

Bijlage Programma van eisen

Europese openbare aanbesteding: "Levering technische materialen en gereedschappen VRGZ"

Inhoudsopgave

1.	ALGEMENE EISEN	2
2.	EISEN PERSONEEL OPDRACHTNEMER	2
3.	EISEN ASSORTIMENT	2
4.	UITZONDERINGEN/ RECHT OPDRACHTGEVER OM ELDERS ARTIKELN TE BETREKKEN	3
5.	LEVERINGSEISEN	3
6.	SPOED ORDERS/ LEVERINGEN	4
7.	EISEN WEBSHOP EN DIGITALE OMGEVING	4
8.	KOPPELINGEN	5
9.	EISEN PRIJSSTELLING EN FACTURATIE	5
10.	EISEN CONTRACTMANAGEMENT	6
11.	EISEN DUURZAAMHEID EN MVO	7
12.	EISEN IMPLEMENTATIE EN TRANSITIE	7
13.	UITVOERINGSVOORWAARDE	8

Versie: V3.0
Datum: 30-09-2026
Kenmerk: TN577273

Programma van eisen

1. Algemene Eisen	
AE 1	Contracten, correspondentie en besprekingen dienen plaats te vinden in de Nederlandse taal.
AE 2	Opdrachtnemer en door Opdrachtnemer te leveren producten en materialen dienen te allen tijde te voldoen aan vigerende wet- en regelgeving (Europees en nationaal). Indien relevante wet- en regelgeving verandert stelt Opdrachtnemer Opdrachtgever hiervan tijdig op de hoogte.
AE 3	Opdrachtnemer hanteert minimaal de garantievoorwaarden en -termijnen van fabrikanten en toeleveranciers.
AE 4	Indien een handleiding bij een bepaald product geleverd dient te worden en/of er zijn handleidingen van een product dan dient deze handleiding bij voorkeur in de Nederlandse taal te zijn. Indien dit niet mogelijk is, dan is Engels ook toegestaan. Deze handleiding is ten allertijden te raadplegen via de webshop/ portaal van de Opdrachtnemer, deze blijft ook beschikbaar als een product uit het assortiment gaat.

2. Eisen Personeel Opdrachtnemer	
PO 1	Het personeel van Opdrachtnemer houdt zich aan de huisregels van Opdrachtgever (melden, overdracht of droplocatie).
PO 2	Personeel van Opdrachtnemer dient zich altijd te kunnen legitimeren met een identiteitsbewijs.
PO 3	Personeel van Opdrachtnemer die contact heeft met Opdrachtgever beheerst de Nederlandse taal in woord en schrift. Een uitzondering hierop zijn de bezorgers, zij beheersen de Nederlandse of Engelse taal.

3. Eisen Assortiment	
AS 1	Assortiment Perceel 1: Opdrachtnemer dient een breed assortiment van technische materialen te leveren, in de categorieën: • IJzerwaren, fitwerk; • Loodgieters materialen; • Elektrotechnische en werktuigbouwkundige materialen; • Waterkranen; • Sloten, hang- en sluitwerk. • Armaturen (binnen en buiten); • Lichtbronnen • Nood- en transparantverlichting; • Overige elektrotechnische MRO-artikelen.
AS 2	Assortiment Perceel 2: Opdrachtnemer dient een breed assortiment van technische materialen te leveren, in de categorieën: • Batterijen en accu's (niet zijnde voor auto's en specifieke doeleinde); • Montagematerialen (Boutjes, moertjes, pluggen, lagers, etc.); • Werkplaatsbenodigdheden; • Elektrisch (hand)gereedschap (dus ook wat op de voertuigen van de brandweer ligt); • Standaard handgereedschap (dus ook wat op de voertuigen van de brandweer ligt); • PBM's voor de werkplaats; (niet brandweer gerelateerd); • Spanbanden, zeil, tape, etc. • Vetten en smeermiddelen; • Werktuigbouwkundige artikelen, o.a. verspaningsartikelen.
AS 3	Opdrachtnemer hanteert een kernassortiment waarvan de omvang in de implementatiefase in overleg met Opdrachtgever wordt vastgesteld. Deze artikelen zijn binnen de gestelde termijnen

	(Zie artikel 5. Leveringseisen) en hoeveelheden te leveren. Het kernassortiment wordt periodiek, minimaal eenmaal per jaar, in overleg bijgesteld.
AS 4	Producten in het assortiment van de Opdrachtnemer bestaan tenminste uit A-merken (originele merkartikelen volgens EAN-code). Wanneer deze niet leverbaar zijn biedt Opdrachtnemer alternatieven aan van minimaal dezelfde kwaliteit en functionaliteit onder dezelfde condities. Opdrachtnemer vraagt voorafgaand per geval schriftelijk (per e-mail is toegestaan) toestemming aan Opdrachtgever en vermeldt daarbij de specificaties en eventuele prijsverschillen.
AS 5	Opdrachtnemer voorziet, bij aflevering keuringsplichtige artikelen van de juiste (Digitale)certificaten en/of testrapporten van de fabrikant.
AS 6	Bij bulkleveringen van (bv. elektrisch-handgereedschap) artikelen die voorzien zijn van een serienummer verzorgt Opdrachtnemer een digitaal overzicht van de geleverde artikelen inclusief bijbehorende serienummers.
AS 7	Wanneer gewenst voorziet Opdrachtnemer artikelen van etiketten met door Opdrachtgever aangeduide informatie (bv. locatie gegevens (magazijn) Opdrachtgever).
AS 8	Opdrachtnemer waarborgt dat alle geleverde producten conform de specificaties zijn en vrij van gebreken. Producten worden geleverd in originele, onbeschadigde verpakking van de fabrikant, tenzij anders overeengekomen.
AS 9	Opdrachtnemer hanteert een actief end-of-life beleid: indien een product uit het assortiment gaat, wordt Opdrachtgever hiervan minimaal 6 maanden van tevoren schriftelijk geïnformeerd, waarbij gelijkwaardige alternatieven worden aangeboden.

4. Uitzonderingen/ Recht Opdrachtgever om elders artikelen te betrekken	
Opdrachtgever behoudt zich het recht voor artikelen buiten de Raamovereenkomst in te kopen, indien:	
UZ 1	Het gewenste artikel niet tijdig door Opdrachtnemer geleverd kan worden.
UZ 2	Het gewenste artikel niet geleverd kan worden en Opdrachtgever redelijkerwijs niet hoeft in te stemmen met het door Opdrachtnemer geboden alternatief.
UZ 3	Het bestelde artikel bij levering niet wordt geaccepteerd omdat het artikel kapot is, het verkeerde artikel is geleverd en/of het artikel niet voldoet aan de omschrijving in de webshop.
UZ 4	De nettoprijs van Opdrachtnemer tenminste 20% hoger is dan de prijzen welke door Opdrachtgever zijn gebaseerd op een benchmark.

5. Leveringseisen	
LE 1	Leveringen vinden in beginsel plaats op de locatie Nijmegen, Professor Bellefroidstraat 11, 6525 AG Nijmegen. Ontwikkelingen sluiten niet uit dat deze locatie gedurende de contractperiode wordt aangepast, dit zal dan een andere VRGZ-locatie zijn. Wijzigingen brengen geen kosten met zich mee. Opdrachtgever informeert Opdrachtnemer tijdig voorafgaand aan een wijziging van de afleverlocatie.
LE 2	Alle leveringen vinden plaats volgens Delivered Duty Paid (DDP).
LE 3	De maximale levertijd van de artikelen uit het kernassortiment, mits voor 17.00 uur besteld, is één (1) werkdag (voor 15.00 uur de volgende dag geleverd).
LE 4	De maximale levertijd van de artikelen buiten het kernassortiment is vijf werkdagen, tenzij anders overeengekomen.
LE 5	Opdrachtnemer bevestigt elke bestelling binnen 2 uur na ontvangst, met vermelding van verwachte leverdatum en eventuele afwijkingen van de bestelling.
LE 6	Bij overschrijding van de afgesproken levertijd informeert Opdrachtnemer Opdrachtgever proactief en vermeldt daarbij de nieuwe verwachte leverdatum.
LE 7	De huidige locatie voor belevering bevindt zich in Nijmegen aan de Professor Bellefroidstraat. Het is niet uit te sluiten dat deze locatie op termijn in een zero-emissie zone komt te vallen. De Opdrachtnemer dient hier rekening mee te houden voor het leveren van goederen. Actuele informatie hieromtrent vindt u op de website van de gemeente Nijmegen:

	https://www.nijmegen.nl/over-de-gemeente/plannen/invoering-zero-emissiezones/ . Zie ook Eisen over duurzaamheid en MVO.
LE 8	De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om de afleverlocatie te wijzigen, hiervoor kan de Opdrachtnemer geen kosten voor in rekening brengen.
LE 9	Bestellingen mogen alleen gedaan worden via de webshop of via daartoe geautoriseerde personen. Bestellingen buiten de webshop om zijn schriftelijk, voorzien van naam en opdrachtnummer/ boeknummer.
LE 10	Elke levering gaat vergezeld van een pakbon/leveringsbon waarop minimaal vermeld staan: ordernummer, artikelnummer, artikelomschrijving, aantal, leveradres en leveringsdatum.
LE 11	Leveringen worden overdag overgedragen aan een medewerker van Opdrachtgever, bij nachtleveringen zorgt Opdrachtgever voor de juiste voorzieningen.
LE 12	Opdrachtnemer draagt zorg binnen 48 uur, voor het retour nemen van verkeerd of onjuist geleverde artikelen mits daarvan binnen vijf (5) werkdagen na levering melding is gemaakt door Opdrachtgever. Kosten komen voor rekening van de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer verstrekt binnen 24 uur na melding een retourcode en instructies voor retourzending.
LE 13	Retourzending van verkeerd bestelde artikelen en/of zichtzendingen komen voor rekening van de Opdrachtgever.
LE 14	Opdrachtnemer is op basis van het besluit beheer verpakkingen 2014 (EU-richtlijn 94/62/EG) verantwoordelijk voor het terugnemen (zonder additionele kosten) van de verpakkingsmaterialen.
LE 15	Om de goederen in een doos/verpakkingseenheid te beschermen mogen enkel duurzame materialen worden toegepast.
LE 16	Opdrachtnemer streeft naar minimalisatie van verpakkingsmateriaal en geeft waar mogelijk de voorkeur aan herbruikbare of gerecyclede verpakkingsmaterialen.
LE 17	Geleverde artikelen worden zodanig verpakt dat beschadiging tijdens transport is uitgesloten. Bij breekbare of gevoelige artikelen wordt dit op de verpakking aangegeven.
6. Spoed orders/ Leveringen	
LE 18	Spoedleveringen dienen 24/7 geleverd te kunnen worden op alle VRGZ-locaties.
LE 19	Spoedleveringen worden telefonisch of per e-mail aangevraagd bij een daartoe aangewezen contactpersoon van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer bevestigt de spoedbestelling direct en vermeldt daarbij de verwachte levertijd + de totale kosten van een levering (product + toeslag transport).
LE 20	Spoedleveringen dienen binnen 2 uur na opdrachtverstrekking op de door Opdrachtgever genoemde locatie geleverd te kunnen worden.

7. Eisen Webshop en digitale omgeving	
WE1	De Webshop dient uitgevoerd te zijn in de Nederlandse taal.
WE2	In de digitale catalogus dienen de prijzen/tarieven specifiek voor VRGZ te worden weergegeven, waarbij bedragen worden getoond inclusief btw.
WE3	Producten zijn voorzien van duidelijke foto's (bij voorkeur 360 graden) en hebben een duidelijke omschrijving met specificaties.
WE4	Producten zijn ingedeeld in logische productgroepen, dit in overleg met de Opdrachtgever.
WE5	De Opdrachtgever moet vanuit het webportaal eenvoudig managementrapportages kunnen genereren. Is dit niet mogelijk dan moet de Opdrachtnemer op verzoek de rapportages met de door de Opdrachtgever aangeleverde parameters, binnen 5 werkdagen aan de Opdrachtgever aanleveren. De parameters zijn afgeleiden van de (vooraf) afgesproken KPI's.
WE6	De webshop is 24/7 beschikbaar, met uitzondering van gepland onderhoud. Opdrachtnemer garandeert een beschikbaarheid van de webshop en OCI-koppeling van minimaal 99,0% op jaarbasis (gemeten over kantooruren: maandag t/m vrijdag 08:00-18:00 uur, exclusief gepland onderhoud). Gepland onderhoud vindt bij voorkeur plaats buiten kantooruren en wordt minimaal 48 uur van tevoren aangekondigd.

WE7	Opdrachtnemer beschikt over een calamiteitenplan en back-upprocedures om de continuïteit van de dienstverlening te waarborgen.
WE8	<i>De webshop voldoet aan de toegankelijkheidseisen conform WCAG 2.1 niveau A.</i>
WE9	Producten zijn voorzien van duidelijke voorraadstatusindicatie (op voorraad/ beperkt op voorraad/ niet op voorraad/ op aanvraag).
WE10	De webshop biedt een zoekfunctie met filters op productgroep, merk, prijs en beschikbaarheid.
WE11	Contractartikelen (artikelen uit het kernassortiment) worden duidelijk gemarkeerd als zodanig (contractindicator).
WE12	De webshop toont per artikel relevante productinformatie zoals: technische specificaties, veiligheidsinformatiebladen (indien van toepassing), gebruiksinstructies en certificaten
WE13	Opdrachtgever kan vanuit de webshop bestelhistorie en orderstatussen inzien.
WE14	De webshop ondersteunt het downloaden van productinformatie, certificaten en veiligheidsinformatiebladen in PDF-formaat. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het up to date houden van documentatie.

8. Koppelingen

KOP 1	Koppeling met Ultimo Opdrachtnemer realiseert tijdens de implementatieperiode een werkende OCI-koppeling (conform OCI 5.0) met de Ultimo-omgeving van Opdrachtgever, waarbij gebruikers vanuit Ultimo veilig (punch-out) toegang krijgen tot de webshop met hun bijbehorende autorisaties. De OCI-koppeling voldoet minimaal aan de volgende eisen: • Authenticatie en sessieoverdracht vinden plaats via een beveiligd mechanisme (bijv. signed tokens of gelijkwaardig). Het gebruik van statische credentials in URL-parameters is niet toegestaan. • De uitwisseling van gegevens via de OCI-call is beperkt tot strikt noodzakelijke gegevens (dataminimalisatie). Gevoelige informatie wordt niet leesbaar via URL-parameters verzonden. • Alle communicatie verloopt via HTTPS (TLS 1.2 of hoger).
KOP 2	Koppeling met AFAS Opdrachtgever realiseert tijdens de implementatieperiode een Purchase-to-Pay (P2P) - oplossing op basis van AFAS. Opdrachtnemer verleent hieraan volledige medewerking en realiseert de noodzakelijke integratie van de webshop met dit proces. Hieronder wordt minimaal verstaan: • Het ondersteunen van een geïntegreerd bestelproces, waarbij bestellingen via de webshop gekoppeld zijn aan een vooraf aangemaakte en geautoriseerde inkooporder of verplichting in AFAS; • Het digitaal uitwisselen van order-, lever- en factuurgegevens op een consistente en geautomatiseerde wijze, zonder handmatige tussenstappen; • Het ondersteunen van 3-way matching (order, levering, factuur) binnen het P2P-proces; • Het gebruik van unieke identificaties waarmee bestellingen, leveringen en facturen eenduidig aan elkaar gekoppeld zijn. • De koppeling voldoet aan gangbare beveiligings- en integratiestandaarden en wordt zodanig ingericht dat auditability en controle binnen het financiële proces zijn geborgd.

9. Eisen prijsstelling en facturatie

PR1.	Inschrijver dient zijn Inschrijving te doen op basis van, tabblad [Instructie], van Bijlage [Prijzenblad].
PR2.	Facturen dienen gericht te worden aan, verzonden via Email: facturenvrgz_ggdgz@vrgz.nl : Veiligheidsregio Gelderland-Zuid Postbus 1120 6501BC NIJMEGEN

PR3.	De factuur dient te voldoen aan de wettelijke vereisten (zie site Belastingdienst). Buiten de wettelijke vereisten moeten de volgende punten op de factuur worden vermeld: Het inkoopordernummer dat door de VRGZ wordt verstrekt.
PR4.	Indien de Opdrachtnemer op zijn facturen een van bovenstaande gegevens niet correct vermeldt, dan wel de VRGZ niet akkoord is met de weergegeven inhoud, beschouwt VRGZ het ontvangen stuk niet als een factuur en is zij niet verplicht tot betaling van de factuur over te gaan.
PR5.	Niet correcte facturen dienen door de Opdrachtnemer volledig te worden gecrediteerd. Opdrachtnemer mag vervolgens een nieuwe debet factuur indienen.
PR6.	De betalingstermijn van de facturen is 30 dagen na ontvangst door VRGZ van een geldige en juiste factuur.

10. Eisen Contractmanagement	
EC1	<u>Inleiding:</u> Contractmanagement wordt omschreven als het op tactisch en operationeel niveau managen van alle contractueel vastgelegde verantwoordelijkheden, verplichtingen, procedures, afspraken, voorwaarden en tarieven rond een bepaalde overeenkomst plus het managen van alle onduidelijkheden. Opdrachtgever heeft contractmanagement vertaald in de navolgende activiteiten: - Het proactief managen van alle afspraken, verplichtingen, voorwaarden, aannames, verwachtingen en doelstellingen met betrekking tot het contractueel bepaalde tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer; - Het elimineren van gebreken, hiaten, onduidelijkheden en verschil van interpretatie in de onder 1 genoemde aspecten; - Het volgens afspraak of op verzoek tijdig (laten) verschaffen van zo correct mogelijke informatie met betrekking tot status, voortgang, financiën, risico's, besluiten, acties en openstaande issues tussen Opdrachtnemer aan Opdrachtgever. - Het organiseren, voeren en administreren van het noodzakelijke overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer; - Het managen van niet contractueel vastgelegde, maar voor partijen wel belangrijke aspecten of nevendoelestellingen. Contractmanagement kan pas tot goede resultaten leiden als betrokken partijen op een proactieve en transparante wijze invulling geven, respectievelijk bijdragen, aan deze activiteiten. Inschrijver onderschrijft bovengenoemde contractmanagementactiviteiten en zal zich gedurende looptijd van Raamovereenkomst verbinden aan de samen vastgestelde uitkomsten van bovengenoemde activiteiten. Hij stelt zich daarbij meedenkend op.
EC2	<u>Overlegstructuur</u> - Opdrachtnemer wijst een vaste contractmanager aan die fungeert als eerste aanspreekpunt voor Opdrachtgever; - Partijen voeren minimaal eenmaal per kwartaal een contractmanagementoverleg (mogelijk via TEAMS), waarin in ieder geval de volgende onderwerpen aan de orde komen: uitvoering van de overeenkomst, KPI's en prestatie-indicatoren, klachten en incidenten, assortimentsontwikkelingen, verbeterpunten en eventuele wijzigingen; - Van elk overleg wordt een verslag gemaakt dat binnen 5 werkdagen na het overleg aan beide partijen wordt toegezonden; - Bij urgente zaken of structurele problemen kan door beide partijen een ad-hoc overleg worden aangevraagd.

EC3	<u>Rapportages en KPI's</u> - Opdrachtnemer levert maandelijks een managementrapportage aan Opdrachtgever, waarin in ieder geval de volgende informatie is opgenomen: - Totale omzet per productgroep; - Aantal orders en gemiddelde orderwaarde; - Leverbetrouwbaarheid (percentage orders binnen afgesproken levertijd geleverd); - Aantal en aard van klachten/retourzendingen; - Aantal spoedleveringen; - Assortimentsontwikkelingen (nieuwe producten, end-of-life producten). - Partijen stellen gezamenlijk KPI's vast binnen 4 weken na contractstart. Deze KPI's worden periodiek geëvalueerd en indien nodig bijgesteld.
EC4	<u>Klachtenafhandeling en escalatie</u> - Opdrachtnemer beschikt over een helder klachtenproces en registreert alle klachten van Opdrachtgever; - Klachten worden binnen 2 werkdagen bevestigd en binnen 10 werkdagen afgehandeld, tenzij de aard van de klacht een langere afhandeltermijn rechtvaardigt. In dat geval wordt Opdrachtgever hierover geïnformeerd; - Bij structurele problemen of ernstige tekortkomingen wordt een escalatietraject ingezet, waarbij het management van beide partijen betrokken wordt.
EC5	<u>Continue verbetering</u> - Opdrachtnemer draagt actief verbetervoorstellen aan om de samenwerking te optimaliseren; - Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever proactief over relevante marktontwikkelingen, nieuwe producten, duurzaamheidsinitiatieven en innovaties die relevant zijn voor de uitvoering van de opdracht.

11.	Eisen duurzaamheid en MVO
DU1.	Opdrachtnemer streeft naar bundeling van leveringen om het aantal transportbewegingen te minimaliseren.
DU2.	Opdrachtnemer houdt rekening met de mogelijke invoering van zero-emissiezones in Nijmegen en zorgt ervoor dat leveringen hierop zijn afgestemd (bijvoorbeeld door inzet van emissievrije voertuigen of consolidatiepunten).
DU3.	Opdrachtnemer rapporteert desgevraagd over de CO2-uitstoot van de leveringen aan Opdrachtgever.
DU4.	Opdrachtnemer biedt waar mogelijk duurzame alternatieven aan binnen het assortiment (bijvoorbeeld energiezuinige gereedschappen, producten met een langere levensduur, gerecyclede materialen).
DU5.	Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever proactief over duurzame productopties.

12.	Eisen implementatie en transitie
IM1.	Implementatieperiode - De beoogde implementatieperiode staat beschreven in paragraaf 3.2 [Kwalitatieve criteria], onderdeel "SG1 Implementatieplan" van de Bijlage [Specificatie van de Opdracht]; - Binnen 5 werkdagen na gunning vindt een kick-off meeting plaats tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer, waarbij het implementatieplan wordt besproken en afgestemd.
IM2.	Implementatieplan Bij Inschrijving dient Inschrijver een Implementatieplan in te dienen. Na gunning wordt implementatieplan nader afgestemd met Opdrachtgever. Opdrachtnemer levert binnen 2 weken na definitieve gunning een definitief implementatieplan op.

IM3.	Testen en acceptatie • Voor go-live wordt de volledige oplossing (webshop, OCI-koppeling, AFAS-integratie) getest in een testomgeving; • Opdrachtgever voert een acceptatietest uit op basis van vooraf vastgestelde acceptatiecriteria; • Pas na succesvolle afronding van de acceptatietest gaat de oplossing in productie (go-live).
------	--

13. Uitvoeringsvoorwaarde	
UV1	Informatiebeveiliging De Inschrijver stelt jaarlijks een verklaring van een onafhankelijke nationale of Europese IT auditor, NOREA, ISACA of vergelijkbaar) beschikbaar waaruit blijkt dat voldaan wordt aan de eisen m.b.t. de informatieveiligheid. Het aanbod van inschrijver valt binnen de scope van het managementsysteem voor informatiebeveiliging (ISO27001 en eventuele vergelijkbare kwaliteitssystemen voor informatiebeveiliging) waarover de inschrijver beschikt). De inschrijver stelt op verzoek een verklaring van een onafhankelijke derde beschikbaar waaruit blijkt dat de informatieveiligheid van de ICT-oplossing in lijn is met de eisen van de aanbestedende dienst en dat de maatregelen gedurende het gehele jaar goed hebben gefunctioneerd. Dit kan door middel van verklaringen als een SOC 2 rapport, een ISAE 3000 verklaring of vergelijkbaar.