Programma van eisen

Bijlage 2

Eis	Algemene eisen
1.	Inschrijver verklaart door het indienen van een inschrijving expliciet dat hij voldoet aan de in de aanbestedingsdocumenten, inclusief de daarbij behorende bijlage(n), genoemde voorwaarden en eisen die aan de opdracht zijn gesteld.
2.	Opdrachtnemer beschikt over een duidelijke klachtenregistratie en een procedure voor klachtenafhandeling en stelt deze beschikbaar voor start van de opdracht. De klachtenregistratie is de basis voor de KPI rapportage, genoemd onder eis 32.

Eis	Wet- en regelgeving
3.	Opdrachtnemer houdt zich aan alle relevante wet- en regelgeving dan wel draagt zorg dat haar onderaannemer(s) zich houden aan relevante wet- en regelgeving ten aanzien van uitvoering werkzaamheden. Dit omvat in ieder geval, maar niet gelimiteerd tot, Verordening (EU) 2023/988 inzake algemene productveiligheid en de REACH-verordening (EG) nr. 1907/2006.
4.	Waar wettelijk vereist dragen geleverde artikelen een CE-markering.
5.	Alle artikelen worden, waar van toepassing, geleverd met een Nederlandstalige gebruiksaanwijzing en veiligheidsinformatieblad.
6.	Sportartikelen voldoen aan de Europese productnormen die op het betreffende artikel van toepassing zijn (bijvoorbeeld, maar niet gelimiteerd tot, NEN-EN 913 voor gymnastiekmateriaal en NEN-EN 748 voor voetbaldoelen). Opdrachtnemer verstrekt op verzoek binnen 10 werkdagen kosteloos de conformiteitsverklaring of het testrapport.
7.	Opdrachtnemer informeert opdrachtgever binnen 2 werkdagen nadat hij kennis heeft genomen van een terugroepactie of veiligheidswaarschuwing voor een geleverd artikel. Opdrachtnemer neemt het betreffende artikel kosteloos retour of vervangt het kosteloos.

Eis	Webshop
8.	Opdrachtnemer biedt een webshop aan voor de aanschaf van sportartikelen welke gekoppeld is aan AFAS (zie eis 9).
9.	Opdrachtnemer draagt voor eigen rekening zorg voor een OCI koppeling met AFAS. Indien opdrachtnemer geen bestaande koppeling heeft met AFAS spant opdrachtnemer, tevens voor eigen kosten, zich samen met aanbestedende dienst in om deze koppeling alsnog binnen de implementatieperiode te realiseren. Meer informatie kan opdrachtnemer vinden via: https://help.afas.nl/help/NL/SE/Ord_Purch_Config_Req_OCI-XML_Own.htm?query=oci%20 De opdrachtnemer test de koppeling samen met opdrachtgever voordat de locaties via deze koppeling gaan bestellen.
10.	De webshop toont de contractprijzen in- en exclusief btw.
11.	De opdrachtnemer vermeldt op de website een indicatie van de levertijd van de artikelen. De vermelde levertijd is in lijn met de maximale levertijden onder Leveringen. Opdrachtnemer stuurt binnen 1 werkdag na ontvangst van een bestelling een orderbevestiging per e-mail met de verwachte leverdatum
12.	Vervalt een artikel uit het assortiment, dan biedt opdrachtnemer een gelijkwaardig vervangend artikel aan tegen dezelfde of een lagere prijs en meldt hij dit vooraf per e-mail aan de contactpersoon van opdrachtgever.

Eis	Duurzaamheid
13.	Het verpakkingsmateriaal van de sportartikelen kan door de opdrachtgever op een gescheiden wijze worden afgevoerd.
14.	Voor sportmaterialen met vervangbare onderdelen, zijn de onderdelen minimaal 3 jaar na levering via de webshop leverbaar.
15.	De Opdrachtnemer garandeert dat bij de productie van de aangeboden sportartikelen de fundamentele arbeidsnormen van de International Labour Organization (ILO) worden nageleefd.

Eis	Leveringen
16.	Kleine sportartikelen zoals, maar niet uitsluitend, shuttles, ballen, etc. worden per artikelsoort verpakt aangeleverd (mogen wel gezamenlijk in een omverpakking).
17.	Op de verzendverpakking dient de besteller zichtbaar te zijn.
18.	De periode tussen opdrachtverlening en levering van sportartikelen bedraagt voor artikelen uit het basisassortiment (prijzenblad) maximaal 5 werkdagen en voor overige artikelen maximaal 7 werkdagen.
19.	Besteller wordt proactief geïnformeerd indien een schriftelijk overeengekomen levertijd niet gerealiseerd kan worden. Opdrachtnemer meldt dit binnen 2 werkdagen nadat de vertraging bekend is en noemt daarbij een nieuwe leverdatum. Opdrachtgever mag de bestelling of het vertraagde deel daarvan dan kosteloos annuleren.
20.	Incomplete leveringen dienen binnen 5 werkdagen te worden opgelost. De kosten voor nalevering zijn voor rekening van de opdrachtnemer.
21.	Indien een incomplete levering niet binnen 5 werkdagen alsnog afgerond kan worden, dan biedt de opdrachtnemer, in overleg met de contactpersoon van de locatie, een passende (gelijkwaardig) vervangende oplossing aan. Kosten voor levering van een vervangende oplossing of meerkosten voor het leveren van de oplossing zijn voor de opdrachtnemer.
22.	Overige klachten worden opgelost binnen een termijn van 10 werkdagen na melding.
23.	Er geldt een minimale garantietermijn van 12 maanden op sportartikelen. Na afloop van de raamovereenkomst blijft de garantie op de sportartikelen doorlopen. De garantietermijn gaat in op de datum van levering. Geldt voor een artikel een langere fabrieksgarantie, dan geldt die langere termijn.
24.	Binnen de garantietermijn van de geleverde sportartikelen mogen bij gebreken of defecten geen kosten in rekening worden gebracht. Denk hierbij aan (maar niet uitsluitend): materiaalkosten, montagekosten, reparatiekosten, vervanging of verzendkosten etc. Bij een gebrek aan een artikel met een stukprijs onder € 50,- exclusief btw volstaat een melding met foto en levert opdrachtnemer kosteloos een vervangend artikel, zonder retourzending.
25.	Opdrachtnemer levert de bestelde artikelen af op het afleveradres van de bestellende locatie, op werkdagen tussen 08.00 en 16.00 uur.
26.	Bij iedere levering verstrekt Opdrachtnemer een pakbon waarop ten minste het inkooporder nummer uit AFAS, de bestellende locatie en een specificatie van de geleverde artikelen en aantallen zijn vermeld.
27.	Het risico van verlies of beschadiging van de artikelen gaat over op Opdrachtgever op het moment dat de artikelen op het overeengekomen afleveradres aan Opdrachtgever zijn afgeleverd. Dit laat de verplichtingen van Opdrachtnemer ten aanzien van gebreken, onjuiste of onvolledige leveringen onverlet.
28.	Verkeerd of beschadigd geleverde artikelen haalt opdrachtnemer binnen 5 werkdagen na melding kosteloos op, of hij laat ze kosteloos retourneren. Ongebruikte artikelen in de originele verpakking kan opdrachtgever binnen 14 dagen na levering retourneren tegen volledige creditering; de retourkosten zijn dan voor opdrachtgever.

<table>
<tr><th>Eis</th><th>KPI</th></tr>
<tr><td>29.</td><td>Tijdens de contractperiode wordt de dienstverlening gemeten door middel van KPI’s. De monitoring en rapportage van de KPI’s zijn de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer levert de rapportage met de KPI-prestaties per kwartaal één keer per jaar aan. Gedurende de uitvoering van de overeenkomst kunnen de KPI’s in overleg worden gewijzigd/aangevuld.</td></tr>
<tr><td>30.</td><td>Opdrachtnemer monitort elk kwartaal de KPI’s. Haalt opdrachtnemer in een kwartaal een KPI-norm niet, dan meldt hij dit ongevraagd binnen 4 weken na afloop van dat kwartaal inclusief een verbeterplan. Wordt dezelfde norm twee opeenvolgende kwartalen niet gehaald, dan is dat voor opdrachtgever een grond om de overeenkomst niet te verlengen.</td></tr>
<tr><td>31.</td><td>Naast de gevraagde KPI rapportage levert de Opdrachtgever één keer per jaar een rapportage aan met de volgende gegevens:
- Omzet totaal en per locatie per maand;
- Bestelde artikelen per locatie per maand;

Opdrachtnemer meldt het opdrachtgever direct wanneer de totale besteding 80% van de maximale contractwaarde bereikt.</td></tr>
<tr><td>32.</td><td>
<table>
<tr><th>Nr.</th><th>KPI</th><th>Norm</th><th>Meetmethode</th></tr>
<tr><td>1</td><td>Leverbetrouwbaarheid</td><td>Minimaal 95% van de bestellingen per kwartaal wordt binnen de overeengekomen levertijd geleverd</td><td>Aantal tijdig geleverde orders ten opzichte van totaal aantal orders per kwartaal</td></tr>
<tr><td>2</td><td>Correcte levering</td><td>Minimaal 98% van de leveringen per kwartaal is volledig en correct bij eerste levering</td><td>Aantal foutloze leveringen ten opzichte van totaal aantal leveringen per kwartaal</td></tr>
<tr><td>3</td><td>Klachtafhandeling</td><td>Minimaal 95% van de klachten per kwartaal wordt binnen de gestelde termijn opgelost</td><td>Aantal tijdig opgeloste klachten ten opzichte van totaal aantal klachten per kwartaal (uit de klachtenregistratie)</td></tr>
</table>
</td></tr>
</table>

Eis	Prijzen & facturatie
33.	Opdrachtnemer garandeert dat prijzen tot stand komen zonder ruggenspraak, overleg, afspraak of verstandhouding met een of meerdere opdrachtnemers, al dan niet met het doel de concurrentie in enig opzicht te beperken. Opdrachtnemer garandeert dat de in de offerte vermelde prijzen niet aan een andere opdrachtnemer of concurrent zijn en/of zullen worden medegedeeld.
34.	In de prijzen dienen alle werkzaamheden te zijn opgevoerd en inbegrepen die nodig zijn voor de goede uitvoering van de opdracht/overeenkomst. Kosten die redelijkerwijs voorzienbaar waren (zoals, maar niet gelimiteerd tot, reis-, verblijfs- en/of voorrijkosten, verzekeringskosten, kosten die verband houden met transport en inklaring, etc.) mogen tijdens contractuitvoering niet meer worden gefactureerd en komen niet voor vergoeding in aanmerking. Uitzondering is het vaste verzendtarief voor kleine bestellingen zoals hieronder beschreven.
35.	Opdrachtnemer biedt in het prijzenblad een brutoprijs, een kortingspercentage per categorie en een nettoprijs aan. - Voor alle artikelen zoals benoemd in het prijzenblad (kernassortiment) gelden de nettoprijzen voor de gehele contractperiode (indexering toegestaan zoals beschreven in de overeenkomst). - Voor artikelen die niet in het prijzenblad worden uitgevraagd geldt de brutoprijs minus het opgegeven kortingspercentage van de betreffende categorie (Vb. Padelracket is niet in het prijzenblad uitgevraagd maar als dit wordt besteld komt de prijs tot stand door brutoprijs - kortingspercentage van handgereedschap/slagmateriaal).

	- Voor artikelen die niet binnen een bepaalde categorie passen geldt het kortingspercentage dat opgegeven is in het prijzenblad bij Diversen. De prijs van alle sportartikelen die gedurende de contactperiode worden besteld komt dus tot stand door brutoprijs – kortingspercentage.
36.	De opgegeven brutoprijs moet verifieerbaar zijn op een openbare website van de leverancier.
37.	Bestellingen vanaf € 100,- exclusief btw worden zonder verzendkosten geleverd. Voor kleinere bestellingen mag opdrachtnemer alleen het vaste verzendtarief in rekening brengen dat hij in het prijzenblad heeft opgegeven. Er geldt geen minimale orderwaarde.
38.	Prijzen kunnen gedurende de looptijd van de overeenkomst worden aangepast conform de indexatieclausule(s) als beschreven in de overeenkomst.
39.	Opdrachtnemer stuurt facturen in conform de bepalingen in de factuurwijzer

Eis	Communicatie
40.	Gedurende de looptijd van het contract, zowel tijdens implementatie als in de beheer fase, zal er op 2 niveaus communicatie plaatsvinden tussen de Opdrachtnemer en Opdrachtgever, namelijk: <u>Operationeel niveau</u> Voor de opdrachtnemer is bij de levering van sportartikelen op locatie('s) de desbetreffende contactpersoon van de locatie (teamleider AFO) de vaste contactpersoon. <u>Tactisch niveau:</u> Eén keer per jaar vindt een jaargesprek plaats tussen de contracteigenaar van opdrachtgever en het vaste aanspreekpunt van opdrachtnemer. Opdrachtnemer neemt het initiatief, plant het gesprek in en legt de afspraken binnen 10 werkdagen vast in een kort verslag. Extra overleg vindt alleen plaats op verzoek van opdrachtgever, bijvoorbeeld wanneer een KPI-norm niet wordt gehaald.
41.	Opdrachtgever wenst één vast aanspreekpunt vanuit de Opdrachtnemer. Na gunning zullen contactgegevens op locatieniveau worden gecommuniceerd.
42.	Het aanspreekpunt heeft een vaste vervanger en is op werkdagen bereikbaar tussen 08.00 en 16.00 uur. Vragen en meldingen worden binnen 1 werkdag inhoudelijk beantwoord. Een wijziging van aanspreekpunt meldt opdrachtnemer vooraf.
43.	Communicatie is in het Nederlands.
44.	Rapportage, t.b.v. het jaargesprek, wordt minimaal 1 week voorafgaand aan het jaargesprek toegestuurd aan de contactpersoon van de Opdrachtgever.
45.	Afwijkende rapportages kunnen door de contactpersoon worden gevraagd en dienen door de leverancier (kosteloos) ter beschikking worden gesteld.

Eis	Implementatie
46.	Voor ingangsdatum contract is de vastgestelde catalogus/webshop beschikbaar via de OCI-koppeling (lees: vanaf ingang contract kan er besteld worden volgens de gemaakte (proces)afspraken).
47.	Opdrachtnemer levert binnen 5 werkdagen na definitieve gunning een implementatieplanning aan. Werkt de OCI-koppeling op de ingangsdatum nog niet, dan kunnen de locaties tot die tijd bestellen via een account in de webshop van opdrachtnemer of per e-mail, tegen de contractprijzen en met vermelding van een inkooporder nummer.
48.	Na afloop van de overeenkomst levert opdrachtnemer lopende bestellingen uit tegen de contractvoorwaarden. Garantie- en retourafspraken blijven voor de geleverde producten van kracht.