

Bijlage 2: Programma van eisen

Deze bijlage bevat het programma van eisen voor de levering van hand-tuingereedschap, onderdelen en toebehoren van cultuurtechnische machines. Het betreft eisen die direct van toepassing zijn op de uitvoering van de opdracht. De eisen hebben een knock-out karakter: Wanneer er aan één of meer eisen niet wordt voldaan, leidt dit automatisch tot uitsluiting van de aanbestedingsprocedure.

Indien een geïnteresseerde het niet eens is met (één van) de gestelde eisen, dient dit te worden gemeld via de nota van inlichtingen. De aanbestedende dienst bepaalt vervolgens welke consequenties dit heeft voor de procedure. Met het indienen van een inschrijving verklaart de inschrijver zich expliciet akkoord met alle eisen uit dit programma van eisen.

Nr.	Algemene Eisen
1	De opdrachtnemer voldoet te allen tijde aan alle geldende en van toepassing zijnde wetgeving, arbo-, veiligheids- en milieunormen en voorschriften die betrekking hebben op deze opdracht.
2	Inschrijver beschikt over een kwaliteitssysteem dat gericht is op het verhogen van de klanttevredenheid door te voldoen aan de eisen en wensen van de klant en aan de wettelijke eisen die van toepassing zijn op de diensten en producten van Inschrijver. Daarnaast dient Inschrijver de bedrijfsprocessen aantoonbaar te beheersen. In de verificatiefase kan Opdrachtgever vragen om bewijsstukken.
3	Alle te leveren artikelen dienen ontworpen en geconstrueerd te zijn volgens de geharmoniseerde Europese veiligheidsnormen en derhalve voorzien zijn van CE markering en EG verklaring van overeenstemming. De uitvoeringen dienen te voldoen aan de wettelijke gestelde Europese en Nederlandse normen waaronder de machinerichtlijnen, de CE norm en van toepassing zijnde EN (normerings) reeks(en). In de verificatiefase kan Opdrachtgever vragen om bewijsstukken.
4	De opdrachtnemer moet voldoende connecties, dealerschappen en importeurs hebben bij de genoemde merken om marktconforme prijzen en levertijden te kunnen aanbieden en realiseren.
Eisen aan levering	
5	Opdrachtnemer dient op de volgende locatie te leveren: Buitendienst locatie gemeente Westerkwartier Industrieterrein Leeksterveld Traan 3 9351 VM Leek
6	Leveringen vinden plaats op maandag tot en met vrijdag (kantoordagen) tussen 8.00 en 16.00 uur.
7	Leveringen geschieden altijd franco huis, inclusief alle rechten en belastingen en verzekering tot opslag bij een locatie van de gemeente Westerkwartier.
8	Leveringen geschieden conform bestelling. Deelleveringen zijn alleen toegestaan in overleg met Opdrachtgever.
9	Iedere levering dient voorzien te zijn van een pakbon, voorzien van minimaal de volgende gegevens: - datum

Levering van hand-tuingereedschap, onderdelen en toebehoren van cultuurtechnische machines

	<ul style="list-style-type: none"> - referentienummer Opdrachtgever - naam besteller - afleveradres - aantallen besteld/geleverd/in backorder - productomschrijving - ruimte voor handtekening <p>De pakbon is zichtbaar aan de buitenzijde van het pakket en wordt door de Opdrachtgever getekend bij ontvangst. De definitieve vorm en inhoud wordt na gunning vastgesteld.</p>
10	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 aangegeven te worden en kan alleen plaatsvinden in overleg met en na goedkeuring van Opdrachtgever. Een alternatief voldoet minimaal aan dezelfde kwaliteit en functionaliteit. De nettoprijs mag niet hoger zijn de aangeboden producten.
11	Opdrachtnemer levert bij de producten, op verzoek, alle technische handboeken, gebruiks- en onderhoudsvoorschriften digitaal aan in de Nederlandse taal.
12	Opdrachtnemer dient te voldoen aan duurzaamheidsaspecten waaronder verspillingsbeperking van transport en verpakkingen.
13	Indien een aangeboden product uit een van de assortimenten niet binnen de termijn geleverd zijn, dan heeft de Opdrachtgever het recht om de opdracht kosteloos te annuleren en het product elders te bestellen.
14	Levering geschiedt binnen één werkdag als deze besteld is voor 16.00 uur. Bestellingen na 16.00 uur worden binnen 2 werkdagen geleverd. Indien de levertijd van een bepaalde aanvraag niet marktconform blijkt, is opdrachtgever vrij om de bestelling bij een andere leverancier te plaatsen en zo nodig de al bij Opdrachtnemer geplaatste bestelling te annuleren zonder vergoeding. Marktconforme levertijd is gedefinieerd als de laagste levertijd voor opdrachtgever beschikbaar op de reguliere Nederlandse markt + 20% bij vergelijkbare prijs, voor het gewenste levermoment.
15	Retourneren van onderdelen is kosteloos.
Communicatie en managementinformatie	
16	Opdrachtgever verwacht van Opdrachtnemer een vaste contactpersoon. Contactpersoon van Opdrachtnemer of diens vervanger is op alle werkdagen van Opdrachtgever tussen 8.00 en 17.00 bereikbaar. Indien Opdrachtnemer gebruik maakt van een Onderaannemer, dient Opdrachtnemer te allen tijde als aanspreekpunt te fungeren.
17	Opdrachtnemer neemt een pro-actieve houding aan door Opdrachtgever te informeren over algemene markt- en productontwikkelingen (te denken valt aan webinars, nieuwsbrieven, bijeenkomsten, etc).

18	Eén (1) keer per jaar heeft de contactpersoon van Opdrachtgever overleg met de vaste contactpersoon van Opdrachtnemer (strategisch overleg) op een op dat moment nader te bepalen locatie bij de Opdrachtgever. Tijdens dat overleg wordt minimaal besproken: KPI's waaronder SROI; - (Lange termijn) mogelijkheden tot prijs-/kwaliteitsoptimalisatie voor situatie gemeente Westerkwartier; - Evalueren van de klachten en de afhandeling van deze klachten; - Evalueren van en zoeken naar oplossingen voor structurele problemen; - Veranderingen in de organisatie, zowel bij de gemeente Westerkwartier als bij Opdrachtnemer; - Overige ter zaken doende onderwerpen (naar verder invulling van Opdrachtgever en Opdrachtnemer).
19	Opdrachtnemer voert één keer per jaar, in overleg met de Opdrachtgever, een klanttevredenheidsmeting uit bij de betrokken medewerkers van de Opdrachtgever en rapporteert deze aan de Contractmanager. De definitieve vorm en inhoud wordt na gunning gezamenlijk vastgesteld.
20	Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om naar behoefte kosteloos aanvullende overlegmomenten met Opdrachtnemer in te plannen.
21	De verslaglegging van overleggen is aan Opdrachtnemer en wordt maximaal vijf (5) werkdagen na het overleg digitaal aangeleverd aan beide partijen.
Prijzen en facturatie	
22	Alle prijzen welke worden weergegeven dienen 'all-in' te zijn, inclusief garantie, salariskosten, overheadkosten, kosten voor gebruik apparatuur, kosten van keuringen, certificaten, verzekeringen, transport- en retouren, eventuele order kosten, reis- en verblijfskosten, etc . De prijzen zijn exclusief BTW.
23	Facturatie vindt plaats middels een tweewekelijkse verzamelfactuur.
Webwinkel(s), bestelsysteem, assortiment	
24	Is er een snelzoekfunctie beschikbaar.
25	Specificaties en prijzen worden per onderdeel getoond.
26	De webwinkel is Nederlandstalig.
27	Onder een klant specifiek assortiment wordt verstaan: Kernassortiment, werkplekassortiment en/of specialassortiment.
28	De webwinkel(s) dient/dienen op werkdagen van 06.00 uur tot 22.00 uur beschikbaar te zijn. De Opdrachtnemer garandeert een minimale beschikbaarheid van 99,5% tijdens de gestelde tijden.
29	Er dienen meerdere bestellers gelijktijdig ingelogd te kunnen zijn in de persoonlijke webwinkel(s).
30	Alleen geautoriseerde medewerkers van de Opdrachtgever mogen bestellingen plaatsen.
31	In het bestellen van goederen dient de besteller van de Opdrachtgever hiervan een email bericht te ontvangen. Minimaal dient dit bericht te bevatten: - Referentie nummer van de Opdrachtgever - Omschrijving van het product - Prijs en Opslagpercentage - Leverdatum van het product

	De definitieve vorm en inhoud wordt na gunning vastgesteld.
	Garantie, service en support
32	De Opdrachtnemer is gerechtigd door de fabrikant om garantieafhandelingen uit te voeren.
33	De garantietermijn gaat in zodra het product is afgeleverd bij de Opdrachtgever.
34	Op het gehele assortiment is minimaal de standaard fabrieksgarantie van toepassing.
35	Opdrachtnemer zal als "single point of contact" optreden ook al wordt er door de Opdrachtgever gebruik gemaakt van subcontractors.
36	Opdrachtnemer dient een NL helpdeskfunctie aan te bieden die tijdens kantooruren via meerdere kanalen, zoals e-mail, telefoon, chat en/of webportal bereikbaar is.
37	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat gebreken als gevolg van fabricage- en/of materiaalfouten die zich binnen de opgegeven garantietermijn na de levering manifesteren en binnen de garantietermijn schriftelijk zijn aangemeld op kosten van Opdrachtnemer worden verholpen. Monteurs van de Opdrachtgever zijn gecertificeerde monteurs. Garanties kunnen niet komen te vervallen als de materialen door de monteurs van de Opdrachtgever worden verwerkt.
38	Opdrachtnemer gaat akkoord dat de buiten de overeen gekomen garantie periode gebreken als gevolg van fabricage en-of materiaalfouten welke niet binnen de te verwachte onderhoudskosten zijn, op coulance basis door de opdrachtnemer worden behandeld. Dit in overeenstemming van Opdrachtgever(s) met opdrachtnemer.
39	Inschrijver geeft proactief en kosteloos advies aan Aanbestedende dienst en haar leden over de laatste ontwikkelingen, verduurzaming en de wetgeving op het gebied van de aangeboden producten.
40	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 Inschrijver binnen drie werkdagen, ingaande na de dag van ontvangst, met een passende oplossing.