

Programma van eisen: Terreinmeubilair Staatsbosbeheer **AANGEPAST**

1. Overzicht

Inhoud

1. Overzicht.....	1
2. Over dit document.....	1
3. Eisen	1

2. Over dit document

Documentinformatie

Dit document maakt integraal onderdeel van de aanbestedingsleidraad “Terreinmeubilair Staatsbosbeheer” en beschrijft het van toepassing zijnde eisenpakket aan de te leveren producten en diensten.

3. Eisen

1. Algemeen

1.1	Inschrijver verklaart, door het indienen van een inschrijving, dat hij voldoet aan de in de aanbestedingsstukken genoemde voorwaarden en eisen die aan de opdracht zijn gesteld.
1.2	Het te leveren terreinmeubilair dient gedurende de looptijd van de overeenkomst leverbaar en ongewijzigd te blijven.
1.3	Medewerkers van opdrachtnemer beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift.
1.4	Wijzigingen, aanpassingen, uitbreidingen etc. van dit Programma van Eisen (PvE) zijn enkel en alleen mogelijk na schriftelijke instemming en akkoord van opdrachtgever.
1.5	Opdrachtnemer beschikt over een klachtenprocedure. - Het indienen van klachten kan per email en via het bestelportal. - De maximale responstijd en behandeltijd van gegronde klachten bedraagt 5 werkdagen ingaande op de eerste volgende werkdag dat de klacht kenbaar is gemaakt aan de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer komt binnen deze termijn met een passende oplossing. - De klacht, indien gegrond, dient binnen 20 werkdagen naar tevredenheid van opdrachtgever te worden opgelost en gecommuniceerd. Hieronder valt ook indien nodig het volledig vervangen van een element. De opdrachtnemer stelt een klachtenrapportage op, deze wordt tijdens de evaluatie besproken met de opdrachtgever.

2. Product

2.1	Het zitmeubilair heeft een lengte van ca. 2 meter, waarbij de dek-/zitdelen van het hout minimaal zijn uitgevoerd in een dikte van minimaal 6 cm. Het ontwerp van de banken is qua stijl strak.
-----	---

2.2	Het assortiment bestaat uit de volgende producten: - o Een houten bank met rugleuning - o Een houten bank zonder rugleuning - o Een houten tafel - o Combi van houten tafel met 2 bankjes zonder rugleuning (picknickset). - o Rolstoeloplossing voor de picknickset door middel van een kortere bank zodat er ruimte ontstaat - o Vervangingsonderdeel dek-/zitdeel - o Vervangingsonderdeel onder/achterconstructie - o Vervangingsonderdeel Poot
2.3	De dek-/zitdelen zijn van geïmpregneerd FSC gecertificeerd douglas (minimaal 6 cm geschaafd) en worden geleverd door afdeling Hollands Hout (Hollands Hout, een product van Staatsbosbeheer). Dit moet door de opdrachtnemer worden ingekocht. De opdrachtnemer bestelt de douglas geïmpregneerde zit-/dekdelen bij afdeling Hollands Hout tegen een m3 prijs van € 1325,-/m3. Dit is op netto geschaafde maat, inclusief tussentransporten en franco levering op 1 locatie. De overige onderdelen kunnen, conform de gestelde eisen, door andere leveranciers worden geleverd. Voorbeeld: Een afmeting van netto 6 cm dik en 10 cm breed kost € 7,95/m1 Een afmeting van netto 6 cm dik en 15 cm breed kost € 11,93/m1 Een afmeting van netto 6 cm dik en 20 cm breed kost € 15,9/m1 De minimale besteleenheid is 10 m3 op basis van netto maat. Houdt rekening met een uitvalspercentage van 5%. Voor de overige onderdelen is de leverancier vrij om te kiezen uit de Europese hardhoutsoorten eiken/robinia of tamme kastanje (spintvrij). De Europese hardhoutsoorten dienen aantoonbaar FSC of PEFC gecertificeerd te zijn, evenals de leveranciers middels de Chain of Custody (COC). Productie van de onderdelen dient in Nederland plaats te vinden.
2.4	De houten banken, tafel en picknickset zijn hufterproof (vandalismebestendig), dit betekent dat het materiaal en de uitvoering zoveel mogelijk bestand moeten zijn tegen vernielingen.
2.5	Het terreinmeubilair dient bestand te zijn tegen allerlei weersomstandigheden en een minimale technische levensduur te hebben van tien jaar bij normaal doch intensief gebruik.
2.6	Het terreinmeubilair moet als eenvoudig af te monteren product worden geleverd. Dit dient te gebeuren inclusief alle bevestigingsmiddelen en de daarbij horende duidelijke handleiding in het Nederlands.

3. Bestellen

3.1	De opdrachtnemer heeft binnen een maand na gunning een klantvriendelijk bestelproces of richt er vóór de ingang van de overeenkomst een in, waarbij via een website op eenvoudige wijze de producten besteld kunnen worden. • De bestelportal dient goed te werken in de ICT omgeving van Staatsbosbeheer (Citrix) • In het portal dienen de diverse producten en losse onderdelen eenvoudig besteld te kunnen worden • Het is van belang dat de status van een bestelling inzichtelijk is, inclusief geplande aflevering • Eerdere bestellingen per beheerteam moeten eenvoudig geraadpleegd kunnen worden • Via de portal moet het eenvoudig zijn om contact te krijgen met de leverancier, met vragen over bestellingen en het assortiment (mail/chat/telefonisch) • De klachtenprocedure moet eenvoudig via de portal toegankelijk zijn.
3.2	Opdrachtnemer bevestigt de ontvangst van een bestelling via email
3.3	Opdrachtnemer levert in de maand januari van elk contractjaar een schriftelijke rapportage aan waarin in elk geval de volgende gegevens worden opgenomen: • Aantal bestellingen per afleveradres • Totale jaaromzet • Geleverde hoeveelheden per product • Omzet per product • Gemiddelde omzet per bestelling • Aantal foutief geleverde bestellingen/klachten

	Hoe een foutief geleverde bestelling/klacht is opgelost
3.4	Leverancier houdt een strategische voorraad aan om snelle levering binnen 20 werkdagen te kunnen garanderen, ook rekening houdend met 'piekmomenten'

4. Levering

4.1	Staatsbosbeheer heeft veel locaties door heel Nederland. De Opdrachtnemer dient overal in Nederland te leveren. Voor de Waddeneilanden geldt dat de bestelling geleverd moet worden tot de vervoerder aan de vaste wal. Opdrachtnemer kan tot het orderbedrag van 2500,- per losadres 100,- in rekening brengen. Daarboven is het een franco levering. Voor losse onderdelen geldt dat de opdrachtnemer deze op de goedkoopst mogelijke wijze dient te versturen.
4.2	Opdrachtnemer levert het terreinmeubilair af op werkdagen tussen 8.00 en 17.00 op 1 van de Staatsbosbeheer locaties (zie bijlage 1A). Het betreft hier de werkschuren van Staatsbosbeheer. De levering dient 1-2 dagen voor de geplande leverdatum te worden afgestemd met de contactpersoon bij Staatsbosbeheer.
4.3	Opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor het laden of lossen van het meubilair en lost deze op aanwijzing van opdrachtgever op de daarvoor bestemde locatie.
4.4	De leveringstermijn van het terreinmeubilair bedraagt maximaal 20 werkdagen na bestelling. Een langere termijn is alleen mogelijk in overleg met de besteller/opdrachtgever.
4.5	Eventuele retourzendingen om gegronde redenen (ten minste heel en compleet) worden binnen 10 werkdagen na aanmelden kosteloos opgehaald door de opdrachtnemer. Een langere termijn is alleen mogelijk in overleg met de besteller/opdrachtgever.

5. Communicatie en rapportage

5.1	<u>Evaluatiegesprekken</u> Opdrachtnemer voert het eerste jaar aan het eind van ieder kwartaal en vanaf het tweede jaar tweemaal per jaar met de contractbeheerder van de Opdrachtgever (evaluatie)gesprekken om in ieder geval de volgende onderwerpen te bespreken: - De in januari opgestelde rapportage; - Het lopende contract; - De samenwerking; - Kwaliteit van de dienstverlening; - Levertijden; - Nieuwe ontwikkelingen op de markt; - Actuele ontwikkelingen rondom duurzaamheid en/ of maatschappelijk verantwoord ondernemen; - Ervaringen in het veld; - Eventuele ontwikkelingen in de bedrijfsvoering van Opdrachtnemer en Opdrachtgever; - Verbetervoorstellen op het gebied van de samenwerking; - Verbetervoorstellen op het gebied van technische verbeteringen; - Verbetervoorstellen op het gebied van het afhandelen van klachten; - Vooruitblik en uit te voeren acties. Indien noodzakelijk kan de frequentie van de evaluatiegesprekken in overleg aangepast worden. Van het overleg wordt door de Opdrachtnemer een overzichtelijk verslag met actiepunten gemaakt dat ter goedkeuring binnen 7 dagen aan de contractbeheerder wordt toegestuurd. Deze gesprekken vinden plaats op een locatie van Staatsbosbeheer.
5.2	Opdrachtnemer voorziet in een centrale registratie en administratie van leveringen en rapporteert minimaal één keer per jaar de voortgang. In overleg kan de frequentie aangepast worden. Opdrachtgever geeft het gewenste rapportagemoment aan.

6. Implementatie

6.1	Implementatie dient binnen 6 maanden na gunning afgerond te zijn, waarbij aandacht is voor overgang van oude leverancier naar nieuwe leverancier. Na deze 6 maanden dient de opdrachtnemer volledig operationeel te zijn.
6.2	Het aanwezige terreinmeubilair blijft staan in de terreinen van Staatsbosbeheer. De opdracht betreft alleen bestellingen van nieuwe producten en vervanging van afgeschreven producten.
6.3	Opdrachtnemer heeft een vast contactpersoon binnen de organisatie die het aanspreekpunt is voor de opdrachtgever. Deze contactpersoon is beslissingsbevoegd ten aanzien van de gevraagde taken en verantwoordelijkheden.
6.4	Opdrachtnemer beschikt over een klachtenprocedure. • Het indienen van klachten kan per email en via het bestelportal. • De maximale responstijd en behandeltijd van gegronde klachten bedraagt 5 werkdagen ingaande op de eerste volgende werkdag dat de klacht kenbaar is gemaakt aan de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer komt binnen deze termijn met een passende oplossing. • De klacht, indien gegrond, dient binnen 20 werkdagen naar tevredenheid van opdrachtgever te worden opgelost en gecommuniceerd. Hieronder valt ook indien nodig het volledig vervangen van een element. De opdrachtnemer stelt een klachtenrapportage op, deze wordt tijdens de evaluatie besproken met de opdrachtgever.

7. Facturering en betaling

7.1	Opdrachtgever wenst E-facturen te ontvangen. Voor meer informatie over E-factureren met Opdrachtgever zie https://tradeinterop.com/e-factureren-Staatsbosbeheer/. Als E-facturatie op dit moment niet tot de mogelijkheden behoort, dan dient de factuur digitaal in pdf te worden verzonden naar het centrale e mailadres van Opdrachtgever: digitale.facturen@staatsbosbeheer.nl
7.2	Opdrachtnemer factureert door middel van één verzamelfactuur per beheerteam per maand. Alle facturen dienen te zijn voorzien van de volgende gegevens: • Een volledig en juist factuuradres: Staatsbosbeheer, Smallepad 5, 3811 MG Amersfoort; • Een factuurnummer; • Een factuurdatum; • Uw volledige NAW gegevens (Naam Adres (postcode) Woonplaats); • Uw KvK-nummer (als u bent ingeschreven bij de KvK); • Uw volledige IBAN gegevens; • Een BEC/projectnummer en UBW (inkooporder), beiden op te vragen bij uw opdrachtgever/contactpersoon binnen Staatsbosbeheer; • Uw BTW gegevens; • Het BTW tarief; • Het BTW-bedrag; • Het bedrag inclusief/exclusief BTW; • Een omschrijving van de aard, hoeveelheid en locatie van de geleverde goederen of verleende diensten; • De datum waarop, of tijdvak waarin de goederen of diensten zijn geleverd; • Geen handgeschreven factuur of handgeschreven correcties op uw (getypte) factuur aangebracht.