietermijnen van de geleverde materialen in acht en staat in voor de technische levensduur daarvan.
38.	De technische ondersteuning door Opdrachtnemer, ten behoeve van de geleverde producten, is gedurende vier (4) jaar na levering gewaarborgd.
9. Klachten	
39.	Inschrijver heeft een klachten(afhandelings)procedure, die voor AD is uitgewerkt/toegelicht in het in paragraaf 8.2.1 van de aanbestedingsleidraad gevraagde Plan van Aanpak.(K1)
Einde	

Statutaire naam inschrijver (combinant)	
Naam ondertekenaar	
Functie ondertekenaar	
Handtekening	
Plaats en datum	