

Programma van Eisen

Materialen en materieel t.b.v. de materieedienst SWB Midden Twente

Materialen en gereedschappen



Versie: 1

ALGEMEEN		
Nr.	Aspect	Eis
Eis 01	Algemeen	Alle producten voldoen aan de wettelijke vereisten (CE- markering) behorende bij de productgroepen zoals beschreven in het Prijzenblad en zijn veilig te gebruiken.
Eis 02	Algemeen	Opdrachtnemer conformeert zich eraan om in zijn assortiment ook zoveel mogelijk duurzame artikelen aan te bieden en zal zich inspannen om deze ook als dusdanig zichtbaar te maken in zijn webshop.
Eis 03	Algemeen	Alle te leveren producten dienen nieuw te zijn.
Eis 04	Algemeen	Opdrachtnemer dient voor alle producten waarvoor een veiligheidsinformatieblad (VIB/SDS) wettelijk vereist is, een actueel VIB beschikbaar te stellen en dient hierbij eenvoudig toegankelijk te zijn.
ASSORTIMENT		
Nr.	Aspect	Eis
Eis 05	Assortiment	Opdrachtnemer levert een breed assortiment aan producten voor professioneel gebruik bestaande uit de producten binnen de scope van de opdracht (onderdeel 1.3.1 en 1.3.4. van het beschrijvend document). Bij deze producten is het van belang dat ze ten alle tijden op voorraad zijn of de uiterste levertijd zoals benoemd in eis 32 en 33. Daarnaast heeft Opdrachtgever de mogelijkheid om buiten het kernassortiment van Opdrachtnemer in te kopen.
Eis 06	Assortiment	Opdrachtnemer voert elektrische handgereedschappen van meerdere A-merken die geschikt zijn voor professioneel gebruik, waarvan zij minimaal drie gereedschappen kunnen leveren. Onder deze categorie gereedschappen vallen de volgende merken: • Bosch blauw;

Versie 1

		• Makita; • Hitachi / Hikoki; • DeWalt; • Metabo; • Milwaukee; • Festool.
Eis 07	Assortiment	Bij levering van keurings-plichtige producten zorgt Opdrachtnemer dat bij levering het keuringscertificaat is bijgesloten.
Eis 08	Assortiment	De standaard garantietermijnen van de fabrikanten worden minimaal in acht genomen en kunnen na beëindiging van de raamovereenkomst nog doorlopen.
Eis 09	Assortiment	Opdrachtnemer stelt zonder bijkomende kosten de documentatie zoals handleidingen, gebruikers- en onderhoudsvoorschriften voor de geleverde technische gebruiks- en verbruiksartikelen, gereedschappen en klein materiaal digitaal beschikbaar. Ten aanzien van vloeistoffen, zoals olie en verfproducten, stelt Opdrachtnemer de productinformatiebladen digitaal ter beschikking.
Eis 10	Assortiment	De opdrachtnemer voldoet aan de marktconformiteitseis. Dat wil zeggen, indien de opdrachtgever artikelen opvraagt die niet zijn afgeprijsd in het prijzenblad (dus niet behorende tot het kernassortiment), zal de opdrachtnemer marktconforme prijzen en tarieven offreren 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 artikelen bij derden (zijnde niet de opdrachtnemer) worden afgenomen. Het bepalen of er sprake is van een 'marktconforme prijs' en wat wanneer marktconform is, is aan de Opdrachtgever.
Specifieke product-eisen		
Nr.	Aspect	Eis
Eis 11	Producteisen	Opdrachtnemer dient accu's en opladers te leveren van Hikoki (Hitachi) en Makita, eventueel via een onderaannemer, met het oog op het huidige bestand van de machines. Voor deze accu's geldt dat deze niet ouder dan één jaar mogen zijn op het moment van levering (vanaf productiedatum) met het oog op de uiteindelijke levensduur van de accu's en opladers.
SERVICE EN KLACHTEN		
Nr.	Aspect	Eis
Eis 12	Service en klachten	Opdrachtnemer beschikt over een klachtenreglement en hanteert deze. Deze deelt Opdrachtnemer na gunning.

Eis 13	Service en klachten	Opdrachtnemer heeft een klantenservice die op werkdagen zowel telefonisch als per e-mail van 07:30 tot 16:30 uur bereikbaar is. gestreefd naar het onmiddellijk beantwoorden van de vraag of oplossen van het probleem waarover contact wordt opgenomen.
Eis 14	Service en klachten	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 Opdrachtnemer binnen drie werkdagen, ingaande na de dag van ontvangst, met een voor de Opdrachtgever passende oplossing.
Eis 15	Service en klachten	Opdrachtnemer garandeert dat defecten en/of omissies in de technische gebruiks- en verbruiksartikelen, gereedschappen en klein materiaal al dan niet rechtstreeks door de fabrikant, binnen vijf (5) werkdagen worden hersteld, zonder dat hieraan voor Opdrachtgever kosten zijn verbonden.
Eis 16	Service en klachten	In geval van een klacht komt de Opdrachtnemer binnen drie werkdagen, ingaande van de dag van ontvangst, met een voor de Opdrachtgever passende oplossing.
Eis 17	Service en klachten	Het bespreken van het proces rondom de afhandeling van klachten en de omgang met klachten van Opdrachtgever is onderwerp van gesprek bij de tussentijdse evaluatiegesprekken.
Eis 18	Service en klachten	Opdrachtnemer biedt een oplossing en/of vervanging van product wanneer Opdrachtnemer een bepaald product niet in haar assortiment ter beschikking heeft, maar dit product wel het benodigde product is voor Opdrachtgever.
WEBSHOP		
Nr.	Aspect	Eis
Eis 19	Webshop	Opdrachtnemer beschikt over een webshop van waaruit Opdrachtgever bestellingen kan plaatsen via een persoonlijke bestelomgeving.
Eis 20	Webshop	Deze persoonlijke bestelomgeving in de webshop moet afgeschermd worden door middel van een inlognaam en wachtwoord.
Eis 21	Webshop	Er moeten meerdere accounts kunnen worden aangemaakt waarop namens Opdrachtgever bestellingen kunnen worden geplaatst.
Eis 22	Webshop	Na inloggen moet het assortiment, inclusief de overeengekomen prijzen, beschikbaar zijn. Het getoonde assortiment verschilt per besteller en wordt ingericht na gunning.
Eis 23	Webshop	Er moet directe toegang zijn tot de artikelen buiten het kernassortiment, waarover geen specifieke prijzen zijn overeengekomen. Ook deze artikelen moeten in het winkelmandje kunnen worden geplaatst. Artikelen buiten het kernassortiment worden in de webshop aangeboden met de bijbehorende kortingspercentages.
Eis 24	Webshop	Producten vermeld in de webshop zijn voorzien van productinformatie in de Nederlandse taal.
Eis 25	Webshop	Bij het plaatsen van een bestelling dient Opdrachtgever een afleveradres te kunnen selecteren.

Eis 26	Webshop	Alle artikelen moeten zijn voorzien van duidelijke foto's en een uitgebreide beschrijving.
Eis 27	Webshop	De webshop beschikt over een zoekfunctie op artikelnummer, merk en trefwoord.
Eis 28	Webshop	In de webshop dient de actuele levertijd van producten zichtbaar te zijn. Hierin dient ook de actuele voorraadstatus van producten zichtbaar te zijn, incl. een indicatieve levertermijn indien het product niet op voorraad is. Deze indicatieve levertermijn is de realistisch verwachte termijn. Indien hiervan wordt afgeweken dient Opdrachtnemer met een passend alternatief te komen.
Eis 29	Webshop	In het elektronische bestelsysteem moet voor Opdrachtgever de bestelhistorie zichtbaar zijn.
Eis 30	Webshop	Afleverbonnen zijn altijd ook digitaal beschikbaar en, na aflevering, gekoppeld aan de bijbehorende bestelling. De afleverbonnen zijn digitaal te raadplegen door Opdrachtgever in het bestelsysteem van Opdrachtnemer
Eis 31	Webshop	Opdrachtnemer voorziet erin dat door het ingeven van bepaalde kenmerken in de bestelomgeving facturen aan kostenplaatsen van Opdrachtgever te koppelen zijn.
Eis 32	Webshop	De webshop bevat voor minimaal 95% van de aangeboden producten een actuele, representatieve afbeelding die het product identificeerbaar maakt voor de gebruiker.
LEVERING EN BEZORGING		
Nr.	Aspect	Eis
Eis 33	Levering en bezorging	Bestellingen binnen het kernassortiment en voor 16:00 uur besteld (werkdagen), worden de volgende ochtend (werkdag) op de locaties van Opdrachtgever (Borne, Hengelo en Markelo) voor 10:00 uur geleverd.
Eis 34	Levering en bezorging	Voor producten buiten het kernassortiment of na leveringen geldt dat deze uiterlijk binnen 5 werkdagen worden bezorgd.
Eis 35	Levering en bezorging	Leveringen zijn altijd voorzien van een afleverbon met daarop een overzicht van: Referentie: naam besteller; Bestel info: bestelnummer, artikelnummer, besteldatum, leverdatum.
Eis 36	Levering en bezorging	Opdrachtnemer draagt zorg en eindverantwoordelijkheid voor deugdelijke levering. Zo dient Opdrachtnemer bijvoorbeeld de artikelen te verpakken op een op dat artikel toegespitste wijze opdat deze onbeschadigd bij Opdrachtgever afgeleverd worden. Ook de keuze en de verantwoordelijkheid voor een mogelijke derde partij die de artikelen bezorgt ligt bij Opdrachtnemer.
Eis 37	Levering en bezorging	Opdrachtnemer spant zich in om met verpakkingsmaterialen duurzaam om te gaan. Dat betekent dat er zo min mogelijk verpakkingsmaterialen worden gebruikt en dat eventuele gebruikte materialen duurzaam zijn. In overleg zal worden gekeken in hoeverre verpakkingsmaterialen retour kunnen worden genomen door Opdrachtnemer.