

Programma van eisen

(Leer)middelen bouw en techniek

1. Algemeen

- 1.1 Leveringen en serviceverlening dienen te allen tijde te voldoen aan wet- en regelgeving.
- 1.2 Gedurende de looptijd van de overeenkomst wordt een centraal contactpersoon bij opdrachtnemer benoemd. Deze contactpersoon dient als eerste aanspreekpunt voor de uitvoering van de overeenkomst, ook in het geval van onderaanneming.
- 1.3 Opdrachtnemer moet op alle locaties van opdrachtgever kunnen Leveren.
- 1.4 Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat opdrachtgever van tijd tot tijd prijzen en kortingen aan een benchmark onderwerpt en zich het recht voorbehoudt de prijzen dientengevolge aan te passen.

2. Communicatie

- 2.1 Communicatie tussen opdrachtnemer en opdrachtgever geschiedt in de Nederlandse taal.
- 2.2 Opdrachtnemer heeft een helpdesk ingericht voor operationele en technische vragen.
- 2.3 Bij een geconstateerde tekortkoming of het niet realiseren van (één van de) in de leidraad geformuleerde KPI's informeert de contractmanager van opdrachtgever de opdrachtnemer en worden (aanvullende) maatregelen getroffen om herhaling te voorkomen.
- 2.4 Regulier overleg vindt 3 x per jaar plaats op nader vast te stellen tijdstippen. 10 werkdagen voorafgaand aan dat overleg wordt de managementrapportage als gesteld in 2.6 beschikbaar gesteld.
- 2.5 Indien noodzakelijk wordt, bij wijze van escalatie, besloten om naast het reguliere overleg nader overleg te voeren op (gedelegeerd) contracteigenaar niveau.
- 2.6 Bij de contractafstemming wordt vastgelegd welke persoon vanuit de opdrachtnemer de vertegenwoordiging op contracteigenaar niveau zal verzorgen. Deze persoon dient vertegenwoordigings- en handelingsbevoegd te zijn.
- 2.7 Opdrachtnemer levert drie maal per jaar (elke vier maanden) een managementrapportage in pdf of Excel aan met daarin tenminste opgenomen:
 - Het gestelde in het PvE;
 - Totale omzet gefactureerd uitgesplitst naar het geleverde en locatie;
 - Totale omzet onderhanden opdrachten, nog niet gefactureerd per locatie;
 - Kwaliteit o.b.v. KPI's;
 - Progressie m.b.t. duurzaamheidsinitiatieven SDG12 en SDG14;
 - Klachten en de afhandeling ervan;
 - Wijzigingen in contactpersonen.
- 2.8 Klachten worden telefonisch gemeld bij de contactpersoon en per email bevestigd. Opdrachtnemer reageert dezelfde dag met mogelijke oplossingen.
- 2.9 Het prijspeil moet controleerbaar zijn.
 - Opdrachtnemer heeft voorafgaand aan het muteren van het assortiment schriftelijk toestemming ontvangen van de contractmanager van opdrachtgever.

3. Productinformatie

- 3.1 Alle artikelen dienen te voldoen aan de op het moment van levering geldende normen en regelgeving, waaronder minimaal:
 - Arbowetgeving;
 - Europese wetgeving; NEN-normering of gelijkwaardig van het betreffende gereedschap of artikel.

- 3.2 Opdrachtnemer biedt enkel A-merk artikelen aan, dan wel kwalitatief gelijkwaardige alternatieven met dezelfde garantiebepalingen. Onder A-merk wordt verstaan: een merk dat een hoge naamsbekendheid en een goede reputatie heeft. Tevens is het merk qua prijs en kwaliteit toonaangevend. Met 'hoge naamsbekendheid' wordt bedoeld: het merk is bij het merendeel van de beroepsmatige gebruikers bekend. Met 'goede reputatie' wordt bedoeld: het merk wordt door het merendeel van de beroepsmatige gebruikers als zodanig gezien. Met 'toonaangevend' wordt bedoeld: het merk onderscheidt zich naar de mening van beroepsmatige gebruikers kwaliteit, duurzaamheid en gebruiksgemak en nieuwe ontwikkelingen op die gebieden.
- 3.3 Opdrachtnemer levert conform inkooporder. Het leveren van een alternatief gelijkwaardig fabricaat (merk) is mogelijk mits kwalitatief en prijstechnisch gelijkwaardig aan het oorspronkelijk bestelde en slechts na overleg en akkoord van opdrachtgever.
- 3.4 Opdrachtnemer stelt kosteloos specialisten beschikbaar die opdrachtgever kunnen voorzien van adviezen met betrekking tot het gebruik van de aangeboden producten.
- 3.5 Opdrachtnemer waarborgt en garandeert de kwaliteit en de continuïteit van de leveringen.
- 3.6 Opdrachtnemer neemt alle teveel of foutief bestelde artikelen vanuit het assortiment retour.
- 3.7 Artikelen die in het assortiment zijn opgenomen, dienen te allen tijde bij opdrachtnemer op voorraad te zijn en binnen de overeengekomen levertijd bezorgd te worden op locatie.

4. Garantie

- 4.1 Opdrachtnemer biedt dezelfde garantie als fabrikant en treedt op als intermediair tussen fabrikant en opdrachtgever. De garantietermijn treedt in werking op het moment van levering bij de opdrachtgever.
- 4.2 De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de kwaliteit en geeft garantie op de volgende onderdelen:
 - Het gereedschap of technisch hulpmiddel als geheel;
 - De afzonderlijke onderdelen en het goed functioneren daarvan;
 - De constructie.
- 4.3 Opdrachtnemer garandeert dat het gereedschap en de technische artikelen bij aflevering op locatie voldoet aan de gebruikelijke eisen en normen die daaraan zijn gesteld en vrij zijn van welke gebreken dan ook.
- 4.4 Garanties worden door opdrachtnemer verstrekt, ongeacht of uitvoering door opdrachtnemer of een onderaannemer worden uitgevoerd.
- 4.5 Alle gebreken die tijdens de garantieperiode ontstaan worden door Opdrachtnemer kosteloos hersteld.

5 Leveringsvoorwaarden

- 5.1 De door opdrachtnemer te leveren gereedschappen of technische artikelen en onderdelen worden DDP geleverd op locatie.
- 5.2 Alle Leveringen dienen te voldoen aan de van toepassing zijnde wet- en regelgeving.
- 5.3 Opdrachtnemer moet landelijk kunnen leveren op Locaties tijdens het tijdvenster van maandag tot vrijdag tussen 8.00 uur en 17.00 uur.
- 5.4 Opdrachtgever is vrij om een bestelling bij derden te plaatsen indien opdrachtnemer aangeeft het bestelde niet te kunnen leveren.

- 5.5 Opdrachtnemer maakt zo min mogelijk gebruik van milieubelastende verpakkingen. De hoeveelheid verpakkingsmateriaal dient zoveel mogelijk te worden geminimaliseerd. Opdrachtnemer spant zich in om met verpakkingsmaterialen duurzaam om te gaan. Partijen kijken in onderling overleg in hoeverre verpakkingsmaterialen retour worden genomen door opdrachtnemer.
- 5.6 Artikelen en goederen welke vòòr 20:00 zijn besteld worden de volgende werkdag geleverd.
- 5.7 Opdrachtnemer dient het transport van en naar een locatie bij voorkeur emissieloos te verzorgen.
- 5.8 Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de planning en de indeling van de leveringen.
- 5.9 Bij aflevering van gereedschap en technische artikelen dient door opdrachtgever voor ontvangst getekend te worden.
- 5.10 Opdrachtnemer heeft een efficiënt en kosteloos retourbeleid ingericht.

6 Planning

- 6.1 Leveringen van grote hoeveelheden gereedschap of technische artikelen vinden plaats in overleg met opdrachtgever op een vooraf vastgesteld tijdstip.

7 Eisen aan webapplicatie

- 7.1 Opdrachtnemer beschikt over een (web-based) elektronisch bestelsysteem, verder te noemen webshop-bestelapplicatie. De artikelen en tarieven uit het prijzenblad dienen overeenkomstig in de webshop-bestelapplicatie beschikbaar gesteld te worden.
- 7.2 Opdrachtnemer dient te zorgen voor een webshop-bestelapplicatie wat compatible is met de IT-omgeving van opdrachtgever.
- 7.3 De webshop-bestelapplicatie moet in ieder geval voldoen aan de volgende specificaties:
 - De medewerkers van opdrachtgever moeten ook zonder gebruik van een handleiding door de webshop-bestelapplicatie kunnen worden geleid en heeft een logische opbouw;
 - Dient in de Nederlandse taal te zijn ingericht;
 - Het bestelproces dient medewerker-vriendelijk te zijn;
 - De velden die ingevuld moeten worden zijn duidelijk en eenduidig qua benaming en medewerkers zien eenvoudig wat ze waar moeten invullen;
 - Het moet mogelijk zijn om terug te kunnen gaan naar eerder ingevulde velden;
 - Het moet mogelijk zijn om een geplaatste bestelling te kunnen printen vanuit de webshop-bestelapplicatie;
 - Artikelen die veelvuldig besteld worden moeten in voorkeurslijsten kunnen worden gezet;
 - Er dienen velden beschikbaar te zijn waarin specifieke wensen rond die bestelling aangeven kunnen worden;
 - Het creëren van een nieuw account voor een (nieuwe) locatie in de webshop-bestelapplicatie moet binnen 24 uur realiseerbaar zijn;
 - Er dienen één of meerdere accounts (ten behoeve van contractmanagement en financiële afdeling) beschikbaar te zijn die inzicht geven op alle bestellingen;
 - Indien er een klacht ontstaat omtrent een bestelling, dient deze klacht direct aan de betreffende inkooporder gekoppeld te worden in de webshop-bestelapplicatie. De webshop-bestelapplicatie beschikt over een duidelijke en eenduidige klachtenmelding en afhandeling;
 - Aan iedere bestelling dient een uniek nummer of code te worden toegekend;
 - Er moet een duidelijke RMA-procedure beschikbaar zijn in de webshop-bestelapplicatie.

- 7.4 De door opdrachtnemer aangeboden gereedschappen en technische materialen worden overzichtelijk weergegeven in een productencatalogus inclusief beschrijvingen en afbeeldingen.
- 7.5 Invoerfouten moeten te herstellen zijn. Dit moet kunnen zonder dat besteller moet afsluiten en het hele bestelproces opnieuw moeten doorlopen. Er moet bijvoorbeeld een mogelijkheid zijn om terug te bladeren.
- 7.6 Voor de definitieve bestelling in het bestelsysteem van opdrachtgever moet de besteller nog een overzicht kunnen inzien van de gewenste producten in een aparte opgavepagina.
- 7.7 In geval van storing dan wel andersoortige uitval van de webshop-bestelapplicatie heeft opdrachtnemer te allen tijde een back-up proces beschikbaar dat gebaseerd is op het telefonisch of per email doorgeven van het aantal te bestellen artikelen.
- 7.8 Opdrachtnemer stelt voor de studenten een test (“dummy”) omgeving beschikbaar van de bestelomgeving waarbinnen studenten kunnen oefenen met het plaatsen van bestellingen.