

# **Programma van Eisen**

*Europese openbare aanbestedingsprocedure*

## **‘signing, bouwboarden en banieren’**

**Uitgave**

Gemeente Eindhoven  
Sector FAO

**Datum**

26-05-2021

**Versie**

Definitief



NR.	EIS
<b>ALGEMEEN</b>	
1.	Opdrachtnemer gaat door inschrijving akkoord met de inhoud van alle aanbestedingsstukken, de beoordelings- en waarderingsystematiek, de gekozen aanbestedingsprocedure en alle bepalingen en voorbehouden die hiermee samenhangen.
2.	Opdrachtnemer verklaart dat alle bij de inschrijving overlegde gegevens juist, volledig en naar waarheid zijn ingevuld en gestand kunnen worden gedaan gedurende de gehele looptijd van de raamovereenkomst inclusief eventuele verlengingen van de raamovereenkomst.
3.	Opdrachtnemer zal de gevraagde dienstverlening ten behoeve van Opdrachtgever conform de in de aanbestedingsstukken gestelde eisen verzorgen.
4.	Opdrachtnemer voert alle werkzaamheden uit met inachtneming van de vigerende Nederlandse en Europese wet- en regelgeving.
5.	Alle gegevens afkomstig van Opdrachtgever, die in verband met onderhavige opdracht in bezit komen van Opdrachtnemer, zijn en blijven het eigendom van Opdrachtgever, ook na contractbeëindiging.
6.	De algemene en/of verkoopvoorwaarden van Opdrachtnemer worden nadrukkelijk van de hand gewezen en zijn niet van toepassing. In de inschrijving van Opdrachtnemer wordt niet (deels) naar andere juridische voorwaarden verwezen.
7.	Door het indienen van een inschrijving maken de door Opdrachtnemer gegeven antwoorden op de kwalitatieve gunningcriteria automatisch en direct deel uit van de eisen die gesteld worden aan de uitvoering van de opdracht. Opdrachtnemer dient derhalve (telkens) te presteren op tenminste het niveau van de gegeven antwoorden.
<b>DIENSTVERLENING</b>	
8.	Opdrachtnemer is verplicht één e-mailadres voor alle orders aan Opdrachtnemer op te geven waar orders naartoe kunnen worden gestuurd door Opdrachtgever.
9.	Opdrachtnemer gaat akkoord dat de bestellingen via het inkoopstelsel (nu Proactis) van Opdrachtgever worden verstuurd. Opdrachtnemer accepteert enkel orders welke via dit stelsel worden verstuurd.
10.	Als Opdrachtnemer toch orders vanuit de organisatie van de gemeente ontvangt buiten het inkoopstelsel van de gemeente (nu Proactis) dient Opdrachtnemer dit voordat hij tot levering overgaat te melden bij de contractmanager van Opdrachtgever. Zonder deze melding vooraf, is Opdrachtgever niet tot betaling verplicht.
11.	Opdrachtnemer brengt de contractmanager en besteller van Opdrachtgever, zodra Opdrachtnemer weet of behoort te weten dat de nakoming van de opdracht of een afzonderlijke order niet of niet tijdig of niet naar behoren plaatsvindt, onmiddellijk schriftelijk en telefonisch op de hoogte onder vermelding van de omstandigheden.
12.	Het proces van bestelling gaat als volgt: <ul style="list-style-type: none"><li>- Opdrachtgever geeft aan Opdrachtnemer een korte beschrijving van de tekst en het beeld;</li><li>- Opdrachtnemer maakt een ontwerp en legt deze voor aan de studio (afdeling communicatie) van de gemeente Eindhoven;</li><li>- Na goedkeuring geeft Opdrachtgever de definitieve opdracht aan Opdrachtnemer.</li></ul>
13.	Opdrachtnemer draagt zorg voor een afgetekende bon bij levering van de producten bij Opdrachtgever.
14.	Na gunning stellen Opdrachtgever en Opdrachtnemer een SLA op met als doel dat gemaakte afspraken worden nagekomen.



15.	Opdrachtnemer houdt zich altijd aan de vigerende huisstijl van de gemeente Eindhoven. Het huisstijl handboek is opgenomen als Bijlage 6.
16.	Opdrachtgever behoudt altijd het intellectuele eigendom.
17.	Opdrachtnemer zorgt dat uitvoerend personeel op locatie altijd beschikt over een geldig identiteitsbewijs.
18.	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat minimaal 1 personeelslid die aanwezig is op locatie de Nederlandse taal goed beheerst.
19.	Opdrachtnemer zorgt dat uitvoerend personeel op locatie altijd representatieve en herkenbare bedrijfskleding draagt.
20.	Opdrachtnemer zorgt dat uitvoerend personeel op locatie altijd de dan geldende COVID-19 maatregelen in acht nemen.
21.	Producten worden altijd schoon en vetvrij opgeleverd.
22.	Opdrachtnemer zorgt er altijd voor dat locaties netjes worden achtergelaten.
<b>SIGNING</b>	
23.	Signing dient altijd verwijderbaar te zijn.
24.	Signing dient hufterproof te zijn, in ieder geval tegen klein vandalisme.
25.	Signing op de grond dient bestand te zijn tegen schoonmaakmachines.
26.	Signing behoudt kleur tijdens normale weeromstandigheden.
27.	Reguliere opdrachten rondom signing worden binnen 10 werkdagen geplaatst.
28.	Spoed opdrachten rondom signing worden binnen 3 werkdagen geplaatst.
29.	Problemen rondom signing worden binnen 24 uur opgelost.
30.	Bij direct gevaar is Opdrachtgever binnen één uur op desbetreffende locatie aanwezig.
<b>BOUWBORDEN</b>	
31.	<p>Gevraagd worden 4 typen met (circa) afmetingen (bxh)</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Bord van 400x350 cm</li><li>- Bord van 400x350 cm met een extra visual</li><li>- Bord van 200x175 cm</li><li>- Bord van 200x175 cm met een extra visual</li></ul> <p>Soort en afmetingen worden bij bestelling besproken en zijn o.a. ook afhankelijk van subsidiënten.</p>
32.	Visuals worden gemonteerd in constructies geplaatst op de grond, met een verzwaarde constructie.
33.	Constructies worden 'los op de grond' geplaatst in de Openbare Ruimte. Plaats en locatie worden bij bestelling besproken en op locatie gezamenlijk afgestemd.
34.	Opdrachtnemer geeft minimaal 10 jaar garantie op de constructies.
35.	Constructies dienen zoveel mogelijk te worden hergebruikt maar dienen, indien nodig, worden voorzien van een nieuwe laag verf.
36.	Constructies mogen de volgende kleuren hebben: zwart, antracietgrijs of zilver



37.	Opdrachtnemer geeft 5 jaar garantie op de visuals.
38.	Visuals kunnen dubbelzijdig worden bedrukt.
39.	Opdrachtnemer produceert visuals in afstemming met en na schriftelijke toestemming van de studio, afdeling communicatie van de gemeente Eindhoven
40.	Constructie en visuals zijn goed te onderscheiden in het straatbeeld van de gemeente Eindhoven
41.	Opdrachtgever zorgt voor uniformiteit in de verschillende bouwboarden die worden geplaatst.
42.	Constructie en visuals liggen binnen afgedekt opgeslagen in een afgesloten ruimte.
43.	Opdrachtnemer heeft altijd inzicht in wat er ligt opgeslagen. Opdrachtgever kan dit ten alle tijden opvragen.
44.	Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het correctief onderhoud van zowel de constructie als visuals.
45.	Tot en met windkracht 8 kunnen de constructies niet omvallen. Deze verantwoordelijkheid ligt bij de Opdrachtnemer.
46.	Bij stormschade boven windkracht 8 neemt Opdrachtnemer de herstelkosten op zich.
47.	Bij schade aan constructie of visual dient Opdrachtgever binnen één uur op de desbetreffende locatie aanwezig te zijn.
48.	Bij direct gevaar is Opdrachtgever binnen één uur op desbetreffende locatie aanwezig.
49.	Reguliere opdrachten rondom bouwboarden worden binnen 10 werkdagen na het eerste contact met de besteller geplaatst.
50.	Bij het plaatsen van bouwboarden zorgt Opdrachtnemer dat uitvoerend personeel op locatie beschikt over een geldige VCA certificering.
51.	Spoed opdrachten rondom bouwboarden worden binnen 3 werkdagen geplaatst.
52.	Materialen worden door Opdrachtnemer zoveel mogelijk hergebruikt.
<b>BANIEREN</b>	
53.	Opdrachtnemer is in staat banieren te plaatsen op gevels.
54.	Banieren zijn kleurvast tijdens de technische levensduur.
55.	Banieren krimpen niet tijdens de technische levensduur.
56.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor preventief en correctief onderhoud van vlaggen.
57.	Opdrachtnemer is in staat banieren te monteren en vervangen in betreffende vlaggenmasten.
58.	Vlaggen scheuren niet tijdens normale omstandigheden.
59.	Bij gescheurde vlaggen neemt Opdrachtnemer de herstelkosten op zich.
60.	Problemen rondom banieren worden binnen 48 uur opgelost.
61.	Bij direct gevaar is Opdrachtgever binnen één uur op desbetreffende locatie aanwezig.
<b>COMMERCIEEL</b>	



62.	Prijzen en tarieven zijn vast tot en met 31-12-2021. Daarna mogen prijzen en tarieven jaarlijks, voor het eerst per 01-02-2022 door Opdrachtnemer worden aangepast, mits deze minimaal, op straffe van verval van recht, één maand voorafgaand is aangekondigd. De wijziging volgt de CBS consumentenprijsindex alle huishoudens, reeks 2015=100 (CPI). Per 1 januari van het jaar N is wijziging mogelijk volgens de breuk: (jaarcijfer CPI N-2) / (jaarcijfer CPI N-3) (ter toelichting: het cijfer over het jaar n-1 is per 1 januari nog niet beschikbaar).		
<b>COMMUNICATIE</b>			
63.	Opdrachtnemer stelt één contactpersoon ter beschikking als accountverantwoordelijke voor Opdrachtgever. Deze persoon is verantwoordelijk voor het overleg en heeft inzicht in de gehele dienstverlening.		
64.	Opdrachtnemer stelt een vaste vervanger aan indien de vaste contactpersoon niet aanwezig is.		
65.	Opdrachtnemer levert per kwartaal voor de 10 <sup>e</sup> van de maand een managementrapportage aan waarin tenminste de volgende gegevens inzichtelijk dienen worden gemaakt: de besteller, het afleveradres, de bestel- en afleverdatum. Verdere invulling van de rapportage stemt de Opdrachtnemer af met de contractmanager van Opdrachtgever.		
66.	Bij klachten reageert Opdrachtgever altijd binnen 24 uur en komt met een passende oplossing.		
67.	De Opdrachtnemer beschikt over een formele klachtenprocedure. Onder klachten wordt verstaan: alle bij de Opdrachtnemer of Opdrachtgever aangemelde uitingen van ontevredenheid door de gebruikers van de overeenkomst. Onder klacht wordt ook verstaan onzorgvuldigheid van de Opdrachtnemer. Er wordt geen onderscheid gemaakt tussen terechte of onterechte klachten. De Opdrachtnemer houdt een deugdelijke en transparante klachtenadministratie bij. Alle klachten, ook klachten die direct bij de gebruiker of telefonisch opgelost worden, worden vermeld in de klachtenadministratie. De afdoening van klachten wordt in de administratie opgenomen. In principe worden klachten zo spoedig mogelijk afgehandeld doch uiterlijk binnen 14 kalenderdagen na melding.		
68.	<p>Gedurende de contractperiode vinden op nog vast te stellen momenten, maar tenminste vier keer per jaar evaluatiegesprekken plaats tussen de contractmanager en de Opdrachtnemer.</p> <p>Het doel van het contractmanagement is het duurzaam borgen van de kwaliteit, stabiliteit en continuïteit van de dienstverlening van de opdrachtnemer. Het contractmanagement ziet er op toe dat:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- de Opdrachtnemer de prestaties levert conform de afgesloten overeenkomst;</li> <li>- de eigen organisatie geïnformeerd wordt over de inhoud van de overeenkomst;</li> <li>- de eigen organisatie haar deel van de verplichtingen van de overeenkomst nakomt;</li> <li>- het contract up-to-date blijft;</li> <li>- de relatie tussen Opdrachtnemer en de Opdrachtgever een positief karakter heeft en houdt;</li> <li>- er voortdurend wordt gewerkt aan prestatieverbetering;</li> <li>- er te allen tijde verantwoording kan worden afgelegd over de prestaties.</li> </ul>		
69.	Opdrachtgever stuurt in deze overeenkomst sterk op de stabiliteit en continuïteit van de kwaliteit van de dienstverlening.		
	<b>Onderwerp</b>	<b>Omschrijving</b>	<b>KPI</b>
	Klachten	Aantal klachten	Het aantal klachten mag per kwartaal niet meer bedragen dan 6 klachten.
		Afhandeling klachten	Binnen 14 kalenderdagen



	<p>Indien opdrachtnemer het tweede achtereenvolgende kwartaal niet voldoet aan de gestelde eisen omtrent het aantal klachten en/of de doorlooptijd van de afhandeling van de klacht dan, wordt in het derde kwartaal een boete opgelegd van 10% van de omzet excl. Btw.</p> <p>Indien de opdrachtnemer een boete opgelegd krijgt dient de verschuldigde boete te worden voldaan binnen 14 kalenderdagen nadat de boete verschuldigd is geworden. De boete kan worden verrekend met de door de gemeente Eindhoven, aan de opdrachtnemer verschuldigde betalingen, ongeacht of de vordering tot betaling daarvan op een derde is overgegaan.</p> <p>De opdrachtgever kan afzien van het opleggen van een boete als de opdrachtnemer vooraf een afdoende motivering heeft aangegeven bij de contractmanager waarom het aantal klachten per kwartaal meer dan 6 klachten bedraagt of de klachten niet binnen 14 kalenderdagen zijn afgehandeld. Het is ter beoordeling aan de gemeente Eindhoven of de motivering afdoende is.</p>
70.	Na definitieve gunning van opdracht stellen contractmanager en accountverantwoordelijke een exit strategie op, die na afloop van de overeenkomst wordt gehanteerd.
<b>FACTURATIE</b>	
71.	Opdrachtnemer is verplicht altijd het door Opdrachtgever gegeven ordernummer op te nemen op factuur.
72.	Opdrachtnemer is verplicht altijd een 1 op 1 relatie tussen order en factuur te hanteren, tenzij door de Opdrachtgever uitdrukkelijk anders wordt aangegeven.
73.	Een factuur van Opdrachtnemer heeft altijd betrekking op één opdracht.
74.	Facturen van Opdrachtnemer worden verstuurd in PDF formaat.
<b>SOCIAL RETURN</b>	
75.	De Opdrachtnemer is verplicht om binnen deze opdracht minimaal 2% van de opdrachtsom excl. btw te besteden aan de invulling van Social return door de - bij voorkeur langdurige - inzet van personen die een afstand hebben tot de arbeidsmarkt. Zie voor de uitvoeringsvoorwaarden Social Return bijlage 4 van het Beschrijvend document.
<b>OVERIGE</b>	
76.	De Opdrachtnemer mag zonder uitdrukkelijk voorafgaande schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever in publicaties, reclame-uitingen of anderszins geen gebruik maken van de naam en/of het logo van de Opdrachtgever.