

Programma van eisen

Bijlage 3

Eisen ten aanzien van de opdracht. De volgende eisen (knock-out) ten aanzien van de opdracht zijn van toepassing:

Eis	Algemene eisen
1.	Inschrijver verklaart door het indienen van een inschrijving expliciet dat hij voldoet aan alle in de aanbestedingsdocumenten (incl. bijlagen) genoemde voorwaarden en eisen.
2.	Iedere Opdrachtgever heeft een eigen contract met de leverancier.

Eis	Technische eisen etc. aanvullen
3.	Opdrachtnemer realiseert en onderhoudt op eigen kosten een werkende OCI-koppeling met AFAS. Indien nog geen koppeling bestaat, dient deze binnen de implementatieperiode te zijn gerealiseerd.
4.	Opdrachtnemer levert kosteloos werkende koppelingen met overige P2P-systemen (zoals Proquro, SAP, Peoplesoft, Inconto, Spendcloud, Facilitor) bij start contract of op verzoek tijdens de looptijd.
5.	Opdrachtnemer biedt een webshop die: • eenvoudig en gebruiksvriendelijk is (vergelijkbaar met Bol.com); • tegelijkertijd door meerdere geautoriseerde bestellers gebruikt kan worden; • een compleet, op onderwijs afgestemd assortiment toont (m.u.v. artikelgroepen die elders zijn aanbesteed); • voorraadstatus real-time toont; • duurzame producten prioriteert in zoekresultaten en onderscheidbaar maakt van niet-duurzame producten; • transparant prijzen toont: verkoopprijs, korting en netto-prijs excl. BTW.

Eis	Duurzaamheid
6.	Opdrachtnemer voldoet aan de duurzaamheidscriteria zoals opgenomen in bijlage 4 Milieucriteria bij PvE.
7.	Bij aanvang van de raamovereenkomst dient minimaal 40% van de aangeboden artikelen in het assortiment te bestaan uit duurzame kantoorartikelen. Het percentage moet worden aangegeven in het aandeel duurzame artikelen van het totale aantal artikelen uit het assortiment (webwinkel).

Eis	Levering & Logistiek
8.	Opdrachtnemer accepteert bestellingen via telefoon, e-mail, webshop en koppelingen met (P2P-) systemen. Wijzigingen in bestelwijze worden kosteloos doorgevoerd.
9.	Opdrachtnemer levert op alle locaties van Opdrachtgevers, met afleverwijze en frequentie afgestemd per opdrachtgever. Wijzigingen in afleverlocaties zijn kosteloos.
10.	Bestellingen geplaatst vóór 12.00 uur worden de volgende werkdag geleverd, tenzij in overleg anders overeengekomen (bijv. bundelleveringen of vaste leverdagen). Retouren en backorders zijn kosteloos.
11.	Indien levering niet mogelijk is, biedt opdrachtnemer tijdig een passend alternatief, minimaal gelijkwaardig in prijs, kwaliteit en duurzaamheid.

Eis	Managementinformatie & Communicatie
12.	Opdrachtnemer verstrekt op verzoek per locatie managementinformatie binnen 10 werkdagen, zoals; - Niet leverbare producten en daarbij behorende vervangende artikelen

	- Klachten - Afnameoverzichten inclusief omzet Naast de bovenstaande punten bevat de rapportage de genoemde KPI's en verbetervoorstellen bij afwijkingen; na constatering van tekortkomingen volgt binnen 1 maand een herhaalde meting.
13.	Opdrachtnemer verwerkt webshopwijzigingen binnen 3 werkdagen na aanvraag.
14.	Opdrachtnemer voorziet leveringen van duidelijke verpakking en etikettering (persoon/afdeling/inkoopnummer).
15.	Opdrachtnemer waarborgt gebruikerstevredenheid. Artikelen die naar oordeel van Opdrachtgever niet voldoen, worden kosteloos vervangen door gelijkwaardige of betere alternatieven.
16.	Kosten die niet expliciet zijn uitgevraagd (zoals aflever-, transport- of voorrijkosten) zijn inbegrepen en mogen niet apart in rekening worden gebracht.
17.	Opdrachtgevers kunnen producten of categorieën op verzoek onzichtbaar maken in hun bestelomgeving.
18.	Landelijke verkoopprijzen mogen niet afwijken van webshop Prijzen. Leverancier zorgt voor een vrij toegankelijke controleomgeving voor transparantie.
19.	Partijen wijzen bij aanvang vaste contactpersonen aan (incl. vervanging bij uitval) en leggen deze vast in een communicatiematrix.
20.	Overleggen vinden plaats: - Implementatieperiode: minimaal 2x - Beheerfase: minimaal 1x per jaar (of vaker indien gewenst) - Verslaglegging door opdrachtnemer, binnen 2 weken beschikbaar incl. actiepunten.

Eis	Prijzen & facturatie
21.	Inschrijver garandeert dat prijzen onafhankelijk tot stand komen en geen concurrentie beperkende afspraken omvatten.
22.	Prijzen zijn all-in: alle voorzienbare kosten (reis-, verblijf-, transport-, verzekeringskosten e.d.) zijn inbegrepen en worden niet apart gefactureerd.
23.	Prijzen kunnen uitsluitend worden aangepast conform de indexatieclausule in de overeenkomst.
24.	Facturatie gebeurt op de wijze die past bij elke individuele opdrachtgever (bijv. e-factuur, PDF, per ordernummer, maandfactuur).
25.	Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid per locatie één verzamelfactuur per maand te sturen, gespecificeerd per locatie en conform de factuurwijzer.

Eis	KPI's
26.	Leverbetrouwbaarheid: minimaal 95% van de leveringen volledig en op tijd, gemeten per halfjaar en per opdrachtgever.
27.	Duurzaamheid: van het assortiment in de webshop voldoet minimaal 40% aan de gestelde duurzaamheidscriteria conform eis 6 en 7.
28.	Bestelgedrag: opdrachtnemer rapporteert per locatie op min/max bestelbedragen; afwijkingen worden gemeld zodat opdrachtgever kan bijsturen.
29.	Webshopwijzigingen: aanvragen worden binnen 3 werkdagen doorgevoerd.
30.	Opdrachtnemer levert ieder kwartaal een rapportage op die metingen en resultaten over bovengenoemde KPI's en verbetervoorstellen bij afwijkingen bevat; na constatering van tekortkomingen volgt binnen 1 maand een herhaalde meting.

