

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 dienen verdisconteerd te zijn in de door inschrijver ingediende prijzen (conform bijlage 4 Prijzenblad). Onderstaande eisen kunnen dus niet leiden tot extra kosten.

Bestelling- en leveringseisen	
Eis	Omschrijving
1.	<u>Webshop</u> Opdrachtnemer stelt een webshop beschikbaar in een aparte en beveiligde internetomgeving (via een internetbrowser, zonder dat opdrachtgever hiervoor iets hoeft te installeren). Alle artikelen zoals vermeld op het prijzenblad van gemeente Deventer zijn apart en overzichtelijk weergegeven, zodat de opvanglocaties snel en eenvoudig kunnen bestellen. De prijzen van de artikelen zijn inclusief btw weergegeven. Van alle artikelen is een afbeelding beschikbaar. De webshop is 24/7 (met uitzondering van onderhoud en updates) beschikbaar. Bij gepland onderhoud dan wel wijzigingen aan de webshop dient opdrachtgever minimaal twee werkdagen van te voren hierover geïnformeerd te worden. Opvanglocaties hebben meerdere locaties die los van elkaar bestellen. De webshop dient hierop ingericht te worden.
2.	<u>Inloggegevens</u> Iedere locatie krijgt één of twee inlogcode(s) en wachtwoord(en) waarmee toegang wordt verkregen tot de webshop. Bestellingen kunnen alleen door vooraf geautoriseerde personen geplaatst worden. Na het afronden van de bestelling ontvangt de besteller een bevestiging per mail. Het is mogelijk per gebruiker verschillende autorisatieniveaus toe te kennen voor de webshop. Het is mogelijk om specifieke informatie van opdrachtgever (zoals bijv. kostenplaatsnummer) op te nemen in de bestelling.
3.	<u>Inzicht in bestellingen</u> Per geautoriseerde gebruiker is het mogelijk om inzicht te krijgen in eigen eerder geplaatste bestellingen (informatie over historie). De contractbeheerder van opdrachtgever krijgt een eigen inlogcode en wachtwoord waarmee toegang wordt verkregen tot een account waarin de gegevens van alle opvanglocaties staan vermeld. Vanaf dit account is het mogelijk om cumulatieve historische overzichten van alle opvanglocaties op te vragen.
4.	<u>Handleiding webshop</u> Opdrachtnemer stelt voor iedere opvanglocatie een handleiding van de webshop beschikbaar. In de handleiding staat in ieder geval beschreven hoe de opvanglocatie kan inloggen, artikelen kan selecteren om te bestellen, bestellingen kan verzenden en gegevens kan opvragen en printen.
5.	<u>Telefonisch bestellen</u> Opvanglocaties hebben, naast de webshop, de mogelijkheid om bestellingen telefonisch door te geven bij opdrachtnemer.

6.	<u>Leveringen</u> Opdrachtnemer levert de artikelen op een door opdrachtgever te bepalen plaats in het gebouw af. Bestellingen mogen nooit buiten afgeleverd worden. Hier staat een direct opeisbare boete van 20% van het orderbedrag met een maximum van € 1.000, - op, exclusief de eventuele daardoor ontstane schade.
7.	<u>Leveringspercentgae</u> Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de bestelde artikelen op de afgesproken locatie geleverd worden. Opdrachtnemer zorgt bij het niet tijdig leveren van artikelen voor een passend alternatief in overleg met de besteller.
8.	<u>Levertermijn</u> Alle bestellingen dienen binnen drie werkdagen na bestelling afgeleverd te worden op het opgegeven leveringsadres.
9.	<u>Aflevering</u> Bestellingen worden afgeleverd op werkdagen (maandag t/m vrijdag) tussen 08.00 uur en 16.30 uur.
10.	<u>Spoedbestelling</u> Opdrachtnemer zal spoedbestellingen de volgende werkdag (mits voor 12.00 uur besteld) leveren. Per locatie kunnen er maximaal twee kosteloze spoedbestellingen per jaar geplaatst worden. Vanaf de derde spoedbestelling mag opdrachtnemer kosten in rekening brengen voor een spoedbestelling (maximaal €7,50 per spoedbestelling).
11.	<u>Niet voorradige artikelen</u> Indien artikelen niet op voorraad zijn en de overeengekomen levertermijnen worden niet gehaald, dan neemt opdrachtnemer direct contact (per mail of telefoon) op met opdrachtgever om dit kenbaar te maken en om een alternatief of een aangepaste leverdatum te bespreken. Opdrachtnemer wacht hiermee niet tot het laatste moment. Indien de aangepaste leverdatum voor opdrachtgever te lang duurt, dan heeft opdrachtgever de mogelijkheid om de bestelling schriftelijk kosteloos te annuleren en bij een derde te plaatsen.
12.	<u>Verpakking</u> Leveringen worden per bestelling verpakt. Op de verpakking dient duidelijk de door opdrachtgever opgegeven kenmerken aangebracht te worden. Bij iedere levering is een pakbon (conform bestelling) toegevoegd waarop de geleverde artikelen staan vermeld.
13.	<u>Verzending</u> Levering is franco. Voor orders met een nettowaarde tot € 50,00 inclusief btw mag opdrachtnemer een bijdrage in de verzendkosten van maximaal € 4,95 inclusief btw in rekening brengen.
14.	<u>Retouren</u> Retouren, in verband met te veel of foutief bestelde artikelen kunnen binnen 15 werkdagen franco en kosteloos geretourneerd worden. Mits de artikelen onbeschadigd zijn. Het betreffende artikel wordt als retourzending binnen 15 werkdagen door opdrachtnemer opgehaald. Deze retourzending geschiedt voor rekening en risico van opdrachtnemer.

15.	<u>Foutieve en/of beschadigde leveringen</u> Indien er een verkeerde levering heeft plaats gevonden of een geleverd artikel mankementen vertoont, stelt opdrachtgever opdrachtnemer binnen 15 werkdagen telefonisch of per email in kennis van de aard van de klacht. Opdrachtnemer draagt indien gewenst zorg voor de juiste (her-)levering binnen 5 werkdagen na de melding van de klacht. Het betreffende artikel wordt als retourzending binnen 15 werkdagen door opdrachtnemer opgehaald. Deze retourzending geschiedt voor rekening en risico van opdrachtnemer.
16.	<u>Geen minimale afnameverplichting</u> Opdrachtgever heeft geen minimale afnameverplichting. Indien door organisatorische ontwikkelingen, wijzigingen in het aantal locaties, de omvang van de locaties of een verandering in het aantal aanwezige dispensers de afname van producten vermindert, toeneemt of tijdelijk wijzigt (bijvoorbeeld door de inzet van tijdelijke locaties), dan heeft dit geen invloed op de overeengekomen prijzen en condities.

Kwaliteitseisen	
Eis	Omschrijving
17.	<u>Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)</u> Opdrachtnemer handelt conform de AVG. Alle gegevens door opdrachtgever aan opdrachtnemer ter beschikking gesteld of door de onder de overeenkomst verrichte werkzaamheden aan opdrachtnemer bekend geworden, zullen, anders dan op een door de wet toegelaten wijze, niet aan derden worden verstrekt. Opdrachtgever zal alle door opdrachtnemer verstrekte persoonsgebonden informatie vertrouwelijk behandelen.
18.	<u>Duurzaamheid</u> Ten aanzien van de papieren verbruiksartikelen gelden de volgende algemene milieueisen: - Het bestaat uit gerecycled papier waarvan de vezel voor 70% tot 100% afkomstig is uit duurzaam beheerd bos óf het papier bestaat voor minimaal 70% uit post-consumer vezels (zoals tijdschriften, kranten en verpakkingen). - Het papier is niet geperfd en bevat geen parfum. - Het papier moet 100% afbreekbaar zijn. - Het papier mag chloorvrij gebleekt zijn. - Het transport voldoet minimaal aan emissienorm Euro 6.
19.	<u>Kwaliteit artikelen</u> Inschrijver dient artikelen aan te bieden die minimaal voldoen aan de eisen zoals opgenomen op het prijzenblad.

Commerciële eisen	
Eisen	Omschrijving
20.	<u>Prijzen</u> De door opdrachtnemer opgegeven prijzen die vermeld zijn op het prijzenblad staat vast tot en met 31 december 2026. Daarna kunnen de prijzen jaarlijks op 1 januari geïndexeerd worden o.b.v. de consumentenprijsindex (CPI), conform artikel 3.2 van bijlage 2A Raamovereenkomst. Voor de overige artikelen levert opdrachtnemer jaarlijks een actuele prijslijst aan voor de geldende prijzen voor het komende jaar.

21.	<u>Facturatie</u> Opdrachtnemer factureert per maand per locatie, waarbij er een uitsplitsing dient te zijn gemaakt naar besteller. De digitale factuur wordt in XML en PDF verstuurd naar facturen@dowr.nl.
22.	<u>Inzet doelgroep social return on investment (SROI)</u> Opdrachtgever hecht waarde aan maatschappelijk verantwoord ondernemen. In dat kader is SROI onderdeel van het duurzame inkoopbeleid en wordt in deze door opdrachtgever een SROI-verplichting aan opdrachtnemer opgelegd met als doel een economisch en sociaal gezonde arbeidsmarktregio te krijgen. Opdrachtnemer dient minimaal 2% van de opdrachtwaarde exclusief btw in te zetten ten behoeve van SROI. Dit percentage mag bedrijfs-breed behaald worden, maar de voorkeur is dat het percentage binnen de opdracht wordt behaald. In de toekomst mag dit percentage, in overleg met Opdrachtgever, verhoogd worden. Opdrachtgever wil graag van de hoogst scorende inschrijver weten hoe zij invulling gaat geven aan de SROI-verplichting. Deze aanpak wordt besproken tijdens de implementatiefase. Opdrachtnemer dient periodiek te rapporteren over de SROI-verplichting in de managementrapportage.

Communicatie eisen	
Eis	Omschrijving
23.	<u>Vast contactpersoon</u> Opdrachtnemer heeft een vast contactpersoon, die de Nederlandse taal beheerst en beschikbaar is voor het oplossen van eventuele vragen/problemen. De inhoudelijke responstijd bedraagt maximaal twee werkdagen.
24.	<u>Managementinformatie</u> Opdrachtnemer levert twee keer per jaar een digitale rapportage aan op bestuursniveau bij de contractbeheerder. De rapportage wordt kosteloos verstrekt binnen tien werkdagen na afloop van het betreffende halfjaar. De rapportage bevat minimaal de volgende informatie: - Gefactureerde omzet uitgesplitst in aantal vermenigvuldigd met de prijs gespecificeerd per locatie; - Aantal bestellingen en het percentage spoedbestellingen; - Gemiddelde orderwaarde; - In rekening gebracht order-/leveringskosten; - De leveringsbetrouwbaarheid (percentage binnen afgesproken tijd compleet geleverd). - SRO inzet (totaal aantal ingezette SROI-medewerkers, periode van inzet SROI-medewerkers; percentage van de opdrachtwaarde exclusief btw); - De rapportage biedt de mogelijkheid om alle facetten per opvanglocatie te filteren.
25.	<u>Managementoverleg</u> Opdrachtgever verwacht minimaal éénmaal per jaar een evaluatie- en adviesgesprek op centraal niveau op locatie van opdrachtgever. Opdrachtnemer neemt hiertoe het initiatief. Opdrachtnemer dient uiterlijk binnen tien werkdagen zorg te dragen voor de verslaglegging van alle gevoerde overleggen.