



Aventus[®]

Bijlage 6 - Programma van Eisen



De opdracht

- Eis 1. De opdracht omvat de Levering en Dienstverlening zoals beschreven in hoofdstuk 1 van de aanbestedingsleidraad. Dit Programma van Eisen geldt voor zowel perceel 1 als 2.
- Eis 2. De Opdrachtnemer is gehouden aan de aangeboden kwaliteit. Dat wil zeggen dat alle aangeboden specificaties, maatregelen, voorstellen, oplossingen en andere aangeboden zaken een aanvulling of invulling zijn op dit Programma van Eisen en dat deze zaken bij de aangeboden prijs inbegrepen zitten. De Opdrachtnemer is verplicht de aangeboden kwaliteit te bieden/leveren en komt niet in aanmerking voor een vergoeding als er extra kosten worden gemaakt.
- Eis 3. Opdrachtnemer garandeert dat hij beschikt over een voldoende breed assortiment (in ieder geval A merken) om de gevraagde productgroepen te kunnen leveren.
- Eis 4. Alle artikelen binnen de gevraagde productgroepen dienen te voldoen aan de op het moment van levering geldende normen en wet- en regelgeving.

Algemeen

- Eis 5. Opdrachtnemer houdt zich aan de geldende Huis- en Gedragsregels van Opdrachtgever. Opdrachtgever kan deze regels gedurende de looptijd van de Opdracht wijzigen. In dat geval ontvangt Opdrachtnemer van Opdrachtgever de nieuwe versie, waarna Opdrachtnemer zich houdt aan deze nieuwe versie.
- Eis 6. Externe communicatie waarbij reclame wordt gemaakt over de inhoud en werkzaamheden van de opdracht, mag alleen plaatsvinden na schriftelijk akkoord van Opdrachtgever. Opdrachtgever weigert dit niet zonder een goede reden.

Privacy en verwerking persoonsgegevens

- Eis 7. Opdrachtnemer kan garanderen dat persoonsgegevens verwerkt worden op een wijze die voldoet aan de beginselen uit de AVG.
- Eis 8. Opdrachtnemer toont aan dat zij voldoet aan alle vereisten onder de AVG en/of de Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming wanneer Opdrachtgever dit verzoekt.
- Eis 9. Voor deze Overeenkomst wordt niet verwacht dat persoonsgegevens verwerkt hoeven worden. Wanneer dit gedurende de looptijd van de Overeenkomst toch blijkt, sluit Opdrachtnemer een Verwerkersovereenkomst.
- Eis 10. Door Opdrachtnemer worden alleen persoonsgegevens verwerkt die voor de dienstverlening noodzakelijk zijn.
- Eis 11. Opdrachtnemer verwerkt geen persoonsgegevens met andere redenen dan in de doelstellingen van de Dienstverlening zijn beschreven. Het delen van persoonsgegevens aan derden is niet toegestaan, tenzij hier een goede reden voor is en deze reden is goedgekeurd door Opdrachtgever.
- Eis 12. Wanneer er bij Opdrachtnemer sprake is van een datalek, is zij verplicht Opdrachtgever hiervan op de hoogte te stellen.



Communicatie

- Eis 13. Opdrachtnemer biedt Opdrachtgever vaste contactgegevens (telefoon en e-mail) voor vragen, klachten en meldingen.
- Eis 14. Alle communicatie tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever dat gaat over de Opdracht vindt plaats in de Nederlandse taal.
- Eis 15. De accountmanager/projectleider/o.i.d. van Opdrachtnemer is het eerste aanspreekpunt voor Opdrachtgever. Opdrachtgever heeft altijd een aanspreekpunt beschikbaar. Wanneer accountmanager/projectleider/o.i.d. afwezig is, wordt deze vervangen door een andere geschikte persoon. Deze vervanging wordt zo snel mogelijk medegedeeld aan Opdrachtgever.
- Eis 16. Tijdens de looptijd van de Overeenkomst vinden minimaal de volgende overlegmomenten tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer plaats: twee keer per jaar een evaluatiegesprek waarin in ieder geval de rapportages worden besproken.

Managementinformatie en rapportages

- Eis 17. Opdrachtnemer houdt Opdrachtgever op de hoogte van de relevante ontwikkelingen op de markt en geeft Opdrachtgever hierover advies.
- Eis 18. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om de inhoud en opzet van de (management)rapportages gedurende de looptijd van de overeenkomst aan te passen. Opdrachtnemer werkt hier in redelijkheid aan mee.
- Eis 19. Opdrachtnemer dient Aventus gedurende de looptijd van de overeenkomst periodiek inzicht te geven in het bestelgedrag, de afgenomen artikelen, prijsontwikkelingen en prestaties binnen de overeenkomst. De rapportages dienen Aventus in staat te stellen actief te sturen op contractmanagement, kostenbeheersing, bestelgedrag, efficiëntie en optimalisatie van het logistieke proces. De rapportages dienen digitaal beschikbaar gesteld te worden en minimaal per kwartaal te worden aangeleverd in een gangbaar bestandsformaat (bijvoorbeeld Excel). De rapportages bevatten minimaal de volgende informatie:

Algemene bestel- en omzetinformatie

- Totaaloverzicht van geplaatste bestellingen;
- Aantal bestellingen;
- Totale omzet;
- Omzet per afleveradres;
- Omzet per kostenplaats;
- Omzet per perceel (indien van toepassing)
- Omzet per artikelgroep/productgroep.

Artikel- en prijsinformatie

- Afgenomen artikelen;
- Aantallen per artikel;
- Toegepaste prijzen en kortingspercentages;

- Inzicht in prijsontwikkelingen;
- Overzicht van nieuwe of vervangende artikelen;
- Inzicht in afwijkende of incidentele bestellingen.

Logistieke en operationele informatie

- Aantal naleveringen;
- Aantal manco's/foutleveringen;
- Uitleveringsgraad;
- Leverbetrouwbaarheid;
- Aantal (spoed)bestellingen;
- Aantal afhalingen;
- Signaleringen en verbetervoorstellen op basis van bestel- en afnamepatronen.

Eis 20. Opdrachtnemer rapporteert per jaar digitaal aan de contracteigenaar en contractmanager. De rapportages bevatten in ieder geval:

- De voortgang op de lange termijn doelstellingen;
- Innovaties;
- Marktonwikkelingen;
- Verbetervoorstellen;
- Contractoptimalisatie;
- De genoemde rapportageonderdelen zoals genoemd in eis 19;

Implementatie

Eis 21. Opdrachtnemer start direct, samen met de contactpersoon van Opdrachtgever, met de implementatie van de Overeenkomst. De gehele dienstverlening dient per 1 maart 2027 beschikbaar te zijn.

Eis 22. Opdrachtnemer levert twee kalenderweken na definitieve gunning een implementatieplan op. Hierin wordt het volgende beschreven:

- Uit te voeren acties met deadlines en actiehouders;
- Voorstel voor de inrichting van de Dienstverlening voor zaken waar dit in de Aanbestedingsstukken nog niet is gedefinieerd.

Overdracht

Eis 23. Opdrachtnemer verleent bij beëindiging van de overeenkomst alle redelijke medewerking om een soepele overgang naar een opvolgende Opdrachtnemer te waarborgen. Dit omvat in ieder geval:

- Het afronden van lopende bestellingen;

- Het verstrekken van relevante bestel- en productinformatie;
- Het voorkomen van verstoringen in de levering.

Bestellen

- Eis 24.** Opdrachtnemer beschikt per 1 maart 2027 over een volledig werkende punch-out catalogus per hoofdgroep passend bij het betreffende perceel (perceel 1 is voor cpv code groep 44 en 31, perceel 2 is voor cpv code groep 44 en 43) die compatibel is met het inkoopstelsel (op dit moment Proquo) van Opdrachtgever.
- Eis 25.** Voorafgaand aan de ingebruikname van de punch-out catalogus vindt een test- en acceptatiefase plaats, waarin Opdrachtgever de werking van het bestelproces, de koppeling met het inkoopstelsel en de functionaliteiten van de catalogus kan verifiëren. Eventuele tekortkomingen worden voor ingebruikname hersteld.
- Eis 26.** De bestellers van Opdrachtgever dienen zonder aanvullende instructie zelfstandig bestellingen te kunnen plaatsen in de catalogus van Opdrachtnemer.
- Eis 27.** Opdrachtnemer voorziet gedurende de looptijd van de overeenkomst in functioneel beheer en ondersteuning van de punch-out catalogus, zodat de continuïteit en correcte werking van het bestelproces gewaarborgd blijft.
- Eis 28.** Opdrachtnemer verleent actieve ondersteuning aan Opdrachtgever tijdens de implementatiefase, waaronder begeleiding bij inrichting, testen en ingebruikname van de dienstverlening.
- Eis 29.** De catalogus dient alleen te bestaan uit artikelen behorende tot het betreffende perceel.
- Eis 30.** De punch-out catalogus beschikt over een zoekfunctie en filtermogelijkheden, waarmee bestellers eenvoudig artikelen kunnen vinden op basis van bijvoorbeeld artikelnaam, artikelnummer, categorie of fabrikant.
- Eis 31.** Per artikel wordt duidelijke, volledige en actuele productinformatie weergegeven. Deze productinformatie bevat in ieder geval:
- Een duidelijke artikelomschrijving inclusief merk, artikel of referentienummer;
 - Relevante technische specificaties;
 - De prijs, inclusief eventuele kortingen;
 - De actuele beschikbaarheid;
 - De verwachte levertijd.
- De verstrekte informatie dient juist, volledig en actueel te zijn en wordt door Opdrachtnemer gedurende de looptijd van de Overeenkomst onderhouden.
- Eis 32.** Het plaatsen van een bestelling door Opdrachtgever is alleen mogelijk via Proquo (de punch-out catalogus van Opdrachtnemer) of via een vrije aanvraag via Proquo. Een vrije aanvraag betreft artikelen/offerte die niet zijn opgenomen in de catalogus van Opdrachtgever.
- Eis 33.** Bestellingen die onverhoopt op een andere manier (telefonisch/e-mail) moeten worden geplaatst, dienen alsnog door Opdrachtgever achteraf te worden bevestigd vanuit Proquo. Zolang de



Opdrachtnemer geen bestelling uit Proquro heeft ontvangen, dient de bestelling niet uitgeleverd te worden.

- Eis 34. Bestellingen door Opdrachtgever die niet zijn voorzien van een ordernummer worden niet in behandeling genomen. Wanneer een bestelling niet in behandeling wordt genomen, laat Opdrachtnemer dit via e-mail aan Opdrachtgever weten.
- Eis 35. Er zijn een beperkt aantal bestellers van Opdrachtgever die gemachtigd zijn om bij Opdrachtnemer via Proquro te kunnen bestellen. De bestellers worden tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer afgestemd voor het inregelen van de juiste machtiging en toegang.
- Eis 36. Opdrachtnemer waarborgt een beveiligde gegevensuitwisseling (HTTPS, authenticatie).
- Eis 37. Er geldt geen minimum omvang of bestelbedrag voor bestellingen.
- Eis 38. Bij een bestelling dient besteller te kunnen kiezen tussen bezorgen of afhalen op locatie.
- Eis 39. De besteller van Opdrachtgever dient een bevestiging van de bestelling te ontvangen.
- Eis 40. De besteller van Opdrachtgever dient per mail op de hoogte gehouden te worden van de status van de bestelling.
- Eis 41. Indien een product niet op voorraad is, dient de besteller van Opdrachtgever daarover proactief geïnformeerd te worden.
- Eis 42. Het is mogelijk om een spoedbestelling te plaatsen. Wanneer Opdrachtnemer voor een spoedbestelling extra kosten in rekening brengt (transport-, administratie-, en overige kosten) dan wordt dit vermeld tijdens de bestelling. Wanneer dit niet wordt vermeld, is het niet toegestaan om deze extra kosten in rekening te brengen. De extra kosten dienen vanuit de punch-out catalogus in een aparte artikelregel opgenomen te worden.
- Eis 43. Indien de punch-out catalogus van Opdrachtnemer of Proquro niet bereikbaar is of bij andere onvoorziene omstandigheden, kan de besteller van Opdrachtgever telefonisch of per mail bestellen, na afstemming tussen contactpersonen van Opdrachtgever en Opdrachtnemer.

Levering

- Eis 44. Wanneer Opdrachtnemer weet dat de nakoming van de Opdracht niet op tijd plaatsvindt, of niet naar behoren plaatsvindt, dan brengt hij de besteller van Opdrachtgever hier meteen van op de hoogte. Dit doet hij via e-mail én/of telefonisch waarbij hij de omstandigheden vermeldt.
- Eis 45. Leveringen vinden plaats alle doordeweekse dagen tussen 07:30 uur en 16:30 uur.
- Eis 46. Artikelen die op voorraad zijn dienen **binnen 2 werkdagen** geleverd te worden;
- Eis 47. Leveringen vinden plaats op de afleverlocaties zoals genoemd in paragraaf 1.3.2. van de Aanbestedingsleidraad.
- Eis 48. Opdrachtnemer dient, in overleg met Opdrachtgever, specifieke afspraken te maken over de bezorging van producten met afwijkende afmetingen. Onder afwijkende afmetingen wordt verstaan: producten die niet passen binnen de reguliere transportmiddelen of afleverlocaties. Voor dergelijke producten geldt dat de standaard bezorgplek zoals genoemd in paragraaf 1.3.2. van de Aanbestedingsleidraad niet automatisch de afleverlocatie is.
- Eis 49. Opdrachtnemer verpakt bestellingen afzonderlijk per organisatieonderdeel en per besteller. Bestellingen van verschillende bestellers en/of met verschillende eindafleverlocaties mogen niet in één (1) verpakking worden samengevoegd.



- Eis 50. Bestellingen die dezelfde besteller en dezelfde afleverlocatie hebben, mogen gezamenlijk in één (1) verpakking worden geleverd.
- Eis 51. Afzonderlijk verpakte bestellingen mogen wel gezamenlijk in één zending worden vervoerd.
- Eis 52. Per afzonderlijke verpakking wordt een pakbon toegevoegd.
- Eis 53. Op de buitenzijde van de verpakking dient minstens onderstaande gegevens duidelijk vermeld te zijn:
- Kostenplaats;
 - Naam besteller;
 - Bestemde ruimte/lokaal.
- Eis 54. Op de pakbon van iedere afzonderlijke verpakking worden minstens onderstaande gegevens duidelijk, volledig en leesbaar vermeld:
- Vestiging;
 - Leveringsadres;
 - Kostenplaats;
 - Naam besteller;
 - Aventus ordernummer;
 - Omschrijving + aantallen van de bestelling;
 - Bestemde ruimte/lokaal.
- Eis 55. Het is niet toegestaan meerdere bestellingen voor verschillende bestellers, kostenplaats of ruimtes in één verpakking te bundelen.
- Eis 56. Het is niet toegestaan om kosten en/of statiegeld te heffen voor het gebruik van verpakkingsmaterialen en/of transportmaterialen.
- Eis 57. Het gewicht van het pakket in combinatie met de omvang van het pakket moeten voldoen aan de wettelijk geldende Arbonormen.
- Eis 58. Een spoedbestelling dient, indien het betreffende artikel binnen het logistieke netwerk van Opdrachtnemer op voorraad is, binnen 6 uur tijd op de afhaallocatie beschikbaar te zijn om te worden afgehaald.
- Eis 59. Voorraadartikelen dienen binnen 12 uur na bestelling op de afhaallocatie beschikbaar te zijn om te worden afgehaald.
- Eis 60. Opdrachtnemer dient binnen in de regio Stedendriehoek een afhaallocatie beschikbaar te hebben.
- Eis 61. Opdrachtgever beoordeelt de inhoud van de bestelling binnen uiterlijk 8 kalenderdagen (buiten schoolvakanties) na ontvangst. Indien een bestelling tijdens een schoolvakantie wordt geleverd, geldt de termijn van uiterlijk 8 kalenderdagen vanaf de eerste dag na de schoolvakantie.
- Eis 62. Een artikel dat manco is (wel besteld, niet geleverd), dient de volgende werkdag na melding alsnog te worden geleverd.
- Eis 63. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om voorraadartikelen, die niet binnen 2 werkdagen te leveren zijn, te annuleren en elders te bestellen.
- Eis 64. Voor niet leverbare artikelen biedt Opdrachtnemer een gelijkwaardig alternatief aan.



Eis 65. Wanneer blijkt dat een artikel niet meer te verkrijgen is, dient Opdrachtnemer een minimaal gelijkwaardig artikel aan te bieden.

Retournering

Eis 66. De eigendomsoverdracht van producten vindt plaats bij levering. Wanneer Opdrachtgever een levering afkeurt wordt dit altijd door Opdrachtnemer geaccepteerd. Opdrachtgever mag een levering afkeuren in de volgende gevallen: foutieve levering, beschadigde levering, levering van verkeerde artikelen en levering van verkeerd aantal artikelen.

Eis 67. Wanneer een levering wordt afgekeurd met één van de bovenstaande redenen, levert Opdrachtnemer zo snel mogelijk kosteloos een nieuwe levering. Hierbij wordt de levertermijn gerekend vanaf het moment dat de melding door de besteller is gemaakt.

Eis 68. Wanneer een levering wordt afgekeurd, liggen het transportrisico en de kosten van de leveringen en retourneringen bij Opdrachtnemer.

Eis 69. Op producten geldt minimaal de fabrieksgarantie, met een minimum van 12 maanden. Voor artikelen met een fabrieksgarantie korter dan 12 maanden, treedt Opdrachtnemer op als intermediair richting de fabrikant binnen de geldende garantietermijn zonder zelf voor het verschil te gaan.

Eis 70. Opdrachtnemer treedt indien nodig op als intermediair. De garantietermijn treedt in werking op het moment van levering bij Aventus.

Eis 71. Opdrachtnemer garandeert dat het volledige productieproces voldoet en alle te leveren producten voldoen aan alle in Nederland geldende wetten, normen en richtlijnen betreffende veiligheid, milieu en arbeidsomstandigheden.

Eis 72. Opdrachtnemer heeft een duidelijk garantieprocedure opgesteld inclusief reactietijden, vervangende producten en reparatie op locatie.

Eis 73. Niet onder de garantie vallen gebreken/ gebrekkig functioneren ten gevolge van:

- Normale slijtage;
- Vernieling.

Maatschappelijk verantwoord ondernemen

Eis 74. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat er zo min mogelijk verpakkingsmateriaal wordt gebruikt. Voor het verpakkingsmateriaal wordt geen materiaal gebruikt met giftige stoffen en/of slecht recyclebaar materiaal als er andere opties mogelijk zijn.

Eis 75. Opdrachtnemer verwijdert direct alle gebruikte verpakkingsmiddelen direct na levering waar redelijkerwijs mogelijk. De verpakkingsmiddelen worden door Opdrachtnemer op afvalsoort gescheiden.

Eis 76. Opdrachtnemer houdt zich ten alle tijden aan de mensenrechten uit de Universele verklaring van de rechten van de mens. Daarnaast houdt Opdrachtnemer zich aan de fundamentele arbeidsnormen uit de verdragen van de ILO. Opdrachtnemer is verplicht ervoor te zorgen dat haar onderaannemers en partners zich ook houden aan deze arbeidsnormen.

Eis 77. De voertuigen die Opdrachtnemer inzet dienen minimaal te voldoen aan de Euro 5-norm en de geldende milieuzones.

Kosten, prijzen en tarieven

Eis 78. Alle op te geven prijzen en tarieven zijn exclusief BTW en zijn all-in tarieven (inclusief transport, administratiekosten en verpakkingskosten). Dit houdt in dat alle werkzaamheden die horen bij de Dienstverlening in de tarieven zijn inbegrepen. Er kunnen tijdens de looptijd van de Overeenkomst (de initiële looptijd en eventuele verlengingen) geen andere tarieven gefactureerd worden dan de tarieven die Opdrachtnemer heeft aangeboden op het prijzenblad (bijlage 8A en 8B).

Eis 79. De door Opdrachtnemer aangeboden kortingspercentages per artikelgroep blijven gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst, inclusief eventuele verlengingen, ongewijzigd.

Eis 80. Brutoprijzen van artikelen mogen gedurende de looptijd van de overeenkomst uitsluitend worden aangepast indien sprake is van objectief aantoonbare markt- of kostenontwikkelingen die van invloed zijn op de prijs van de betreffende artikelen. Op verzoek van Aventus onderbouwt opdrachtnemer prijswijzigingen transparant en verstrekt hij de daarvoor relevante informatie. De overeengekomen kortingspercentages blijven gedurende de looptijd van de overeenkomst ongewijzigd. Afzonderlijke toeslagen, zoals brandstof-, energie- of transporttoeslagen, worden niet in rekening gebracht.

Eis 81. Opdrachtnemer garandeert dat de prijzen van de aangeboden artikelen gedurende de looptijd van de Overeenkomst in lijn zijn met de gangbare marktprijzen voor vergelijkbare producten. Opdrachtgever heeft het recht om de prijsstelling van Opdrachtnemer te toetsen door middel van een vergelijking met andere aanbieders in de markt. Onder vergelijkbare producten wordt verstaan: producten met gelijkwaardige functionele specificaties, kwaliteit en toepassing. Op verzoek van Opdrachtgever voert Opdrachtnemer een prijsvergelijking uit voor een door Opdrachtgever te bepalen selectie van artikelen, bijvoorbeeld artikelen uit het kernassortiment of veel afgenomen artikelen. Indien uit een marktvergelijking blijkt dat de prijzen structureel afwijken van gangbare marktprijzen voor vergelijkbare producten, treden partijen hierover in overleg.

Eis 82. Indien Opdrachtnemer niet kan aantonen dat de gehanteerde prijzen in lijn zijn met de gangbare marktprijzen voor vergelijkbare producten als bedoeld in eis 81, of indien geen overeenstemming wordt bereikt over een aanpassing van de prijzen, behoudt Opdrachtgever zich het recht voor om de betreffende artikelen (tijdelijk) bij derden in te kopen. Het gebruikmaken van dit recht leidt niet tot enige verplichting tot afname bij Opdrachtnemer voor de betreffende artikelen en geeft Opdrachtnemer geen recht op vergoeding van eventuele schade of gederfde omzet.

Administratie en facturatie

Eis 83. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het voeren van een goede administratie van de eigen werkzaamheden en ook voor de financiële administratie. Opdrachtnemer heeft hiervoor een eigen systeem.

Eis 84. Facturatie vindt plaats per order. Indien een nalevering plaatsvindt, is het toegestaan dat een deel van de order wordt gefactureerd. Meerdere orders in één factuur is niet toegestaan.

Eis 85. De facturatie dient te voldoen aan de factuureisen zoals vastgesteld door de Belastingdienst. Dat betekent dat onderstaande gegevens op de factuur dienen te staan:

- Volledige juridische naam van Opdrachtnemer, inclusief volledig vestigingsadres, btw-nummer en KVK-nummer;

- Volledige juridische naam en vestigingsadres van Opdrachtgever;
- Factuurdatum;
- Factuurnummer;
- Datum levering goederen/diensten;
- Omschrijving en hoeveelheid levering goederen/diensten;
- Bedrag exclusief btw, het toegepaste btw-tarief en het btw-bedrag en indien van toepassing de eenheidsprijs. Indien meerdere btw-tarieven van toepassing zijn dan dient u een uitsplitsing per tarief te maken;

Eis 86. Opdrachtgever mag haar facturatievoorwaarden, facturatieproces en administratieproces in de loop van de Overeenkomst wijzigen. Na de wijziging ontvangt Opdrachtnemer van Opdrachtgever een vernieuwde versie. Opdrachtnemer gaat weigert deze wijzigingen niet, wanneer zij dit niet zonder goede reden kan onderbouwen.

Eis 87. Creditfacturen worden binnen 7 werkdagen verstuurd, onder vermelding van het betreffende ordernummer/factuurnummer en het nummer van de retourorder.

Eis 88. Creditnota's mogen niet worden gecombineerd met facturen.

Eis 89. Automatische incasso wordt niet geaccepteerd.