



## **Bijlage H Programma van Eisen**

### **Drukwerk Perceel 1**

### **'Standaard drukwerk' versie 2**

Auteur: Team Inkoop gemeente Hilversum

Datum: 18-06-2021

Naam aanbesteding: Drukwerk

Zaaknummer: 741454

### Programma van Eisen Perceel 1 'Standaard drukwerk'

De Aanbestedende dienst stelt een aantal minimale Eisen. Hieraan moet worden voldaan. Het niet voldoen aan één van de Eisen leidt tot uitsluiting.

#### P1.1 Tarieven

P1.1-1	Tarieven dienen integraal ("All-in") te zijn en te zijn gebaseerd op alle in de Aanbestedingsleidraad gestelde Eisen en Gunningscriteria (zoals, maar niet beperkt tot, kosten van administratie, overhead, materiaal, opslagkosten en voorraadbeheer, transportkosten, reiskosten, brandstofkosten, afschrijvingen vervoersmiddelen, analyses, kosten voor overleg en advisering, kosten voor managementrapportages, digitale catalogus, kosten Webportal (aansluiting, ontwikkeling, inrichting en onderhoud), ICT kosten, verzekeringen, afvalbeheersbijdrage, belastingen, heffingen, winst en opslag, etc.). Opdrachtgever accepteert geen overschrijdingen achteraf.
P1.1-2	De all-in tarieven kunnen per contractjaar worden verhoogd of verlaagd conform de hieronder genoemde index. De eerste verhoging (bij verhoging van het indexcijfer) dan wel verlaging (bij verlaging indexcijfer) van de prijzen kan per 1 januari 2023 plaatsvinden. Uiterlijk op 1 november van het lopende jaar dient Contractant een onderbouwd voorstel tot prijsaanpassing in. Na schriftelijke overeenstemming tussen Opdrachtgever en Contractant geldt deze prijsaanpassing voor de periode van één jaar. De onderbouwing dient gebaseerd te zijn op de CBS-index CPI-index huishoudens (Consumentenprijzen, alle bestedingen; prijsindex2015=100) gepubliceerd door het CBS).
P1.1-3	De integrale (All-in) tarieven voor Standaard drukwerk worden uitgevraagd in een beperkt aantal bestelgroottes. Opdrachtnemer begrijpt dat het voor de Opdrachtgever onwerkzaam is om elke bestelgrootte uit te vragen. Opdrachtnemer conformeert zich aan de contractuele afspraak dat bij een Nadere opdracht (lees: bestelling Bulkvoorraad), afwijkend van de bestelgroottes in het Invulformulier tarieven (Bijlage 3 Invulformulier tarieven Drukwerk, "Tabblad 3 - Perceel 1"), een naar verhouding omgerekende evenredige prijs als in de Aanbesteding wordt aangeboden. Opdrachtnemer hanteert hierin een transparante werkwijze.
P1.1-4	Gedurende de looptijd van de Overeenkomst kunnen producten komen te vervallen, maar kunnen ook nieuwe producten (bijvoorbeeld een andere maat envelop) gevraagd worden. De prijzen voor producten die nu niet gespecificeerd zijn, maar gedurende de looptijd van de Overeenkomst gevraagd worden, dienen realistische marktprijzen te zijn.

### P1.2 Algemene en kwaliteitseisen

P1.2-1	Opdrachtnemer verklaart alle gevraagde werkzaamheden zoals gesteld in de Aanbestedingsleidraad en voortkomende uit de productie, opslag en levering van Standaard drukwerk uit te kunnen voeren binnen de gestelde termijnen. Zie Eis P1.6-2.
P1.2-2	Al het Standaard drukwerk voldoet aan alle gestelde specificaties en Eisen in de Aanbestedingsleidraad inclusief Bijlage 3 Invulformulier tarieven Drukwerk, "Tabblad 3 - Perceel 1".
P1.2-3	Opdrachtnemer garandeert dat het de door Opdrachtnemer te leveren Standaard drukwerk gedurende de looptijd van de Overeenkomst van onveranderde goede kwaliteit is en blijft. Het product voldoet in alle opzichten aan de gebruikelijke eisen van de wet- en regelgeving (in het kader van de veiligheid), Arbo, deugdelijkheid, doelmatigheid, taakgeschiktheid, afwerking, normen, specificaties, overheidsvoorschriften en milieubepalingen.
P1.2-4	De bestanden van het te produceren Standaard drukwerk worden digitaal aangeleverd. Opdrachtnemer houdt een digitale catalogus van originele modellen bij en archiveert deze. Op verzoek van Opdrachtgever stelt Opdrachtnemer deze catalogus kosteloos en zonder enig voorbehoud ter beschikking aan Opdrachtgever.
P1.2-5	Met betrekking tot de inhoud in de digitale catalogus dient Opdrachtnemer vertrouwelijkheid in acht te nemen.
P1.2-6	Opdrachtnemer dient wijzigingen in specificaties van de grondstoffen direct aan de Opdrachtgever door te geven en hierbij aan te geven welke consequenties dat heeft voor de producten. Het is Opdrachtnemer niet toegestaan zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Opdrachtgever af te wijken van opgegeven technische specificaties. Ook gelijkwaardige papierkwaliteiten mogen nooit zonder uitdrukkelijke toestemming van Opdrachtgever ingezet worden.
P1.2-7	Opdrachtgever blijft te allen tijde eigenaar van de gegevensbestanden.
P1.2-8	Al het Standaard drukwerk is, naar oordeel van Opdrachtgever, geschikt om te worden gebruikt in de (multifunctionele) printers.
P1.2-9	Al het Standaard drukwerk voldoet aan alle Eisen conform huisstijl van de gemeente Hilversum (Bijlage J1 t/m J6 en K1 t/m K6 van de Aanbestedingsleidraad).
P1.2-10	Opdrachtgever accepteert geen product- of kleurafwijking.

### P1.3 Nadere opdrachten

P1.3-1	Contactpersoon van de Opdrachtgever verstuurt via de Webportal van Opdrachtnemer de Nadere opdracht naar contactpersoon Opdrachtnemer.
P1.3-2	Binnen drie (3) werkdagen levert contactpersoon Opdrachtnemer ter controle en goedkeuring een digitale drukproef (PDF-format) aan bij contactpersoon Opdrachtgever.
P1.3-3	Opdrachtnemer gaat over tot productie van de Nadere opdracht, nadat er goedkeuring is ontvangen van de (digitale) drukproef van contactpersoon Opdrachtgever.
P1.3-4	De leverbetrouwbaarheid bedraagt, uitgedrukt in tijdigheid, volledigheid en kwaliteit van de Nadere Opdrachten, ten minste 99% (gemeten per maand).
P1.3-5	Opdrachtnemer verstuurt aan besteller een bestellingsbevestiging per e-mail met de bestelinformatie (inclusief prijs van de bestelling).
P1.3-6	Opdrachtnemer verstuurt aan besteller een leverbevestiging per e-mail met de bestelinformatie. Het bestelnummer wordt in verzamelorder ook weer genoemd. Besteller accordeert de bestelling indien deze is geleverd, waarna gefactureerd kan worden.

#### P1.4 Webportal

P1.4-1	Opdrachtnemer beschikt over een moderne webapplicatie als een Webportal (hierna: Webportal) en stelt deze kosteloos ter beschikking aan de Opdrachtgever. Via dit platform zijn verstrekte en lopende Nadere opdrachten inzichtelijk voor Opdrachtgever en is alle informatie met betrekking tot de bestelling, de levering, de voorraad en betaling actueel.
P1.4-2	Door middel van een inlogfunctie garandeert de Opdrachtnemer een beschermde omgeving binnen de Webportal ingericht en toegankelijk voor Team Facilitair van de gemeente Hilversum.
P1.4-3	De beschikbaarheid van de Webportal is minimaal 99,6% tijdens Kantooruren (gemeten per maand).
P1.4-4	Het updaten van software en/of onderhoud van de Webportal dient buiten de Kantooruren van Opdrachtgever plaats te vinden en dient te allen tijde minimaal één werkdag voorafgaand te worden gemeld.
P1.4-5	In geval de Webportal (bijvoorbeeld wegens een storing) niet bereikbaar is, kunnen Nadere opdrachten (lees: bestellingen) middels een orderformulier of e-mail geplaatst worden en gelden de afgesproken service levels.
P1.4-6	Het uploaden van alle gangbare bestandsformaten en de standaard papierformaten (A4 t/m A0) is in de Webportal mogelijk.
P1.4-7	De Webportal is zo ingericht dat de besteller van de Opdrachtgever meerdere bestanden en/of bijlagen met één druk op de knop kan uploaden.
P1.4-8	Om na gunning de Webportal goed te laten werken, is het van belang dat deze voldoet aan de volgende (technische) Eisen: <ul style="list-style-type: none"><li>- Browser onafhankelijk</li><li>- De Webportal moet mee kunnen gaan met de vernieuwing van minimaal Microsoft Internet Explorer</li><li>- Er dient een adequate beveiligde verbinding te zijn.</li><li>- De beveiliging van het portaal is conform ISO27001</li><li>- De beveiliging wordt jaarlijks geaudit en de rapportage is beschikbaar voor Opdrachtgever.</li><li>- Opdrachtnemer volgt de aanwijzingen van het NCSC over beveiliging van websites en e-mail.</li><li>- De Webportal is minimaal BBN1 basis.</li></ul>
P1.4-9	De Opdrachtnemer zorgt na gunning i.s.m. de Aanbestedende dienst voor de realisatie van aansluiting van de Webportal. En werkt constructief en actief mee aan de ontwikkeling en inrichting van de Webportal en zal hiervoor stukken en informatie aanleveren.  De Webportal wordt kosteloos door Opdrachtnemer ter beschikking gesteld, voor de aansluiting, ontwikkeling, inrichting en onderhoud van de Webportal zal de Opdrachtnemer dan ook geen kosten in rekening brengen.
P1.4-10	Opdrachtnemer stelt kosteloos realtime-management informatie beschikbaar via de Webportal.

#### P1.5 Opslag en voorraadbeheer Bulkvoorraad

P1.5-1	Opdrachtnemer dient kosteloos de bestelde Bulkvoorraad Standaard drukwerk in opslag te nemen voor rekening en risico van de Opdrachtnemer.
P1.5-2	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord de huidige voorraad van Standaard drukwerk dat in Bulkvoorraad staat bij de huidige leverancier kosteloos over te nemen en in de opslag te plaatsen.
P1.5-3	Opdrachtnemer biedt voldoende opslagmogelijkheid. De opslag voldoet aan alle van toepassing zijnde wet- en regelgeving en biedt het Standaard drukwerk een valide berging waarbij onder andere de luchtvochtigheid en temperatuur juist zijn afgesteld, en de ruimte vrij is van knaagdieren, zodat Opdrachtgever het Standaard drukwerk zal ontvangen in dezelfde status als het Standaard drukwerk dat niet in de opslag heeft gelegen.
P1.5-4	Opdrachtnemer dient adequaat verzekerd te zijn d.m.v. een inboedel- en opstalverzekering.
P1.5-5	De traceerbaarheid en identificatie van de opgeslagen Bulkvoorraad dient te zijn gewaarborgd.
P1.5-6	Opdrachtnemer stelt kosteloos een voorraadbewaking beschikbaar en stelt een signaleringsfunctie in voor wanneer de voorraad de nader te bepalen grens bereikt heeft dat aanvulling van de voorraad Standaard drukwerk noodzakelijk is. Aan het einde van het contract en bij faillissement wordt de resterende voorraad overgenomen door Opdrachtgever. Opdrachtnemer zorgt voor transport.

#### P1.6 Afroep voorraad uit opslag en levering voorraad na afroep

P1.6-1	Contactpersoon (zie P1-3.1) van Opdrachtgever is bevoegd om de voorraad Standaard drukwerk af te roepen via de Webportal.
P1.6-2	De maximale levertijd van de bestelde Bulkvoorraad Standaard drukwerk is twee (2) werkdagen.
P1.6-3	Het afleveradres van Standaard drukwerk van gemeente Hilversum is Oude Enghweg 23 of Dudokpark 3 te Hilversum. In een enkel geval wordt het Standaard drukwerk op een andere locatie afgeleverd, bijvoorbeeld de leverancier voor Promotioneel en Reprografisch drukwerk (Perceel 2).  De levering dient tot in de goederenontvangstruimte van het desbetreffende afleveradres te geschieden. De ruimte is hierbij toegankelijk voor een europallet, hoogte max. 200 cm, max. gewicht 500 kg per pallet).
P1.6-4	Opdrachtnemer voorziet leveringen van een deugdelijke verpakking en etikettering waarop duidelijk is aangegeven voor welke besteller de levering bestemd is.
P1.6-5	Bij onjuiste of onvolledige levering zal Opdrachtnemer ervoor zorgen dat er, binnen 24 uur na melding van het probleem, de desbetreffende aflevering zonder kosten voor Opdrachtgever is opgehaald (foutieve levering) en omgewisseld of is aangevuld (onvolledige levering). Klachten dienen te worden opgenomen in de managementrapportage (zie Eis P1.8-1).
P1.6-6	De leverbetrouwbaarheid bedraagt, uitgedrukt in tijdigheid, volledigheid en kwaliteit van de afroepvoorraad, ten minste 99% (gemeten per maand).

### P1.7 Communicatie en geheimhouding

P1.7-1	Opdrachtnemer en haar medewerkers communiceren in de Nederlandse taal.
P1.7-2	Van Opdrachtnemer wordt verlangd dat hij een vast contactpersoon (accountmanager) aanwijst voor alle communicatie tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever. Naast de vaste contactpersoon wijst Opdrachtnemer een vast contactpersoon aan voor de dagelijkse gang van zaken (minimaal tijdens kantooruren beschikbaar). Opdrachtgever stelt ook een vast contactpersoon aan.
P1.7-3	Minimaal twee keer jaar vindt er een evaluatiegesprek tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever op de locatie van Opdrachtgever plaats. Een verslag van dit gesprek wordt binnen vijf (5) werkdagen opgesteld door Opdrachtnemer.
P1.7-4	Opdrachtnemer zal aan door hem ingeschakelde werknemers en derden een geheimhoudingsplicht opleggen en staat ervoor in dat zij zich bij de uitvoering van deze Opdracht aan deze geheimhoudingsplicht houden.
P1.7-5	Opdrachtnemer draagt zorg voor de veiligheid met betrekking tot de afgedrukte documenten en het transport daarvan zodat derden niet over het betreffende document beschikken, en waar beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid gewaarborgd zijn.

### P1.8 Managementinformatie

P1.8-1	<p>Opdrachtgever verlangt in de tweede week na afloop van ieder kwartaal een managementrapportage in Word of Excel van de Opdrachtnemer. De onderwerpen worden in overleg tussen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer nader bepaald, maar bevatten ten minste een overzicht met de volgende kwalitatieve en kwantitatieve informatie:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Overzicht geleverde producten (onderscheid in bulk en afroep), weggezet in aantallen en financiële waarde</li><li>- Voorraadoverzicht bulkvoorraad in opslag</li><li>- De kilogrammen van de geleverde producten (per type papier; bulk en afroep)</li><li>- De bestellers van de geleverde producten (bulk en afroep)</li><li>- Totale omzet (cumulatief per jaar)</li><li>- Facturatie informatie</li><li>- Het aantal retouren inclusief reden van retourneren</li><li>- Het aantal klachten inclusief reden van beklag</li><li>- Doorlooptijden van de geleverde producten (bulk en afroep)</li><li>- Oplostijden klachten</li><li>- Ontwikkelingen prestaties (KPI's, evt. knelpunten en verbeteracties).</li><li>- Pro actieve adviezen voor verbetering van de dienstverlening</li></ul>
P1.8-2	De rapportage komt overeen met de gefactureerde aantallen en wordt digitaal per mail naar de contactpersoon van Opdrachtgever gestuurd. De 4 <sup>e</sup> kwartaalrapportage wordt gecombineerd met de jaarrapportage.

### P1.9 Facturering

P1.9-1	<p>De Opdrachtnemer factureert <del>per kwartaal</del> <u>maandlijks</u>-achteraf.</p> <p>De facturen dienen voldoende gespecificeerd te zijn en te voldoen aan onderstaande factuureisen.</p> <p>De <u>kwartaal</u><u>maand</u>factuur (en eventuele bijlagen) dient:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. gericht te zijn aan de gemeente Hilversum;</li><li>2. als PDF ingediend te worden via <a href="mailto:facturen@hilversum.nl">facturen@hilversum.nl</a> of als e-factuur via het netwerk van Simplerinvoicing (OIN) 0000 0001 0019 4191 400;</li></ol>
--------	---

	<p>3. te voldoen aan de door belastingdienst gestelde Eisen;</p> <p>4. het door Opdrachtgever nader te verstrekken kenmerk te bevatten;</p> <p>5. de factuurperiode te bevatten.</p>
P1.9-2	Indien blijkt dat een factuur onjuistheden bevat, behoudt de Aanbestedende dienst zich het recht voor de betaling op te schorten, totdat overeenstemming is bereikt tussen beide partijen.
P1.9-3	Op verzoek van de Aanbestedende dienst kan de frequentie van de facturering worden aangepast. Het omschakelen naar een andere wijze van facturering geschiedt in overleg en kosteloos.

#### P1.10 Duurzaamheid

P1.10-1	<p>De Aanbestedende dienst wil concrete stappen zetten naar een duurzame samenleving en zelf het goede voorbeeld geven. De Aanbestedende dienst streeft er naar om voor 100% duurzaam in te kopen, wat betekent dat inkopen minimaal moeten voldoen aan de duurzaamheidscriteria van PIANOo (<a href="http://www.pianoo.nl">www.pianoo.nl</a>).</p> <p>Op deze Aanbesteding is het document “Milieucriteria voor het maatschappelijk verantwoord inkopen van Drukwerk”, versie maart 2017 (zie Bijlage M) van toepassing, waarbij Opdrachtnemer minimaal dient te voldoen aan onderstaande minimumeisen (hoofdstuk 5) uit dit document:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ME1: Papier</li> <li>- ME2: Inkt, verfstoffen, vernis, toevoegingen, reinigingsmiddelen en oplosmiddelen</li> <li>- ME3: APEOI, halogenen en ftalaten</li> <li>- ME4: Isopropylalcohol</li> <li>- ME5: Reinigingsmiddelen</li> </ul>
P1.10-2	<p>Op deze Aanbesteding is, naast het document “Milieucriteria voor het maatschappelijk verantwoord inkopen van Drukwerk”, versie maart 2017 (zie Bijlage M), ook het document “Milieucriteria voor het maatschappelijk verantwoord inkopen van Papier”, versie 14 augustus 2017 (zie Bijlage N) van toepassing, waarbij Opdrachtnemer minimaal dient te voldoen aan onderstaande minimumeisen uit dit document:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ME4: Herkomst primaire houtvezels</li> <li>- ME5: Gevaarlijke stoffen en mengsels</li> <li>- ME6: Emissies naar water en lucht</li> <li>- ME7: CO2-uitstoot</li> </ul>