

Programma van eisen: Gereedschappen, technische gebruiksartikelen en bos- en landbouwmaterialen

1. Overzicht

Inhoud

1. Overzicht	1
2. Over dit document	1
3. Eisen	1

2. Over dit document

Documentinformatie

Dit document maakt integraal onderdeel van de aanbestedingsleidraad “Gereedschappen, technische gebruiksartikelen en bos- en landbouwmaterialen” en beschrijft het van toepassing zijnde eisenpakket aan de te leveren diensten/producten.

3. Eisen

1. Algemeen

1.1	Inschrijver verklaart, door het indienen van een inschrijving, dat hij voldoet aan de in de aanbestedingsstukken genoemde voorwaarden en eisen die aan de opdracht zijn gesteld.
-----	--

2. Assortiment/Product

2.1	Opdrachtnemer is minimaal in staat producten te leveren zoals vermeld in het overzicht met productcategorieën in bijlage 1.1. en/of 1.2, door ons te noemen respectievelijk perceel Grijs (P1) en perceel Groen (P2).
2.2	Opdrachtnemer levert gereedschappen, technische gebruiksartikelen (P1) dan wel bos- en landbouwartikelen (P2) die zijn ontwikkeld voor professionele toepassingen, geschikt voor intensief gebruik en in de markt bewezen kwaliteit. Waar van toepassing dienen artikelen CE (Conformité Européenne) gemarkeerd te zijn.
2.3	Waar het gereedschappen of bos- en landbouwgereedschappen betreft, prefereert opdrachtnemer keuze uit meerdere (minimaal 2) professionele merken. Inschrijver toont door middel van een (niet uitputtende) assortimentslijst aan welke merken leverbaar zijn.
2.4	Opdrachtnemer biedt minimaal de garantieregeling aan die de fabrikant van het product hanteert. Hierop worden geen uitzonderingen geaccepteerd. De volledige garantieafwikkeling ligt bij opdrachtnemer.

3. Webshop

3.1	Opdrachtnemer biedt een webshop aan voor het online plaatsen van bestellingen door de beheerteams van opdrachtgever. Indien opdrachtnemer ook fysieke winkels en/of locaties heeft voor het afhalen van bestellingen wordt dit ervaren als een pré.
3.2	Opdrachtnemer kan geen extra kosten in rekening brengen voor het aanbieden, het onderhouden en/of aanpassen van de webshop en/of voor het aanmaken van gebruikersaccounts voor opdrachtgever.

3.3	Het gebruik van de webshop van opdrachtnemer vereist geen aanvullende (software)installaties en/ of apps en/of aanpassingen bij opdrachtgever.
3.4	De webshop van opdrachtnemer is in de Nederlandse taal.
3.5	De webshop biedt minimaal de volgende mogelijkheden: ▪ Zoekfunctie en filter op merk en/of trefwoord; ▪ Zoekfunctie op artikelnaam en artikelnummer; ▪ Opvragen van technische informatie over het artikel; ▪ Afbeeldingen van het artikel; ▪ Opvragen van orderhistorie; ▪ Levertijd/ voorraad
3.6	De webshop toont voor alle artikelen de geldende prijsinformatie met vermelding van eventuele korting, dan wel de nettoprijs, met duidelijke vermelding van de toepasselijke BTW.
3.7	Na afronding van een bestelling ontvangt de besteller een orderbevestiging op het opgegeven emailadres.
3.8	Ruilen en retourzendingen kunnen via de webshop worden aangemeld en verwerkt. Retourzendingen dienen op de aangegeven locatie van Staatsbosbeheer te worden afgehaald.
3.9	Opdrachtnemer voorziet in minimaal één dan wel naar behoefte meerdere gebruikersaccounts per beheerteam. Op aangeven van opdrachtgever is het mogelijk om extra gebruikersaccounts per beheerteam toe te voegen. Na opdrachtverstrekking overleggen opdrachtgever en opdrachtnemer hoe hieraan invulling wordt gegeven.
3.10	Opdrachtnemer instrueert de beheerteams op behoefte in het gebruik van de webshop en stemt het geven van instructies af met opdrachtgever. Bij implementatie wordt dit afgestemd met opdrachtgever. Het betreft een gecoördineerde actie tussen opdrachtgever en opdrachtnemer. Opdrachtnemer kan voor het geven van deze instructies geen kosten in rekening brengen.
3.11	De webshop biedt inzicht in bestelhistorie van het beheerteam inclusief totale omzet.
3.12	De webshop is 24/7 beschikbaar.
3.13	De webshop wordt ondersteund door een klantenservice van opdrachtnemer. De klantenservice is bereikbaar op werkdagen van 8:00 uur tot 17:00 uur via telefoon, chatbox en/of email. Vragen dienen binnen 24 uur te worden beantwoord.
3.14	Onderhoudswerkzaamheden aan de webshop vinden buiten reguliere werktijden plaats.
3.15	Opdrachtnemer garandeert ten aanzien de systeemveiligheid minimaal het volgende: ▪ De webshop moet beveiligd zijn en is alleen te benaderen via unieke inlogcodes door de aangemelde medewerkers van opdrachtgever; ▪ De webshop wordt beheerd door opdrachtnemer en de webshop staat op een server onder beheer of toezicht van opdrachtnemer; ▪ Er is een goed ingerichte back-up procedure aanwezig.
3.16	Aangezien de verwerking van persoonsgegevens niet de primaire opdracht van de overeenkomst betreft, wordt opdrachtnemer aangemerkt als verwerkings-verantwoordelijke voor de verwerking van persoonsgegevens. Dit betekent dat opdrachtnemer zelf verantwoordelijk is voor naleving van de verplichtingen uit de AVG.
Aanvullende eisen vanuit ICT	
3.17	Aanbieder is bekend met de AVG en heeft procedures beschikbaar indien er een melding conform de AVG dient plaats te vinden.
3.18	Aanbieder monitort de webomgeving dagelijks en schakelt indien nodig extra capaciteit bij om de webdienst naar behoren te laten werken.
3.19	Portalpagina's dienen ten alle tijden te bereiken zijn via HTTPS poort 443 en geen andere poort.
3.20	De oplossing kan worden benaderd via elke moderne standaard-browser (marktconform) en kan daarmee zonder plug-ins juist, volledig en optimaal worden gebruikt, onafhankelijk van de onderliggende hardware (waarbij de term ""modern"" niet blijft

	hangen op het moment van de initiële ingebruikname maar voortdurend de actualiteit volgt).
--	--

4. Opdracht en levering

4.1	Opdrachtnemer garandeert door heel Nederland te kunnen leveren en hanteert voor webshopbestellingen van artikelen uit voorraad m.u.v. de Waddeneilanden de volgende leveringstermijn: ▪ Standaard: maximaal 3 werkdagen waarbij opdrachten/leveringen worden gebundeld; ▪ Waddeneilanden: maximaal 5 werkdagen; ▪ Levering uitsluitend op werkdagen tussen 8:00 en 16:30 of anders in overleg.
4.2	Voor alle leveringen geldt: Levering op een aangegeven locatie in Nederland door opdrachtgever: ▪ Vanaf een orderwaarde van € 50, - en hoger kan opdrachtnemer geen bezorgkosten in rekening brengen; ▪ Opdrachtnemer is gerechtigd om voor kleinere orders maximaal € 5, - per levering in rekening te brengen.
4.3	Iedere levering is voorzien van een pakbon met daarop minimaal: ▪ Naam en adres locatie; ▪ Naam besteller; ▪ Bestelnummer; ▪ Kostenplaatscode; ▪ Artikel; ▪ Backorder gegevens.
4.4	Voor aantoonbaar fout geleverde en/of incidentele retourzendingen en ruilingen kunnen geen kosten in rekening worden gebracht.

5. Communicatie en rapportage

5.1	Opdrachtnemer voorziet in een vast aanspreekpunt ofwel contactpersoon voor opdrachtgever inclusief een escalatieladder binnen de organisatie.
5.2	Opdrachtnemer initieert minimaal 1x per jaar een evaluatie- en voortgangsgesprek over de samenwerking. Indien noodzakelijk kan de frequentie van overleg door opdrachtgever worden aangepast. Van deze overleggen vindt verslaglegging plaats.
5.3	Opdrachtnemer voorziet in een centrale registratie en administratie van leveringen en rapporteert maandelijks, per kwartaal en jaarlijks de voortgang. Opdrachtgever geeft het gewenste rapportagemoment aan. In het rapport staan in ieder geval de volgende onderwerpen: - Afname en omzet per artikel - Afname en omzet per beheereenheid en per provincie en per productgroep en de totalen voor Staatsbosbeheer; - Assortiment, productcode, omschrijving en prijs; - Mutaties in het assortiment (na overleg); - Backorder-registratie: aantal artikelen niet voorradig en/of alsnog na-geleverd per beheerteam; - Klachtenregistratie; - Retouren op datum, thema, locatie en afhandeling; - Verbeteringsacties op het gebied van duurzaamheid en circulariteit.
5.4	Opdrachtnemer houdt contractbeheerder op regelmatige basis op de hoogte van nieuwe ontwikkelingen, producten en innovaties met betrekking tot de te leveren gereedschappen en technische gebruiksartikelen dan wel bos- en landbouwmaterialen uit de genoemde productcategorieën.

6. Veiligheid, milieu en duurzaamheid

6.1	Personeel van opdrachtnemer houdt zich aan de instructies van de betreffende beheereenheid op terreinen van opdrachtgever.
6.2	Opdrachtnemer neemt naast de genoemde eisen alle noodzakelijke maatregelen om de veiligheid van mensen en middelen te waarborgen en het milieu zo minimaal mogelijk te belasten.

6.3	Opdrachtnemer dient opdrachtgever bij terugroepacties en calamiteiten direct te informeren en een gelijkwaardige oplossing te organiseren.
-----	--

7. Commercieel

7.1	Op de overeenkomst zijn de Algemene Rijks Inkoopvoorwaarden 2018 (ARIV-2018) van toepassing.
7.2	Opdrachtnemer garandeert toepassing van marktconforme prijzen.
7.3	De door opdrachtgever te betalen prijs (na verrekening van eventuele korting) is nooit hoger dan de standaardprijs van opdrachtnemer geldend voor overige afnemers.
7.4	Indien opdrachtnemer op de webshop (standaard of voor incidentele acties) hogere kortingspercentages voor een product en/of productcategorie hanteert dan gelden deze hogere kortingspercentages ook voor deze opdracht.
7.5	De prijzen zijn all-in tarieven (met uitzondering van de onder 4.2 genoemde toegestane bezorgkosten), hetgeen betekent dat alle eventuele bijkomende kosten in de tarieven dienen te zijn verwerkt, zoals, maar niet uitsluitend, reis- en transportkosten, rapportagekosten, administratiekosten en andere logisch tot de opdracht behorende kosten.

8. Implementatie

8.1	Na gunning van de opdracht vindt een kennismaking- en afstemmingsoverleg plaats tussen opdrachtgever en opdrachtnemer.
8.2	Opdrachtnemer overlegt aan opdrachtgever tijdens het eerste overleg een implementatieplanning met benoeming van activiteiten en bijbehorende tijdsplanning.
8.3	Opdrachtgever (contractbeheerder) stemt met opdrachtnemer een communicatieplan af over de wijze van implementatie en de wijze waarop opdrachtnemer contact onderhoudt met de beheerteams gedurende de contractperiode.
8.4	De maximale duur van de implementatie betreft twee maanden, waarbij in het geval van meerdere partijen per perceel sprake zal zijn van een gecoördineerde en gelijktijdige inwerkingtreding van de contracten.
8.5	Opdrachtnemer voorziet tijdens de implementatie in overleg met de contractbeheerder in een digitale kennismaking met- en instructies van de beheerteams voor het gebruik van de webshop. (zie ook 3.10)

9. Facturering en betaling

9.1	Opdrachtgever wenst E-facturen te ontvangen. Voor meer informatie over E-factureren met opdrachtgever zie https://tradeinterop.com/e-factureren-Staatsbosbeheer/ . Als E-facturatie op dit moment niet tot de mogelijkheden behoort, dan dient de factuur digitaal in pdf te worden verzonden naar het centrale e mailadres van opdrachtgever: digitale.facturen@staatsbosbeheer.nl
9.2	Opdrachtnemer factureert door middel van één verzamelfactuur per beheerteam per maand. Alle facturen dienen te zijn voorzien van de volgende gegevens: • Een volledig en juist factuuradres: Staatsbosbeheer, Smallepad 5, 3811 MG Amersfoort; • Een factuurnummer; • Een factuurdatum; • Uw volledige NAW gegevens (Naam Adres (postcode) Woonplaats); • Uw KvK-nummer (als u bent ingeschreven bij de KvK); • Uw volledige IBAN gegevens; • Een BEC (kostenplaats) en UBW (inkooporder), beiden op te vragen bij uw opdrachtgever/contactpersoon binnen Staatsbosbeheer; • Uw BTW gegevens; • Het BTW tarief;

	• Het BTW-bedrag; • Het bedrag inclusief/exclusief BTW; • Een omschrijving van de aard, hoeveelheid en locatie van de geleverde goederen of verleende diensten; • De datum waarop, of tijdvak waarin de goederen of diensten zijn geleverd; • Geen handgeschreven factuur of handgeschreven correcties op uw (getypte) factuur aangebracht.
9.3	In afwijking op artikel 11.3 in de ARIV-2018 wordt een betalingstermijn van 45 dagen gehanteerd.