

Bijlage 1: Programma van Eisen

Door voor deze aanbesteding een Inschrijving in te dienen, verklaart Inschrijver zich onvoorwaardelijk en volledig akkoord met onderstaande eisen. Eventuele voortvloeiende kosten uit onderstaande eisen dient u te verwerken in uw prijsopgave. Onderstaande eisen kunnen dus niet leiden tot extra kosten.

Algemene eisen	
a-e-1	Bij het indienen van de offerte zal als vaststaand aangenomen worden, dat al hetgeen in het programma van eisen omschreven is, in de aanneemsom is begrepen.
a-e-2	De producten van opdrachtnemer zijn afkomstig van officieel geregistreerde dealers of fabrikanten van het merk. Opdrachtnemer dient te allen tijde producten te leveren die door de fabrikant van het merk worden ondersteund en die vallen onder fabrieksgarantie.

Eisen m.b.t. prijs en facturatie	
a-e-3	Uw aanbieding is gebaseerd op de aantallen van gemeente Almelo zoals in de aanbestedingsdocumenten genoemd. De genoemde aantallen zijn geen afname garantie.
a-e-4	De door u geoffreerde prijzen dienen marktconform te zijn.
a-e-5	Facturering met betrekking tot de leveringen vindt plaats per opdracht, achteraf op basis van de door opdrachtnemer geregistreerde en door gemeente Almelo goedgekeurde aantallen. Het overzicht dient digitaal aangeleverd te worden.
a-e-6	Op de factuur worden minimaal de volgende gegevens vermeld: • Naam van afleverlocatie; • Naam besteller; • Ordernummer; • Beschrijving geleverde artikelen; • Aantal geleverde artikelen; • Brutoprijs geleverde artikelen; • Productgroep/categorie; • Kortingspercentage productgroep/categorie; • Nettoprijs geleverde artikelen; • Afleveradres; • Datum van aflevering; • Factuurdatum; • BTW bedrag; • Uw BTW nummer; • Uw KvK-nummer; • Uw Bankrekeningnummer.
a-e-7	Opdrachtnemer garandeert dat alle opgegeven prijzen en (uur)tarieven all-inclusive zijn, inclusief salariskosten, overheadkosten, kosten voor gebruik apparatuur, verzekeringen, transport, vracht-, order-, aanrij- en terug rijtijden, reis- en verblijfskosten, parkeerkosten, onderhoudskosten, vervangingskosten, kosten van keuringen, certificaten, vergunningen en ontheffingen etc. Er kunnen geen aanvullende kosten in rekening worden gebracht.
a-e-8	Facturatie mag pas plaatsvinden nadat levering heeft plaatsgevonden.

Eisen m.b.t. het assortiment	
a-e-9	Opdrachtnemer moet in staat zijn om artikelen aan te bieden en op voorraad te hebben die niet expliciet zijn vermeld op de opdrachtspecificatie. De opdrachtspecificatie dient als richtlijn, maar is niet limitatief. Om aan deze eis te voldoen, moet opdrachtnemer: • Beschikken over een flexibel en uitgebreid assortiment dat voldoet aan de behoeften en verwachtingen van gemeente Almelo; • Zorgen voor een adequate voorraadbeheersing en logistiek om de beschikbaarheid van deze niet-gespecificeerde artikelen te waarborgen; • In staat zijn om snel en efficiënt aanvullende artikelen te verkrijgen en te leveren op basis van de behoeften van gemeente Almelo; • Het vermogen hebben om aanpassingen en maatwerkoplossingen te bieden indien nodig, om te voldoen aan specifieke vereisten van gemeente Almelo.
a-e-10	In het geval dat opdrachtnemer nieuwe artikelen toevoegt aan de bestelcatalogus binnen de productcategorieën die zijn gespecificeerd, dient opdrachtnemer de gemeente Almelo onmiddellijk schriftelijk op de hoogte te stellen van de relevante specificaties, prijzen en beschikbaarheid van de nieuwe artikelen.
a-e-11	Opdrachtnemer dient rekening te houden dat er enkel originele artikelen (zgn. A-merken)

	aangeboden en geleverd mogen worden, dan wel afwijkende, maar kwalitatief gelijkwaardige alternatieven (zulks ter beoordeling van gemeente Almelo) met dezelfde garantiebepalingen. Indien opdrachtnemer op deze plekken afwijkende, maar kwalitatief gelijkwaardige alternatieven aanbiedt, dan dienen deze artikelen als zodanig duidelijk gekenmerkt te worden in het prijzenblad. Onder A-merk wordt door gemeente Almelo verstaan: een merk dat een hoge naamsbekendheid en een goede reputatie heeft. Tevens is het merk toonaangevend qua prijs en kwaliteit van dat specifiek goed. Onder 'hoge naamsbekendheid' wordt verstaan dat het merk bij het merendeel van de beroepsmatige gebruikers bekend is. Onder 'goede reputatie' wordt verstaan dat het merk door het merendeel van de beroepsmatige gebruikers als zodanig gezien wordt. Onder 'toonaangevend' wordt verstaan dat het merk zich naar de mening van beroepsmatige gebruikers onderscheidt in hoe kwaliteit, duurzaamheid en gebruiksgemak en vooroploopt bij nieuwe ontwikkelingen op die gebieden.
a-e-12	Opdrachtnemer moet in staat zijn om voldoende voorraadniveaus te handhaven voor zowel de artikelen die zijn gespecificeerd in de opdrachtspecificatie als voor eventueel nieuwe artikelen die aan het assortiment worden toegevoegd, die binnen 3-5 werkdagen geleverd kunnen worden.
a-e-13	Opdrachtnemer garandeert de leverbaarheid van de artikelen gedurende de looptijd van de raamovereenkomst. Wanneer blijkt dat een bepaald artikel niet meer te verkrijgen is, wordt een technisch en kwalitatief minimaal gelijkwaardig artikel geleverd tegen de maximale netto prijsstelling van het artikel dat niet (meer) leverbaar is. Hiervoor dient opdrachtnemer per geval schriftelijk toestemming te vragen aan gemeente Almelo.

Eisen m.b.t. leveringen	
a-e-14	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het faciliteren van leveringen binnen het vastgestelde tijdvenster van 07.30 tot 16.00 uur op werkdagen. Leveringen worden door opdrachtnemer bezorgd op het door gemeente Almelo aangegeven afleveradres, met een leveringstijd tussen 3-5 werkdagen.
a-e-15	De levertijdbetrouwbaarheid van artikelen, dat wil zeggen levering binnen gestelde levertijd en levering van de juiste en onbeschadigde artikelen, is minimaal 95%.
a-e-16	Leveringen worden deugdelijk verpakt om beschadiging van de artikelen te voorkomen. Leveringen met meer artikelen worden zoveel als mogelijk gebundeld verpakt en aangeboden. Het opvullen van verpakkingen met opvulchips en dergelijke wordt voorkomen.
a-e-17	Gemeente Almelo kan een levering weigeren als deze niet conform de vereisten wordt aangeboden, zoals bijv. beschadigde verpakking, slechte pallets, etc.
a-e-18	Bij levering wordt geen afval zoals touw, dozen, etc. achtergelaten op de losplaats, die niet met de levering te maken hebben. Pallets blijven eigendom van opdrachtnemer.
a-e-19	Leveringen worden afgeleverd voorbij de eerste deur van het afleveradres. Toegangspoorten, rolluiken, hekken en deuren van afleverlocaties worden niet aangemerkt als eerste deur. Medewerker van gemeente Almelo geeft aan waar de levering gelost moet worden. Het lossen van de artikelen is alleen toegestaan indien een medewerker van gemeente Almelo daarbij aanwezig is.
a-e-20	Opdrachtnemer is volledig verantwoordelijk voor alle leveringen die plaatsvinden op de overeengekomen afleveradressen. Opdrachtnemer draagt de kosten en risico's die verbonden zijn aan de leveringen.
a-e-21	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat bij ontvangst van de artikelen in eerste instantie alleen getekend wordt voor ontvangst van de pakketten of zendingen (aantal colli). Hiervoor wordt de pakbon ondertekend met volledige naam, handtekening en datum. Controle op artikelniveau vindt in een later stadium plaats middels de pakbon.
a-e-22	Alle leveringen dienen voorzien te zijn van een pakbon, buiten op de doos verpakt. Op de pakbon dient tenminste de volgende informatie te zijn opgenomen: • Afleveradres; • Naam besteller; • Inkoopordernummer; • Naam en hoeveelheid artikel; • Artikelnummer artikel; • Manco's;

	• (Verwachte) datum van nalevering in geval van incomplete levering; • Bevestiging retour genomen artikelen van de vorige levering.
a-e-23	Op alle geleverde artikelen is (minimaal) de wettelijke Europese garantietermijn van toepassing.
a-e-24	Opdrachtnemer gebruikt en verstrekt geen gegevens van gemeente Almelo voor marketing, verkoop en andere activiteiten zoals 'mailingen', doorverkoop, etc.
a-e-25	Opdrachtnemer beschikt over voldoende technische deskundigheid en adviseert op verzoek, kosteloos personeel van gemeente Almelo over producten en diensten zoals gevraagd (en ongevraagd) in de aanbestedingsleidraad en bijlagen.
a-e-26	Artikelen buiten de scope van de opdracht dienen eerst geoffreerd te worden door opdrachtnemer.
a-e-27	Opdrachtnemer levert DDP (Delivered Duty Paid) (Franco inclusief rechten).
a-e-28	Inschrijver garandeert dat gedurende de raamovereenkomst inschrijver beschikt over een afhaal-voorraadlocatie binnen 45 minuten (reis)afstand vanaf locatie Bleskolsingel 2 te Almelo. Op het moment van inschrijven dient inschrijver de locatie kenbaar te maken. De aangeboden locatie zal voor de voorlopige gunning worden gecontroleerd op de gestelde eisen. Deze afstand wordt bepaald aan de hand van http://route.anwb.nl/routeplanner/?rplherk=navigatiebalk (Bleskolsingel 2 te Almelo tot aan afhaal- voorraad locatie, enkele reis, snelste route, per auto. Geen rekening houdend met het verkeer).
a-e-29	De afhaal-voorraadlocatie dient goed bereikbaar te zijn voor vrachtauto's van de gemeente Almelo. De locatie dient tevens te zijn voorzien van parkeergelegenheid en los/laad mogelijkheden. De aangeboden locatie zal voor de voorlopige gunning worden gecontroleerd op de gestelde eisen

Eisen m.b.t. retourneren, ruilingen en innames

a-e-30	In geval van foutieve bestellingen die toe te schrijven zijn aan kant van gemeente Almelo, verwacht gemeente Almelo dat opdrachtnemer coulant optreedt en gemeente Almelo ondersteunt bij het vinden van een passende oplossing, waaronder de mogelijkheid voor gemeente Almelo om een bestelling te retourneren of te ruilen zonder extra kosten binnen de overeen te komen termijn tussen gemeente Almelo en opdrachtnemer bij aanvang van de overeenkomst en onder voorwaarde dat de producten in ongebruikte en verkoopbare staat verkeren ofwel inhoud compleet en onbeschadigd.
a-e-31	In geval van beschadigde, verkeerd geleverde of niet-conforme producten door opdrachtnemer behoudt gemeente Almelo het recht om de bestelling retour te zenden, te ruilen of in te laten nemen. Alle kosten die voortvloeien uit deze retourzendingen, inclusief maar niet beperkt tot verzendkosten, verwerkingskosten en eventuele restocking fees zijn volledig voor rekening van opdrachtnemer.
a-e-32	Opdrachtnemer moet retourverzending gratis aanbieden aan gemeente Almelo als gevolg van een geweigerde levering door gemeente Almelo als deze niet conform de vereisten wordt aangeboden.
a-e-33	Opdrachtnemer is volledig verantwoordelijk voor het retourproces en moet gemeente Almelo hierin faciliteren om een soepele en efficiënte afhandeling te garanderen door onder andere: een duidelijk en eenvoudig retourbeleid, verstrekken van de nodige retourinstructies- en materialen, bieden van ondersteuning aan gemeente Almelo gedurende het gehele retourproces.
a-e-34	Opdrachtnemer draagt zorg voor tijdige en transparante communicatie met gemeente Almelo over de status van retourzendingen.
a-e-35	Opdrachtnemer moet ervoor zorgen dat het juiste artikel de volgende werkdag wordt geleverd. Opdrachtnemer moet een efficiënt proces hebben voor het verwerken en vervangen van geretourneerde artikelen, inclusief een adequaat voorraadbeheersysteem en een snel reactievermogen op retourverzoeken.
a-e-36	In geval van retournering van artikelen moet opdrachtnemer een creditnota via het bestelsysteem verzenden. Deze creditnota wordt pas betaald nadat de bijbehorende factuur is ontvangen, zodat de verrekening kan plaatsvinden.

Eisen m.b.t. veiligheid, milieu, duurzaamheid

a-e-37	Personeel van opdrachtnemer houdt zich aan de gestelde instructies op de terreinen van gemeente Almelo.
a-e-38	Alle artikelen die worden geleverd door opdrachtnemer dienen te voldoen aan de wettelijke kwaliteitseisen als aan de goedgekeurde kwaliteitsnormen.
a-e-39	Opdrachtnemer neemt naast alle genoemde eisen alle noodzakelijke maatregelen om de veiligheid

	van mensen en middelen te waarborgen en het milieu zo min mogelijk te belasten.
a-e-40	Parkmachines, motorisch (hand)gereedschap en klein materiaal dienen geschikt te zijn voor gebruik onder diverse klimaatcondities, zoals vochtige en koude omstandigheden, zodat deze te allen tijde effectief en veilig ingezet kunnen worden.
a-e-41	Opdrachtnemer garandeert dat de artikelen voldoen aan alle gestelde specificaties, gangbare normeringseisen en additionele beschermingseisen en indien vereist te voldoen aan de laatste geldende normen als ISO, CE, NEN, DIN enz.
a-e-42	De registratie van het parkmachines, motorisch (hand)gereedschap en klein materiaal bij de producent, om voor de door opdrachtnemer gegarandeerde (verlengde) garantie in aanmerking te komen, dient door de opdrachtnemer te gebeuren.
a-e-43	Opdrachtnemer maakt schriftelijk melding aan gemeente Almelo indien producten mogelijk onveilig blijken te zijn in gebruik. Dit geldt ook indien er aanwijzingen zijn dat er onveilig, ondeskundig of modificaties gebruik wordt gemaakt van geleverde artikelen.
a-e-44	Voor zover geen nadere omschrijving van eisen aan de artikelen is gegeven, dienen deze zaken in ieder geval te voldoen aan de milieu- en Arbo-eisen die voor deze artikelen zijn gesteld en van goede kwaliteit te zijn en ten minste aan de gebruikelijke eisen van deugdelijkheid, veiligheid, doelmatigheid en afwerking te voldoen, respectievelijk vakbekwaam en doelmatig te zijn uitgevoerd.
a-e-45	Alle verpakkingen dienen milieuvriendelijk en recyclebaar te zijn. Opdrachtnemer conformeert zich aan het Besluit beheer verpakkingen en papier en karton volgens 2004/12 EG.
a-e-46	De artikelen mogen samengevoegd worden tot logische pakketten. De artikelen dienen in een zodanige verpakking te worden afgeleverd, dat deze ook gebruikt kan worden voor eventuele retourzendingen.

Eisen m.b.t. communicatie en rapportage	
a-e-47	Opdrachtnemer heeft een bevoegd aanspreekpunt aangewezen voor gemeente Almelo gedurende de looptijd van de raamovereenkomst. Opdrachtnemer stelt hiertoe een vaste contactpersoon (accountmanager) en een vervangende contactpersoon die beschikken over een goede mondelinge en schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid in de Nederlandse taal.
a-e-48	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 (3) werkdagen, ingaande na de dag van ontvangst, met een passende oplossing
a-e-49	Indien er wijzigingen zijn in de contactgegevens van opdrachtnemer en/of vaste accountmanager en/of vaste vervanger, geeft opdrachtnemer dit direct door aan gemeente Almelo.
a-e-50	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de voortgang van de lopende processen. Opdrachtnemer informeert gemeente Almelo tijdig over ontwikkelingen binnen de eigen organisatie die van belang zijn voor gemeente Almelo.
a-e-51	Bij aanvang van de raamovereenkomst zal gemeente Almelo een opgave doen van de bestellers die bevoegd zijn tot het doen van welke bestellingen. Bestellingen gedaan door andere dan de genoemde bestellers worden niet geaccepteerd door opdrachtnemer tenzij deze bestellingen vooraf bevestigd worden door een daartoe bevoegd persoon van gemeente Almelo.
a-e-52	Incidenten en calamiteiten dienen per ommegaande schriftelijk vastgelegd te worden door opdrachtnemer en direct doorgegeven te worden aan gemeente Almelo.
a-e-53	Bij de beëindiging van de overeenkomst zal de opdrachtnemer te allen tijde samenwerken met de gemeente om een zo efficiënt en effectief mogelijke overgang naar de nieuwe contractant te realiseren.