

Bijlage 3 - Programma van Eisen

AI 2026-0020 Inkooppakket park- en tuingereedschap

A. Eisen algemeen

1. De gereedschappen van Opdrachtnemer zijn afkomstig van officieel geregistreerde dealers of partners van het merk. Opdrachtnemer dient te allen tijde gereedschappen te leveren die door de fabrikant van het merk worden ondersteund en die vallen onder fabrieksgarantie (minimaal 1 jaar).
2. Opdrachtnemer biedt op aanvraag van Opdrachtgever gratis trainingen aan voor (nieuwe) elektrische gereedschappen.
3. Recht op reparatie: Het doel is het om het geleverde gereedschap zo lang mogelijk te kunnen gebruiken. Indien gereedschap binnen de wettelijke fabrieksgarantie van 1 jaar kapotgaat of een storing vertoont, te wijten aan de kwaliteit van het gereedschap zelf of aan de Opdrachtnemer of fabrikant, is de Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het correctieve onderhoud van het gereedschap en dient dit kosteloos te repareren.
4. Alle artikelen die worden geleverd door de Opdrachtnemer dienen te voldoen aan de wettelijke kwaliteits- en ergonomieeisen.

B. Eisen aan het assortiment

1. De Opdrachtnemer dient gedurende de gehele looptijd van de Raamovereenkomst in staat te zijn om zowel het Kern- als het Randassortiment (dan wel daaraan gelijkwaardige artikelen*) aan te bieden en op voorraad te houden, zoals gespecificeerd in bijlage 10 'Kern- en Randassortimentslijst', waarbij het Kernassortiment onder productcategorie A is gekenmerkt en het Randassortiment onder productcategorie C.
**De artikelen vermeld op de Kern- en Randassortimentslijst zijn een uitdraai van het in het verleden afgenomen gereedschap en kunnen daarom nog deels merk specifieke omschrijvingen en specificaties bevatten. In het kader van de functionaliteit worden artikelen als gelijkwaardig beschouwd wanneer zij op een gelijkwaardige wijze presteren en voor dezelfde doeleinden door de Opdrachtgever kunnen worden ingezet als de artikelen op de Kern- en Randassortimentslijst, zonder verlies van kwaliteit of gebruiksgemak.*
2. Om aan de eis B1 te voldoen, moet Opdrachtnemer:
 - Beschikken over een flexibel en uitgebreid assortiment van niet-rijdend park- en tuingereedschap en voldoen aan de verwachtingen van Opdrachtgever;
 - Zorgen voor een adequate voorraadbeheersing en logistiek om de beschikbaarheid van deze niet-gespecificeerde artikelen te waarborgen;
 - In staat zijn om snel en efficiënt aanvullende artikelen te verkrijgen en te leveren op basis van de behoeften van Opdrachtgever.
3. De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om gedurende de looptijd van deze Raamovereenkomst bijlage 10 aan te passen.
4. Indien de Opdrachtnemer ook ander niet-rijdend park- en tuingereedschap beschikbaar heeft naast hetgeen in bijlage 10 is opgenomen, behoudt de Opdrachtgever zich het recht voor om deze gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst bij behoefte eveneens af te nemen. Dit geldt eveneens voor innovatieve en/of duurzamere oplossingen die recentelijk op de markt zijn gekomen (bijvoorbeeld biologisch afbreekbare maaidraad) of mogelijk nog in ontwikkeling zijn en gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst beschikbaar worden gesteld.
5. Voor artikelen waarvan de prijzen nog niet als vaste tarieven zijn vastgelegd in het

prijzenblad behorende bij de Inschrijving, hanteert de Opdrachtnemer een korting van minimaal 12 % op de realtime geldende catalogusprijs op de website van de Opdrachtnemer. Onder de realtime catalogusprijs wordt verstaan de prijs die ten tijde van de afname of bestelling op de website van de Opdrachtnemer wordt vermeld. Dit geldt ook voor nieuwe(re) modellen die op het moment van Inschrijving nog niet zijn ontwikkeld, of die pas gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst op de website van de Opdrachtnemer worden toegevoegd.

6. In het geval dat Opdrachtnemer nieuwe artikelen toevoegt aan de catalogus binnen de productcategorieën die zijn gespecificeerd in de Raamovereenkomst, dient Opdrachtnemer de Opdrachtgever onmiddellijk schriftelijk op de hoogte te stellen van de relevante specificaties, prijzen en beschikbaarheid van de nieuwe artikelen.
7. Opdrachtnemer dient er rekening mee te houden dat voornamelijk originele artikelen, zogenoemde A-merken (bijvoorbeeld Stihl, Husqvarna of vergelijkbaar), dienen te worden aangeboden en geleverd. Als hier voor bepaalde artikelen niet aan kan worden voldaan, mogen afwijkende maar kwalitatief gelijkwaardige alternatieven met dezelfde garantiebepalingen worden aangeboden. Indien Opdrachtnemer op deze punten afwijkende maar kwalitatief gelijkwaardige alternatieven (bijvoorbeeld private label) aanbiedt, dienen deze artikelen als zodanig duidelijk te worden gekenmerkt. Het is aan de Opdrachtgever om deze vervolgens te beoordelen. De Opdrachtgever heeft te allen tijde het recht deze te weigeren en niet te accepteren.
 - Onder A-merk wordt door Aanbesteder verstaan een merk dat een hoge naamsbekendheid en een goede reputatie heeft. Ook is het merk toonaangevend qua prijs en kwaliteit goed.
 - Onder 'hoge naamsbekendheid' wordt verstaan dat het merk bij het merendeel van de beroepsmatige gebruikers bekend is.
 - Onder 'goede reputatie' wordt verstaan dat het merk door het merendeel van de beroepsmatige gebruikers als zodanig gezien wordt.
 - Onder 'toonaangevend' wordt verstaan dat het merk zich naar de mening van beroepsmatige gebruikers onderscheidt in hoe kwaliteit, duurzaamheid en gebruiksgemak en vooroploopt bij nieuwe ontwikkelingen op die gebieden.
 - Onder 'private label' wordt door Aanbesteder verstaan een huismerk dat geproduceerd wordt door een bepaald bedrijf om op de markt gebracht te worden onder een eigen merknaam. Private label artikelen worden vaak ingezet als lager geprijsde alternatieven voor bekende merkartikelen.
8. Opdrachtnemer garandeert de leverbaarheid van de artikelen gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst. Wanneer blijkt dat een bepaald artikel niet meer verkrijgbaar is, wordt een technisch en kwalitatief minimaal gelijkwaardig artikel geleverd tegen de maximale netto prijsstelling van het artikel dat niet (meer) leverbaar is. Hiervoor dient Opdrachtnemer per geval schriftelijk toestemming te vragen aan Opdrachtgever.
9. De Opdrachtnemer zal desgevraagd een voorbeeld exemplaar van een artikel aanleveren als bemonstering die vervolgens drie (3) werkdagen kosteloos door de Opdrachtnemer mag worden getest.
10. Wanneer er gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst veranderingen ontstaan in de kwaliteit van de geoffreerde artikelen, bijvoorbeeld door een veranderende samenstelling, specificaties, logistieke veranderingen of anderszins, dient de contractmanager van de Gemeente Amsterdam hiervan onverwijld op de hoogte te worden gesteld.

C. Eisen aan tijdelijke huur

1. De Opdrachtnemer moet voorzien in de mogelijkheid om tijdens piekgebruiksmomenten van gereedschap door de Opdrachtgever tijdelijk gereedschap ter beschikking te stellen aan de Opdrachtgever. Dit gereedschap wordt gedurende een korte periode tijdens piekmomenten (bijvoorbeeld Koningsdag) ingezet tegen een huurprijs (bijvoorbeeld een marktconforme dag- of weektarief) en wordt vervolgens weer geretourneerd aan de Opdrachtnemer.
2. Bij een dergelijke aanvraag door de Opdrachtgever probeert de Opdrachtgever zo vroeg mogelijk over de piekmomenten te communiceren.
3. De Opdrachtgever en de Opdrachtnemer leggen in onderling overleg een inname- en afnamedatum, inclusief de marktconforme huurprijs, vast.

D. Eisen aan Refurbished gereedschap (indien via gunningscriterium 2 van de aanbesteding aangeboden door de Opdrachtnemer)

1. Met Refurbished gereedschap wordt verstaan:
 - Eerder gebruikt (tweedehands) gereedschap dat door of namens de Opdrachtnemer is gecontroleerd, gereinigd, hersteld en/of waar nodig gerepareerd, vervangen of geüpgraded, zodat het weer voldoet aan de oorspronkelijke fabrieksspecificaties of daaraan gelijkwaardige prestaties levert. Het gereedschap verkeert na Refurbishment in een technisch en functioneel goede staat, vergelijkbaar met nieuw, en is geschikt voor hergebruik binnen de beoogde toepassing.
 - Refurbishment kan onder meer bestaan uit het vervangen van onderdelen (zoals accu's), het uitvoeren van technische revisies en het herstellen van slijtagecomponenten, waarbij de basis van het oorspronkelijke product behouden kan blijven.
2. De Refurbished apparatuur die wordt aangeboden dient te functioneren overeenkomstig de fabrieksspecificaties en dient eveneens te zijn onderworpen aan dezelfde wettelijke en/of fabrieksgarantie met een minimale looptijd van één (1) jaar. In andere woorden: Refurbished artikelen dienen aantoonbaar gelijkwaardig te presteren ten opzichte van nieuwe gereedschap binnen dezelfde productcategorie.
3. Voor Refurbished artikelen wordt verwacht dat deze tegen een lagere prijs (minimaal 12% lager) dan nieuw, ongebruikt gereedschap worden aangeboden. Dit geldt zowel voor het Kernassortiment dat via het prijzenblad en het invulformulier voor gunningscriterium 2, behorend bij de Inschrijving op de aanbesteding, is aangeboden, als voor Refurbished apparatuur (Randassortiment en aanvullend assortiment van de Opdrachtnemer) dat eventueel beschikbaar is bij de Opdrachtnemer. Deze minimale korting van 12% is aanvullend op de al vastgestelde prijzen die zijn ingediend via het prijzenblad bij de Inschrijving en op de geldende vereiste kortingen op de nieuwprijzen van het aanvullende assortiment (zie eis B5).
4. In het invulformulier is het ingevulde Refurbished aantal per artikeltype het minimale aantal dat per jaar tijdens de contractlooptijd moet kunnen worden geleverd, tenzij de Opdrachtgever besluit dat in totaal minder van dit artikeltype wordt afgenomen dan als Refurbished aantal is toegezegd. Indien in een contractjaar meer Refurbished aantallen kunnen worden geleverd dan in het invulformulier is toegezegd, is dit uiteraard toegestaan en vindt hierover overleg plaats tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.
5. Elk kwartaal rapporteert de Opdrachtnemer over de voortgang van dit aantal (zie eis K7). Indien gedurende de looptijd van het contractjaar blijkt dat de Opdrachtnemer niet kan voldoen aan de toegezegde Refurbished aantallen voor dat contractjaar, levert de Opdrachtnemer het tekort aan Refurbished aantallen als nieuwe gereedschappen, tegen het Refurbished tarief (met een aanvullende korting van

minimaal 12%, zoals gespecificeerd in het PvE, zie eisen D2 en D3).

E. Eisen aan de webshop – bestelling Kernassortiment

1. Opdrachtnemer biedt een online bestelsysteem dan wel web portaal (hierna: webshop) aan voor het online plaatsen van bestellingen voor specifiek het Kernassortiment (zie eis B1) en beschikbare Refurbished gereedschap binnen het Kernassortiment te bepalen door Opdrachtgever. Gebruik van de webshop van Opdrachtnemer vereist geen aanvullende (software)installaties aan de kant van Opdrachtgever.
2. De webshop dient minimaal de volgende mogelijkheden te bieden:
 - Zoeken op merk;
 - Zoeken op artikelnaam- en nummer van de Opdrachtnemer, en artikelnummer van de Gemeente (SD-nummer)*;
 - Opvragen van (technische) artikelinformatie;
 - Afbeeldingen van het artikel;
 - Opvragen orderhistorie;
 - Aanmaken van een persoonlijk 'boodschappenlijstje' en/of frequent bestelde artikelen;
 - Weergeven van huidige, real time, voorraad;
 - Weergeven van actuele levertijden van het artikel;
 - Leverlocatie definiëren.

* Het SD-nummer wordt, voor zover dit nog niet in bijlage 10 is gespecificeerd, na gunning door Opdrachtgever aan de Opdrachtnemer beschikbaar gesteld.
3. Als een artikel in de webshop niet voorradig is, wordt aangegeven wat de (vermoedelijke) levertermijn is. Vervangende artikelen worden zonder voorafgaande melding en goedkeuring niet geaccepteerd door Opdrachtgever.
4. De webshop laat altijd de brutoprijs voor het betreffende product zien, het overeengekomen kortingspercentage en de nettoprijs.
5. Opdrachtnemer draagt zorg dat de bestellers van Opdrachtgever geïnstrueerd worden in het gebruik van de webshop zonder hiervoor kosten in rekening te brengen.
6. Na afronding van een bestelling wordt een opdrachtbevestiging getoond en naar het opgegeven e-mailadres van de besteller gestuurd.
7. Er moet toegang tot de webshop voor meerdere bestellers mogelijk zijn. De Opdrachtgever zal het specifieke aantal benodigde toegangen/logins, plus de gegevens van de bestellers die deze ontvangen, aan de gegunde Opdrachtnemer verstrekken.
8. Bestellingen voor het Kernassortiment mogen uitsluitend via de webshop worden geplaatst door bestellers met een webshop gebruiker toegang, tenzij anders met de Opdrachtgever overeengekomen. Bestellingen die buitenom de webshop (bijvoorbeeld e-mail) worden geplaatst, zonder goedkeuring van de Opdrachtgever, mogen niet worden afgehandeld door de Opdrachtnemer en dienen eerst bij de Contactpersoon van de Raamovereenkomst van Opdrachtgever te worden gemeld.
9. Het bestelsysteem is in staat om per bestelling retourzendingen, ruilingen en innames aan te sturen. Retourzendingen, ruilingen en innames kunnen zowel elektronisch door middel van de webshop als per e-mail door de besteller worden

aangemeld.

10. Het bestelsysteem geeft door middel van rapportages inzicht in minimaal de volgende informatie:
 - Bestellingen per besteller;
 - Bestellingen per locatie en bestellingen alle locaties;
 - Het aantal geleverde artikelen;
 - Totale uitgaven van de bestellingen;
 - Overzicht van backorders¹;
 - Overzicht van bestellers;
 - Overzicht van geretournerde artikelen.
11. Het bestelsysteem voldoet minimaal aan de volgende voorwaarden:
 - De web portal is 24/7 (24 uur zeven dagen in de week) beschikbaar, met een systeem beschikbaarheid van minimaal 98%;
 - Grotere, voorspelbare onderhoudswerkzaamheden vinden buiten kantooruren plaats en worden ruim van tevoren aangekondigd.
 - Er dient een specifiek e-mailadres beschikbaar te worden gesteld voor situaties waarin bestellingen tijdelijk niet kunnen worden verwerkt vanwege onvoorspelbare onderhoudswerkzaamheden of storingen.
 - Er dient binnen één (1) werkdag na het doorgeven van een storing door de Opdrachtgever aan de Opdrachtnemer te worden begonnen met het verhelpen van de storing door de Opdrachtnemer.
 - Als bestellen via de webshop tijdelijk niet mogelijk is, mogen bestellingen door de bestellers per e-mail bij de Opdrachtnemer worden geplaatst. Deze bestellingen dienen achteraf door de Opdrachtnemer alsnog in de webshop te worden verwerkt voor de rapportage (eisen K).
12. Opdrachtnemer garandeert ten aanzien van de systeemveiligheid minimaal het volgende:

De digitale bestel- en beheerapplicatie (webshop) moet beveiligd zijn, is niet toegankelijk voor derden en is alleen te benaderen via unieke inlogtoegangen door de aangemelde medewerkers van Opdrachtgever. Het periodiek wijzigen van de inlogtoegangen wordt automatisch door het systeem afgedwongen.

F. Eisen aan bestelling van het Randassortiment

1. Het Randassortiment (zoals gedefinieerd in eis B1) wordt niet via de webshop besteld, maar via een vast contactpunt per e-mail (zie ook eis K2).
2. Bij aanvang van de Raamovereenkomst verstrekt de Opdrachtgever een opgave van de bestellers die bevoegd zijn tot het plaatsen van bestellingen van het Randassortiment. Bestellingen die worden geplaatst door andere personen dan de opgegeven bestellers, en die niet vooraf zijn bevestigd door een daartoe bevoegde persoon van de Opdrachtgever, mogen niet door de Opdrachtnemer in behandeling worden genomen. Dergelijke bestellingen dienen eerst te worden gemeld aan de Contactpersoon van de Raamovereenkomst aan de zijde van de Opdrachtgever.

G. Eisen aan leveringen en verpakking

1. Leveren gebeurt op de door de besteller opgegeven locaties. Opdrachtgever probeert

¹ Backorder: (een deel van) een bestelling die door een tijdelijk voorraadtekort later wordt nageleverd.

- het aantal leverlocaties zo veel mogelijk te beperken.
2. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het faciliteren van leveringen binnen het vastgestelde tijdvenster van 07.00 tot 15.00 uur op werkdagen (maandagen tot en met vrijdag met uitzondering van nationale feestdagen). Leveringen worden door Opdrachtnemer bezorgd op het door Opdrachtgever aangegeven afleveradres, met een maximale leveringstijd van vijf (5) werkdagen.
 3. Leveringen worden deugdelijk verpakt om beschadiging van de artikelen te voorkomen. Leveringen met meerdere artikelen worden zoveel als mogelijk gebundeld verpakt en aangeboden. Het opvullen van verpakkingen met bijvoorbeeld opvulchips en dergelijke wordt voorkomen;
 4. De transportprijzen voor artikelen dienen in de prijs per stuk te zijn verwerkt. Er mogen geen aanvullende transportkosten worden bijgerekend.
 5. Verpakkingen dienen waar mogelijk in de originele verpakking te zijn. Bij herverpakking zijn kunststofproducten voor eenmalig gebruik uitgesloten, tenzij aangetoond kan worden dat er geen alternatieven beschikbaar zijn om de levering te verrichten.
 6. Opdrachtgever kan een levering weigeren als deze niet volgens de vereisten wordt aangeboden, zoals bijvoorbeeld (maar niet limitatief) beschadigde verpakking en slechte pallets;
 7. Bij levering wordt geen afval zoals touw, dozen en opvulmateriaal achtergelaten op de losplaats, die niet met de levering te maken hebben. Pallets blijven eigendom van Opdrachtnemer;
 8. Leveringen worden afgeleverd voorbij de eerste deur van het afleveradres. Toegangspoorten, rolluiken, hekken en deuren van afleverlocaties worden niet aangemerkt als eerste deur. Medewerker van Opdrachtgever geeft aan waar de levering gelost moet worden. Het lossen van de artikelen is alleen toegestaan als een medewerker van Opdrachtgever daarbij aanwezig is;
 9. Opdrachtnemer is volledig verantwoordelijk voor alle leveringen die plaatsvinden op de overeengekomen afleveradressen. Opdrachtnemer draagt de kosten en risico's die verbonden zijn aan de leveringen (Duty Delivery Paid);
 10. Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat bij ontvangst van de artikelen in eerste instantie alleen getekend wordt voor ontvangst van de pakketten of zendingen (aantal colli). Hiervoor wordt de pakbon ondertekend met volledige naam, handtekening en datum. Controle op artikelniveau vindt in een later stadium plaats met de pakbon;
 11. Alle leveringen dienen voorzien te zijn van een pakbon, buiten op de doos verpakt. Op de pakbon dient tenminste de volgende informatie te zijn opgenomen:
 - Afleveradres;
 - Naam besteller;
 - Inkoopordernummer;
 - Naam artikel;
 - Artikelnummer artikel;
 - Hoeveelheid artikel;
 - Manco's;
 - (Verwachte) datum van nalevering in geval van incomplete levering;
 - Bevestiging retour genomen artikelen van de vorige levering.

H. Eisen aan retourneren, ruilingen en innames

1. Opdrachtgever moet beschikken over de mogelijkheid om specifiek gemotoriseerd, niet-rijdend park- en tuingereedschap dat Opdrachtgever nog via andere overeenkomsten in huis heeft, of dat gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst is ingekocht bij Opdrachtnemer, terug te nemen bij einde gebruik of om deze in te ruilen voor nieuwere modellen (huidig assortiment van Opdrachtgever is voornamelijk van STIHL). Bij inruil van ouder gereedschap tegen een nieuw model biedt de Opdrachtnemer een minimale korting op de lijstprijs van het nieuwere model:
 - Voor in te ruilen gereedschap ouder dan 5 jaar geldt een minimale inruilkorting van 5% op de lijstprijs van het nieuwere model.
 - Voor in te ruilen gereedschap jonger dan 5 jaar geldt een minimale inruilkorting van 10% op de lijstprijs van het nieuwere model.
 - Deze minimale kortingen zijn aanvullend op de al vastgestelde prijzen die zijn ingediend via het prijzenblad bij de Inschrijving en op de geldende vereiste kortingen op de nieuwe prijzen van het aanvullende assortiment (zie eis B5).
2. In geval van foutieve bestellingen die toe te schrijven zijn aan kant van Opdrachtgever, verwacht Opdrachtgever dat Opdrachtnemer coulant optreedt en Opdrachtgever ondersteunt bij het vinden van een passende oplossing. Dit bevat de mogelijkheid voor Opdrachtgever om een bestelling te retourneren of te ruilen zonder extra kosten binnen een overeen te komen termijn tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer bij aanvang van de Raamovereenkomst, en onder voorwaarde dat de producten in ongebruikte en verkoopbare staat verkeren ofwel inhoud compleet en onbeschadigd;
3. In geval van beschadigde, verkeerd geleverde of niet-conforme producten door Opdrachtnemer behoudt Opdrachtgever het recht om de bestelling retour te zenden, te ruilen of in te laten nemen. Alle kosten die voortvloeien uit deze retourzendingen, inclusief maar niet beperkt tot verzendkosten, verwerkingskosten en eventuele herbevoorradingskosten zijn volledig voor rekening van Opdrachtnemer;
4. Opdrachtnemer moet retourverzending gratis aanbieden aan Opdrachtgever als gevolg van een geweigerde levering door Opdrachtgever als deze niet in overeenstemming met de vereisten wordt aangeboden, zoals gespecificeerd in eis G6;
5. Opdrachtnemer is volledig verantwoordelijk voor het retourproces en moet Opdrachtgever hierin faciliteren om een soepele en efficiënte afhandeling te garanderen door onder andere: een duidelijk en eenvoudig retourbeleid, verstrekken van de nodige retourinstructies- en materialen, bieden van ondersteuning aan Opdrachtgever gedurende het gehele retourproces;
6. Opdrachtnemer draagt zorg voor tijdige en transparante communicatie met Opdrachtgever over de status van retourzendingen;
7. Opdrachtnemer moet ervoor zorgen dat het juiste artikel vervolgens binnen maximaal 5 (vijf) werkdagen bij Opdrachtgever wordt geleverd. Opdrachtnemer moet een efficiënt proces hebben voor het verwerken en vervangen van geretourneerde artikelen, inclusief een adequaat voorraadbeheersysteem en een snel reactievermogen op retourverzoeken;
8. In geval van retournering van artikelen moet Opdrachtnemer een creditnota via het bestelsysteem verzenden. Deze creditnota wordt pas betaald nadat de bijbehorende factuur is ontvangen, zodat de verrekening kan plaatsvinden.

I. Eisen aan veiligheid, milieu, duurzaamheid

1. Opdrachtnemer dient bij de uitvoering van de werkzaamheden de geldende Arbeidsomstandigheden (ARBO)- wet- en regelgeving strikt na te leven;
2. Personeel van Opdrachtnemer houdt zich aan de gestelde instructies op de terreinen van Opdrachtgever;
3. Alle artikelen die worden geleverd door Opdrachtnemer dienen te voldoen aan de wettelijke kwaliteitseisen als aan de goedgekeurde kwaliteitsnormen;

4. Opdrachtnemer neemt naast alle genoemde eisen alle noodzakelijke maatregelen om de veiligheid van mensen en middelen te waarborgen en het milieu zo min mogelijk te belasten;
5. Alle te leveren gereedschappen en klein materieel dienen uitstootvrij te zijn, aan kan worden getoond dat uitstootvrije varianten niet leverbaar zijn. Uitstootvrij betekent zonder uitstootemissies van verontreinigende gassen of deeltjes.
6. Gereedschappen en klein materiaal dienen geschikt te zijn voor gebruik onder diverse klimaatcondities, zoals vochtige en koude omstandigheden, zodat deze te allen tijde effectief en veilig ingezet kunnen worden;
7. Opdrachtnemer dient uitsluitend gereedschappen te leveren die voldoen aan de hoogste normen voor energie-efficiëntie en erkende duurzaamheidseisen. Dit betekent een voorkeur voor producten met energielabel A of vergelijkbare prestaties, mits beschikbaar en geschikt voor de uitvoering van de werkzaamheden;
Reserveonderdelen van het te leveren gereedschap en klein materieel zijn minimaal vijf (5) jaar verkrijgbaar. De Opdrachtnemer moet waarborgen en garanderen dat reserveonderdelen tot ten minste vijf jaar na stopzetting van de productie verkrijgbaar zullen zijn.
8. Bij vervanging of inruil van bestaand gemotoriseerd materieel neemt Opdrachtnemer het vrijkomende materieel retour (zie eis H1). Opdrachtnemer werkt daarbij overeenkomstig de voorkeursvolgorde van de afvalhiërarchie: hergebruik of Refurbishen van complete producten of onderdelen heeft prioriteit, gevolgd door hoogwaardige recycling. De verwerking van afgedankte elektronische apparatuur dient plaats te vinden door een verwerker die beschikt over een geldig certificaat conform WEEE LABEX, CENELEC of een gelijkwaardig certificeringssysteem voor de verwerking van AEEA.
9. Alle vervoers- en transportbewegingen ten behoeve van de uitvoering van de Raamovereenkomst dienen:
 - Per 1 januari 2025 binnen de ring A10 uitstootvrij te zijn;
 - Per 1 januari 2030 binnen Nederland uitstootvrij te zijn.Uitstootvrij betekent zonder uitlaatemissie van broeikasgassen, verontreinigende gassen en deeltjes. Dit geldt voor alle voertuigcategorieën, tenzij het bijzondere voertuigen betreft die in aanmerking komen voor ontheffing. Openbaar vervoer wordt ook gezien als uitstootvrij.
Als voertuigen boven de 3500 kg worden ingezet die niet onder de bijzondere voertuigen vallen en in 2025 nog niet uitstootvrij beschikbaar zijn, dient Opdrachtnemer dit aan te tonen. Meer informatie over bijzondere voertuigen, zie: [Bijzondere voertuigen | Milieuzones in Nederland](#).
Opdrachtnemer kan voor de uitvoering van deze eis bijvoorbeeld gebruik maken van hubs buiten de ring: Logistieke hubs
Informatie over beschikbare laadpalen en aansluitingen is te vinden via www.stroomkaart.nl, waarop de meeste gemeentelijke aansluitingen en laadpunten inzichtelijk zijn.

J. Eisen aan het serviceniveau

1. Kritisch Prestatie Indicator (KPI): Tijdige leveringen
 - Serviceniveau: minimaal 97% per kwartaal;
 - Deze KPI meet het percentage van bestellingen binnen de afgesproken levertijd wordt bezorgd. Het doel is om minimaal 97% van de bestellingen op tijd te leveren;
 - Formule: (Aantal tijdige leveringen/Totaal aantal leveringen) x 100.
2. KPI: Leveringskwaliteit
 - Serviceniveau: minimaal 97% per kwartaal;

- Deze KPI evalueert de kwaliteit (verpakking) van de geleverde producten. Het doel is om 97% van de leveringen te hebben die voldoen aan de gestelde kwaliteitsnormen;
 - Formule: $(\text{Aantal kwalitatief acceptabele leveringen} / \text{Totaal aantal leveringen}) \times 100$.
3. KPI: Levernauwkeurigheid
- Serviceniveau: minimaal 97% per kwartaal';
 - Deze KPI meet de nauwkeurigheid van de bestellingen in: juiste producten, hoeveelheden en specificaties die worden geleverd. Het doel is om 97% van de bestellingen correct en nauwkeurig te leveren;
 - Formule: $(\text{Aantal nauwkeurige leveringen} / \text{Totaal aantal leveringen}) \times 100$.
4. KPI: Retourpercentage van leveringen
- Serviceniveau: maximaal 3% per kwartaal;
 - Deze KPI meet het percentage leveringen dat wordt geretourneerd aan de Opdrachtnemer vanwege retouren die aan de leverancier te wijten zijn (bijvoorbeeld, maar niet beperkt tot defecte of verkeerde artikelen);
 - Het doel is om retourpercentage te beperken tot maximaal 3% van alle leveringen per kwartaal.
 - Formule: $(\text{Aantal geretourneerde leveringen} / \text{Totaal aantal leveringen}) \times 100$.
5. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het monitoren en bijhouden van de naleving van de KPI's, zoals gespecificeerd in de eisen J1 tot en met J4. Opdrachtnemer moet schriftelijk kunnen aantonen of deze prestaties al dan niet voldoen aan de gestelde KPI's. Deze documentatie dient als objectief bewijs om de naleving van de KPI's te kunnen valideren. Opdrachtgever behoudt het recht om de door Opdrachtnemer verstrekte documentatie te controleren en te verifiëren;
6. Het minimale serviceniveau van elke KPI moet aan het einde van elk kwartaal (meetperiode) worden geëvalueerd op basis van de kwartaalrapportage waarbij het serviceniveau wordt beoordeeld zoals gespecificeerd in de eisen J1 tot en met J4;
7. Als uit een meetperiode van één (1) kwartaal blijkt dat een serviceniveau niet is behaald, zoals gespecificeerd in de eisen J1 tot en met J4, analyseert en onderzoekt Opdrachtnemer deze tekortkoming en doet een voorstel voor verbetering aan Opdrachtgever binnen maximaal tien (10) werkdagen.

K. Eisen aan communicatie en rapportage

1. Opdrachtnemer heeft een bevoegd aanspreekpunt aangewezen voor Opdrachtgever gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst. Opdrachtnemer stelt hiertoe een vaste contactpersoon (accountmanager) en een vervangende contactpersoon die beschikken over een goede mondelinge en schriftelijke uitdrukingsvaardigheid in de Nederlandse taal;
2. Opdrachtnemer dient gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst een e-mailadres specifiek voor de Gemeente Amsterdam als klant in te richten, dat regelmatig door medewerkers van de Opdrachtnemer wordt gecontroleerd, en waarop alle algemene e-mailcommunicatie (bestellingen, vragen, storingen en issues) tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever kan plaatsvinden.
3. Als er wijzigingen zijn in de contactgegevens van Opdrachtnemer en/of vaste aanspreekpunt en/of vaste vervanger, geeft Opdrachtnemer dit direct door aan Opdrachtgever;
4. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de voortgang van de lopende processen. Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever tijdig over ontwikkelingen binnen de eigen

- organisatie die van belang zijn voor Opdrachtgever;
5. Opdrachtnemer moet in staat zijn om op verzoek van Opdrachtgever aan te tonen hoe de bestelling is ontvangen, via de webshop of per e-mail. Deze informatie moet traceerbaar en toegankelijk zijn voor controle- en rapportagedoeleinden;
 6. Opdrachtnemer moet nauwkeurig en aantoonbaar de prestaties van elke KPI, zoals gespecificeerd in de eisen J1 tot en met J4, meten, vastleggen en rapporteren op kwartaalbasis aan Opdrachtgever, zoals gespecificeerd in eis J5. De kwartaalrapportage moet binnen de eerste tien (10) werkdagen na het einde van elk kwartaal, en in PDF-format, worden ingediend bij Opdrachtgever.
 7. Opdrachtnemer levert elk kwartaal een rapportage op aan Opdrachtgever met managementinformatie die minimaal de volgende informatie bevatten:
 - Afnameoverzicht per afleverlocatie en van locaties tezamen gespecificeerd per artikel, in aantallen en in euro's refererend naar inkoopordernummer(s);
 - Serviceniveaus behaald/niet behaald op de KPI's, zoals gespecificeerd in de eisen J1 tot en met J4 incl. de trend hierin gedurende het kwartaal, inclusief eventuele verbeteringen of verslechtingen;
 - Het percentage geleverde Refurbished artikelen (zie ook eis D4);
 - Duurzaamheids-KPI's in de Inschrijving op kwaliteitsonderdeel 3 toegezegd;
 - Tekortkomingen;
 - Klachten;
 - Calamiteit en incidenten;
 - Overige bijzonderheden;
 - Trendanalyse KPI-prestaties;
 - Kostenanalyse: Overzicht totale kosten van de geleverde producten gedurende het kwartaal,
 - Efficiëntie- en productiviteitanalyse: Evaluatie van de efficiëntie en productiviteit van operationele processen gedurende het kwartaal (waaronder: doorlooptijden, voorraadniveaus en aantal verwerkte bestellingen)
 - Risicoanalyse: Overzicht van potentiële risico's en bedreigingen die zijn geïdentificeerd gedurende het kwartaal, inclusief mogelijke maatregelen ter mitigatie van deze risico's.
 8. Opdrachtnemer dient kwartaaloverleggen te organiseren waarin de dienstverlening en samenwerking inhoudelijk worden besproken met Opdrachtgever. Deze overleggen omvatten ook de presentatie en bespreking van de kwartaalrapportage(s). Opdrachtnemer maakt van het kwartaaloverleg een conceptverslag en legt deze binnen tien (10) werkdagen, na overleg, voor aan Opdrachtgever ter acceptatie;
 9. Bij aanvang van de Raamovereenkomst zal Opdrachtgever een opgave doen van de bestellers die bevoegd zijn tot het doen van welke bestellingen. Bestellingen gedaan door andere dan de genoemde bestellers worden niet geaccepteerd door Opdrachtnemer tenzij deze bestellingen vooraf bevestigd worden door een daartoe bevoegd persoon van Opdrachtgever.
 10. Klachten over de dienstverlening van Opdrachtnemer worden zo snel mogelijk aan Opdrachtgever doorgegeven. Opdrachtnemer dient hierbij binnen één (1) werkdag na ontvangst de klacht schriftelijk te bevestigen aan Opdrachtgever en binnen vijf (5) werkdagen een inhoudelijke reactie (inclusief oplossing) te verstrekken aan Opdrachtgever;
 11. Incidenten en calamiteiten dienen per ommegaande schriftelijk vastgelegd te worden door Opdrachtnemer en direct doorgegeven te worden aan Opdrachtgever;

L. Eisen aan facturatie

1. Opdrachtnemer dient te voldoen aan de eisen voor facturatie, zoals gespecificeerd in de Raamovereenkomst onder artikel 7.8.

M. Eisen combinatie (Inschrijvingen)*

1. Combinanten benaderen de Gemeente alleen namens de combinatie;
2. Het is toegestaan de factuur door één van de combinanten te laten sturen;
3. Alle combinanten zijn gezamenlijk en hoofdelijk aansprakelijk voor een juiste en complete afhandeling van de door hen aanvaarde Opdracht en voor alle uit de Opdracht voortvloeiende verplichtingen.

* De eisen combinatie Inschrijvingen onder M zijn niet van toepassing indien niet als combinatie of samenwerkingsverband wordt ingeschreven (zie ook paragraaf 4.1.7 van de aanbestedingsleidraad).

Bijzondere uitvoeringsvoorwaarde social return

Social return is als bijzondere uitvoeringsvoorwaarde opgenomen in de Raamovereenkomst. De Opdrachtnemer is verplicht om minimaal 2% van de totale opdrachtwaarde (exclusief btw) aan te wenden voor social return. De totale opdrachtwaarde is de uiteindelijk gerealiseerde opdrachtwaarde en wordt berekend over de gehele looptijd van de Raamovereenkomst, inclusief eventuele verlengingen en onderhoudstermijnen.

Procedure na gunning

De Opdrachtnemer dient uiterlijk zeven werkdagen na definitieve gunning contact op te nemen met Bureau Social Return om de social returnverplichting aan te melden via: social.return@amsterdam.nl. Na aanmelding bij Bureau Social Return wordt een eerste kennismaking – het startgesprek social return – ingepland. De precieze invulling van de social returnverplichting wordt tijdens het startgesprek met Bureau Social Return besproken en vervolgens door Bureau Social Return vastgelegd in prestatieafspraken. Deze prestatieafspraken gaan in op het tijdsplan, de kosten en de inzet van kandidaten uit de social returndoelgroep en maken deel uit van de onderliggende Raamovereenkomst.

Doelgroep

Iemand behoort tot de doelgroep social return wanneer hij/zij minimaal 3 maanden werkloos is bij aanvang van de opdracht en als zodanig staat ingeschreven bij het UWV Werkbedrijf, de gemeente of een vergelijkbare instantie. Het gaat om personen die vallen onder de Participatiewet of onder een WW-, WSW, WIW/ID, BBZ-, WGA/WIA-/WAO- WGA-, Wajong- of NUG-regeling. Ook behoren mbo-studenten BOL en BBL op niveau 1 en 2 tot de doelgroep. Mbo-studenten op niveau 3 en 4 behoren niet tot de doelgroep.

Kandidaten vallen maximaal één jaar onder de doelgroep social return, behalve kandidaten uit het doelgroepregister UWV en mbo-studenten BOL en BBL op niveau 1 en 2. Kandidaten uit het doelgroepregister vallen gedurende de gehele looptijd van de opdracht onder de doelgroep, omdat zij een langdurige arbeidsbeperking hebben. Mbo-studenten BOL en BBL zijn doelgroepkandidaten gedurende de duur van de opleiding op niveau 1 en 2 met een maximum van twee jaar.

Kandidaten vallen alleen onder de doelgroep wanneer de aanstelling of het dienstverband bij de opdrachtnemer aanvangt gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst én de kandidaten werkzaam zijn op de opdracht die voorwerp is van deze aanbesteding. Een kandidaat moet dus werkzaam zijn op de opdracht en tijdens de opdracht. Een uitzondering geldt voor kandidaten uit het doelgroepregister die op de opdracht werkzaam zijn: zij gelden ook als social returnkandidaat als ze al in dienst zijn bij de Opdrachtnemer voor aanvang van de Opdracht.

Wizzr

De Opdrachtnemer rapporteert de inspanningen voor social return periodiek in het online registratiesysteem WIZZR. Een inlogcode voor het systeem wordt na het opstellen van de prestatieafspraken verstrekt. Bureau Social Return voert controle uit op de nakoming van de prestatieafspraken en gerapporteerde gegevens in Wizzr. Daarnaast informeert Bureau Social Return de opdrachtgever over de behaalde resultaten.

Kaders voor verantwoording en bewijsvoering

De Opdrachtnemer blijft te allen tijde eindverantwoordelijk voor het nakomen van zijn socialreturnverplichting en de daarmee samenhangende activiteiten, zoals het werven,

selecteren, plaatsen, opleiden en begeleiden van de doelgroep. Dit geldt ook wanneer de Opdrachtnemer de socialreturnverplichting (deels) overdraagt aan onderaannemers. De bewijslast voor het voldoen aan de socialreturnverplichting ligt bij de Opdrachtnemers. Deze is daarmee verantwoordelijk om aantoonbaar te maken dat, en op welke wijze, hij inspanningen heeft geleverd in het kader van de betreffende socialreturnverplichting, overeenkomstig de gemaakte prestatieafspraken na Opdrachtverlening.

Kandidaten

De Opdrachtnemer moet kunnen aantonen dat kandidaten die in het kader van social return de werkzaamheden verrichten, daadwerkelijk behoren tot de doelgroep social return. De Opdrachtnemer levert hiertoe documentatie ter onderbouwing, zoals een formeel document van een uitkerende instantie, SW-bedrijf of erkende opleidingsinstelling waaruit de uitgangspositie van de ingezette kandidaat blijkt. Ook moet de Opdrachtnemer kunnen aantonen dat het dienstverband van de kandidaat aanvangt gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst en dat de kandidaat werkzaamheden doet die verband houden met de uitvoering van de opdracht voor de gemeente Amsterdam.

Kosten

De Opdrachtnemer moet kunnen aantonen dat de gerapporteerde kosten daadwerkelijk zijn gemaakt. De Opdrachtnemer levert hiertoe documentatie ter onderbouwing, zoals een getekende arbeids-, leerwerk- of stageovereenkomst. Als een persoon niet in loondienst is, dan voldoet een kopie van de overeenkomst met een specificatie van het SW-bedrijf of intermediair. In het geval van een nuluren-, uitzend- en detachingscontract moet het aantal daadwerkelijk gewerkte uren worden aangetoond op basis van bijvoorbeeld een urenadministratie, een kopie van een salarisstrook en/of facturen van een detachingsbureau.

Indien medewerkers in dienst van Stichting Pantar Amsterdam worden ingezet dan mag het factuurbedrag excl. btw als social return worden afgerekend. De factuur dient als bewijsvoering.

Uitgangspunten voor verrekening

Bij verrekening van inspanningen voor de doelgroep met de socialreturnverplichting wordt uitgegaan van de kosten die de Opdrachtnemer daadwerkelijk heeft gemaakt. Hierbij gelden de onderstaande uitgangspunten.

- a) Inschaling van de social return kandidaat geschiedt conform de geldende cao bij het bedrijf zelf. Indien de kandidaat elders wordt geplaatst, dan conform de cao van de andere werkgever.
- b) De Opdrachtnemer brengt eventuele loonkostensubsidie of soortgelijke premies voor een social returnkandidaat in mindering op de loonkosten die in Wizzr worden geregistreerd.
- c) Scholing en opleiding vinden plaats bij een erkend opleidingsinstituut. Dergelijke kosten dienen met facturen te worden onderbouwd en bedragen maximaal 20% van de totale waarde van de social returnverplichting. Gemaakte kosten bij eventuele interne scholing dienen vooraf ter goedkeuring aan Bureau Social Return te worden voorgelegd en schriftelijk te worden gemotiveerd en onderbouwd.
- d) Begeleidingskosten, mits deugdelijk gemotiveerd en onderbouwd, zijn kosten die noodzakelijkerwijs gemaakt worden ten behoeve van de inzet van de social returnkandidaat. Begeleidingskosten bedragen maximaal 10% van de totale waarde van de social returnverplichting.
- e) Het opvoeren van gemaakte kosten anders dan loonkosten, begeleidingskosten,



- opleidingskosten en facturen van Pantar of erkende Amsterdamse sociale firma's is alleen mogelijk in overleg en met goedkeuring vooraf van Bureau Social Return.
- f) Kosten die de opdrachtnemer opvoert als social return mogen niet ook als social return worden opgevoerd bij andere instanties.

Uitzendonderneming

De Opdrachtnemer kan gebruikmaken van een uitzendonderneming om een uitzendkracht uit de social returndoelgroep in te huren. Een uitzendonderneming hanteert daarbij een omrekenfactor om het brutoloon van de uitzendkracht om te rekenen naar het tarief dat in rekening wordt gebracht voor het inhuren van deze uitzendkracht (brutoloon x omrekenfactor = kosten exclusief btw). Voor de in dit kader als social return bij Bureau Social Return te verrekenen kosten geldt een maximale omrekenfactor van 2,6. Als aanvullende eis geldt dat alleen de kosten van een uitzendonderneming kunnen worden verrekend die aantoonbaar aan de volgende voorwaarden voldoet:

- De uitzendonderneming is ingeschreven bij de Kamer van Koophandel (of gelijkwaardig).
- De uitzendonderneming past de CAO voor Uitzendkrachten correct toe.
- De uitzendonderneming voldoet aan de normen NEN 4400-1 of NEN 4400-2 (of gelijkwaardig).
- De uitzendonderneming heeft actief beleid om discriminatie te voorkomen.
- De uitzendonderneming heeft een intern opleidingsbeleid voor vaste medewerkers om de vakbekwaamheid te bevorderen.
- De uitzendonderneming zorgt ervoor dat de social return kandidaat tijdens het werken actief begeleid wordt door een jobcoach.
- De uitzendonderneming stelt voor de social return kandidaat een persoonlijk ontwikkelplan vast.
- De uitzendonderneming zorgt dat de social return kandidaat een door de uitzendonderneming betaald persoonlijk ontwikkelbudget van minimaal €500 per uitzendperiode heeft dat bijdraagt aan de uitstroom van de kandidaat naar een vaste dienstbetrekking.

Algemene Verordening Gegevensbescherming

De Opdrachtnemer moet kunnen aantonen dat de kandidaten behoren tot de doelgroep social return. Hiervoor verstrekt de aannemer persoonsgegevens van kandidaten aan Bureau Social Return. De opdrachtnemer of diens onderaannemer informeert de betreffende kandidaten hierover voorafgaand aan het verstrekken van de persoonsgegevens aan gemeente. De persoonsgegevens worden gebruikt om onder meer te controleren of de kandidaat tot de social returndoelgroep behoort. Voor de verstrekking van kandidaatgegevens kan de opdrachtnemer de grondslag 'gerechtvaardigd belang' gebruiken.

Tekortkoming Social Return

De Opdrachtnemer die zijn social returnverplichting niet nakomt, wordt een direct opeisbare boete opgelegd. De boete bedraagt tweemaal het resterende bedrag van de verplichting, berekend op de einddatum van het contract.