



BIJLAGE: Programma van eisen

De genoemde eisen zijn onvoorwaardelijk. Bij het niet onvoorwaardelijk voldoen aan een van deze eisen wordt uw aanbidding ongeldig verklaard en komt u niet voor gunning in aanmerking.

Door in te schrijven gaat u onvoorwaardelijk akkoord met de hier gestelde eisen.

De wensen en de prijs worden beoordeeld de uitleg treft u aan in de Aanbestedingsleidraad. In de uitvoering dient u rekening te houden al het genoemde en geoffreerde in uw offerte en de aanbestedingsstukken inclusief de nota van inlichtingen.

1 Algemene eisen

- 1.1 Inschrijver dient zich, voor de uitvoering van deze opdracht, te houden aan de duurzaamheidscriteria zoals gesteld op Pianoo.nl en daarmee is een milieu managementsysteem verplicht.
- 1.2 Inschrijver dient aan te tonen dat hij voldoende maatregelen met betrekking tot kwaliteitsborging van zijn werkzaamheden heeft genomen.
- 1.3 Inschrijver dient aan te tonen dat hij voldoende maatregelen met betrekking tot informatiebeveiliging heeft genomen.

Ad 1.1 De inschrijver beschikt voor zijn organisatie, althans voor dat deel/die delen van de organisatie dat/die betrokken is/zijn bij de uitvoering van de aanbestede opdracht, over een managementsysteem waarin tenminste de volgende onderwerpen zijn geregeld:

- concrete maatregelen die worden getroffen om de milieubelasting van de bedrijfsprocessen die verband houden met de uitvoering van de opdracht, in elk geval energieverbruik, VOS-uitstoot, gebruik van de grondstoffen papier en inkt, beperking van inschietverliezen en misdrukken, afvalproductie, afvalscheiding, aan de opdracht gerelateerd transport en verpakkingsmateriaal en, indien gebruik gemaakt wordt van het digitaal printproces de ozon- en fijnstofemissie, te beheersen en te verminderen (Hier mogen zowel algemene maatregelen als maatregelen die specifiek zijn voor de aanbestede opdracht worden vermeld.);
- hoe bovenstaande milieumaatregelen van de organisatie worden gemonitord en geherwaardeerd als basis voor continue verbetering met specifieke aandacht voor de in deze criteria opgenomen milieuaspecten;
- hoe aandacht wordt besteed aan de bewustwording en de competentie van medewerkers en toeleverancier(s) ten aanzien van het omgaan met de voor deze opdracht relevante milieuaspecten.

Toelichting

Door middel van een intern milieumanagementsysteem laat een bedrijf zien dat milieuzorg een structureel onderdeel uitmaakt van de dagelijkse bedrijfsvoering.

Met een ISO 14001- of een EMAS-certificaat of een verklaring van een onafhankelijke auditor, accountant of (geaccrediteerde) certificatie-instelling met aantoonbare kennis van zaken kan de inschrijver aantonen dat de milieuzorg een structureel onderdeel uitmaakt van de dagelijkse bedrijfsvoering.

In de grafimediabranche is de Stichting Certificatie GrafiMediabranche (SCGM) een geaccepteerde certificatie-instelling. De door hen gebruikte certificering is een directe vertaling van de ISO 14001 norm.

Van de onderwerpen die behandeld zijn in deze geschiktheidseis is vastgesteld dat ze proportioneel zijn in relatie tot de opdracht voor offsetdrukwerk en digitaal printwerk.

De gegunde inschrijver dient bij de verificatie met een ISO 14001- of een EMAS-certificaat (of vergelijkbaar) om aan te tonen dat hij aan bovenstaande criterium voldoet.



Ad 1.2 De gegunde inschrijver wordt verzocht dit aan te tonen middels:

- een geldig kwaliteitscertificaat, opgesteld door een onafhankelijke instantie, ISO 9001 of vergelijkbaar (u volstaat met het toevoegen van een kopie, of; indien u niet c.q. niet meer beschikt over een geldig certificaat kan het mogelijk volstaan om een bewijs van planning van certificering te overleggen) of
- indien u niet beschikt over een kwaliteitscertificaat, kan het mogelijk volstaan om uw eigen kwaliteitshandboek te overleggen. Dit kwaliteitshandboek moet een actueel en geldig kwaliteitshandboek zijn, waarin opgenomen de maatregelen die uw organisatie treft om de kwaliteit te waarborgen en te controleren, voorzien van een beleidsverklaring van het management waaruit blijkt dat het management deze maatregelen onderschrijft en controleert.

Ad 1.3 De gegunde inschrijver wordt verzocht dit aan te tonen middels:

- een geldig kwaliteitscertificaat, opgesteld door een onafhankelijke instantie ISO 27001 of vergelijkbaar.

2 Bestellen

Inschrijver realiseert na definitieve gunning binnen drie weken een bestelwebshop in samenspraak met de Aanbestedende Dienst. In het geval hier kosten aan verbonden zitten, zijn deze voor risico van de Inschrijver.

Digitale bestelwijze voor ROC medewerkers:

Opdrachtnemer heeft uiterlijk 15 januari 2021 een digitale besteltool gereed, waarin onderstaande zaken worden aangeboden. Indien de tool niet gereed kan zijn voorziet u in een noodoplossing. Eerdere oplevering is wenselijk.

De tool is een online platform waar de bevoegde ROC medewerkers hun repro-, kopieer of scan zaken kunnen bestellen. Deze zaken staan (niet uitputtend) beschreven in dit bestek. Tevens is de dienstverlening van de leverancier hier beschreven.

De inhoud en de mogelijkheden van deze tool zijn tenminste:

- Overzicht/keuzelijst van alle te bestellen producten met een “keuze workflow”
- prijzen per product en optie, conform prijzenblad
- omschrijving product, conform prijzenblad
- doorlooptijden, conform PvE, of korter
- bestellen van de producten
- gewenste leverdatum door besteller
- bestellen moet ook mogelijk zijn met goedkeuring van een drukproef (die ook een ander kan zijn dan de besteller)
- adresgegevens, vaste contactpersoon leverancier
- offerte aanvragen zonder te bestellen
- klachten en suggesties loket
- bestelformulier op maat gemaakt, in overleg met de Aanbestedende Dienst
- toegang mag alleen mogelijk zijn voor bevoegde medewerkers
- het bestellen moet geauthentiseerd zijn
- Invoeren van kostenplaats en inkooporder is verplicht
- afleveradres is standaard het adres van besteller maar kan ook afwijken
- de totale bestelwaarde wordt getoond
- *Optie*: bestelformulier visitekaartje (op basis van onze layout), op maat gemaakt, in overleg met de Aanbestedende Dienst. Deze layout kan in voorkomend geval zonder kosten worden aangepast aan een eventueel gewijzigde huisstijl
- ~~Er kan gevraagd worden om een of enkele presentexemplaren extra te bestellen.~~

De bestelschermen dienen de mogelijkheid te bieden om bestanden (in gangbare formaten) te uploaden.



Opdrachtnemer levert binnen 5 werkdagen na aanvraag van de *opdrachtgever* een offerte van een ieder product dat niet in het prijzenblad is beschreven.

Niet opgevraagde producten in het prijzenblad worden qua prijsstelling vergelijkbaar en bovendien marktconform aangeboden.

De aangeboden tarieven zijn vast (ook later toegevoegde producten) , gedurende de initiële looptijd (4 jaar). Opdrachtnemer heeft de mogelijkheid de tarieven aan de hand van de vastgestelde index en contractvoorwaarden gemotiveerd naar boven of beneden aan te passen na afloop van de initiële looptijd. Na akkoord aanbestedende dienst wordt de prijswijziging doorgevoerd.

3 Leveren

We verwachten van de opdrachtnemer dat hij zich flexibel opstelt, meedenkt, oplossingen biedt en de gewenste service binnen de gewenste termijn biedt.

De tijd die wordt besteed aan het transport van diverse producten naar het afleveradres valt binnen de gewenste doorlooptijd. .

3.1 Levertermijnen

Besteller kan in de besteltool een levertermijn invullen/vragen en u komt deze na. De minimum termijnen voor bestellingen worden opgenomen in de SLA.

Ingeval van piekmomenten is de levertijd niet langer dan 10 werkdagen.

Piekmomenten doen zich voor bij de start van het schooljaar en de start van het nieuwe kalenderjaar. (Augustus en laatste week januari en eerste week februari).

Uitgangspunt hierbij is: indien een bestelling in de piekperiode wordt geplaatst is de leverdatum nooit langer dan 10 werkdagen behalve indien een latere levering gevraagd is.

Voor spoedopdrachten geldt een levertijd (van bestellen tot afleveren) van 2 werkdagen (met toeslag).

Alle opdrachten worden bevestigd binnen 2 uur na het plaatsen van de order.

3.2 Afleveren

Leverancier levert de repro opdrachten “Incoterms DDP” per afleveradres aan de individuele MBO colleges. In overleg kan dit ook aan een individueel studentadres in geval van readers, dit wordt nu per college centraal afgeleverd.

In geval van postverzending op verzoek van opdrachtgever zijn de portiekosten altijd tegen het laagst mogelijke contracttarief (of van opdrachtgever of van opdrachtnemer).

Wij hanteren twee vaste afleverdagen in de week: op dinsdag en op donderdag. Deze levering is opgenomen in het tarief. Andere afleverdagen zijn mogelijk tegen betaling van de koerierskosten.

Voor de optionele visitekaartjes geldt één vast centraal afleveradres.

Bij het afleveren van producten wordt afval vermeden. Wij werken samen met een partij die ervoor zorgt dat wij zo circulair als mogelijk gaan werken. U werkt hieraan mee. Dit wil ok zeggen dat in uw eigen organisatie in het kader van onze opdrachten zo veel als mogelijk circulair wordt gewerkt.

Alle emballage dient door de inschrijver zonder kosten retour te worden genomen. Wij wensen geen statiegeldregeling.

3.3 Pakbon

Op elke pakbon staan minimaal de onderstaande gegevens zichtbaar vermeld:

- een unieke kenmerk dat u van opdrachtgever ontvangt (ProQ-nummer);



- afdeling, gebouw en naam opdrachtgever;
- omschrijving van het artikel;
- aantallen / verpakkingseenheid;
- eventueel het aantal presentexemplaren.

3.4 Afwijkingen

Bij eventuele afwijkingen in de levering neemt de opdrachtgever contact op met de Opdrachtnemer. De opdrachtgever heeft het recht de onjuist geleverde / afgekeurde artikelen te laten retour nemen. De opdrachtnemer neemt alle producten retour en zorgt voor een nieuwe levering conform bestelling. Eventuele kosten in verband met de retournering en inname van onjuist geleverde / afgekeurde artikelen, komen voor rekening van opdrachtnemer.

4 Rapportage:

Per kwartaal levert u een Excel rapportage met minimaal deze onderdelen:

4.1 Kosten per MBO college en per kostenplaats

Per kostenplaats en per besteller:

Readers

- Aantal prints zwart/wit
- Aantal prints kleur
- Aantallen per formaat
- Kosten zwart/wit
- Kosten kleur

Overige printwerkzaamheden

- Omschrijving opdracht
- Aantal prints zwart/wit
- Aantal prints kleur
- Aantallen per formaat
- Kosten zwart/wit
- Kosten kleur

Totalen in euro.

Het formaat van het Excel rapport wordt in de opstartfase besproken en vastgesteld. Wij gebruiken deze rapporten om deze in Power BI in te lezen.

4.2 Klachten

Per kostenplaats en per besteller:

U levert een overzicht van alle klachten met de uitgevoerde acties met realisatie datum. Dit overzicht heeft ook een weergave van het percentage klachten versus het aantal orders

5. Diensten en advies

Kleine aanpassingen in de opmaak zijn inbegrepen in de dienstverlening.

U adviseert gevraagd en ongevraagd over alle mogelijke repro opdrachten met als doel efficiëntie kwaliteit en prijs te optimaliseren.

Gezien de korte implementatie tijd bent u bereid om mee te werken aan een verkorte- of noodprocedure voor de inrichting zodat we wel begin januari kunnen bestellen.



6. Bereikbaarheid

Opdrachtnemer heeft een servicemeldpunt (geopend tijdens kantooruren (08.00 - 17.00 uur) voor het geven van inhoudelijk advies en levertijdinformatie.

U stelt één accountmanager (en back up) aan, die verantwoordelijk is voor de gehele dienstverlening aan de Aanbestedende Dienst en daarnaast als operationeel aanspreekpunt opereert. U draagt er zorg voor dat de accountmanager beschikt over goede sociale vaardigheden en het vermogen om te kunnen communiceren met alle betrokken actoren.

7 Garantie

Fouten in reproducties door Opdrachtnemer veroorzaakt worden kosteloos hersteld binnen een redelijke termijn, overeenkomstig de omvang en het type opdracht.

8 Facturatie

De bestelling mag alleen verzonden worden als de besteller een uniek inkoopkenmerk invult (ProQuero ordernummer) en een kostenplaats. U bouwt deze functionaliteit in indien hierin niet is voorzien.

De facturen **worden maandelijks per verzamelfactuur per bestelling** digitaal verzonden aan het bestellende college. U dient op de factuur het ProQuero ordernummer, het afleveradres, naam besteller en de kostenplaats te vermelden, zonder ordernummer of bij afwijkende bedragen ten opzicht van de bestelling wordt de factuur niet betaald.

Het orderbedrag dient altijd gelijk te zijn aan het factuurbedrag. Wanneer dit afwijkt zal de factuur niet worden betaald, maar zal contact worden opgenomen met de opdrachtnemer.

9 Exit strategie

Bij beëindiging van de overeenkomst levert opdrachtnemer nog alle producten uit, die tot de einddatum zijn besteld. De voorwaarden zoals opgenomen in de overeenkomst blijven van kracht.

Opdrachtnemer helpt zonder kosten mee aan een soepele overgang, indien er sprake is van een andere aanbieder.