

Bijlage 1: Programma van Eisen

Door voor deze Europese openbare aanbesteding een Inschrijving in te dienen, verklaart Inschrijver zich onvoorwaardelijk en volledig akkoord met onderstaande eisen. Eventuele voortvloeiende kosten uit onderstaande eisen dient u te verwerken in uw prijsopgave. Onderstaande eisen kunnen dus niet leiden tot extra kosten.

1. Algemene eisen

Eis	Omschrijving
a-e-1	<u>Akkoordverklaring</u> Inschrijver voldoet aan de algemene bepalingen en inschrijvingsvoorwaarden genoemd in de aanbestedingsdocumentatie. Door middel van het indienen van een Inschrijving verklaart Inschrijver akkoord te gaan met de aanbestedingsdocumentatie, de gunningprocedure en alle procedurele voorschriften.
a-e-2	<u>Gestanddoening</u> Opdrachtnemer verklaart dat alle bij 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. Routebureau Veluwe behoudt zich het recht voor op ontbinding van de Raamovereenkomst en/of een schadevergoeding in geval van onjuiste en/of onvolledige informatie en/of het niet kunnen nakomen hetgeen bij inschrijving aangeboden is.
a-e-3	<u>Wet- en regelgeving</u> Opdrachtnemer garandeert te werken in overeenstemming met geldende wet- en regelgeving. Daarnaast garandeert Opdrachtnemer dat de te leveren producten voldoen aan alle geldende wet- en regelgeving en van toepassing zijnde normeringen.
a-e-4	<u>Voorwaarden</u> De algemene voorwaarden, productvoorwaarden, verkoopvoorwaarden en/of andere voorwaarden van Opdrachtnemer worden nadrukkelijk van de hand gewezen. In de inschrijving van Opdrachtnemer wordt niet (deels) naar andere juridische voorwaarden verwezen.
a-e-5	<u>Nederlandse taal</u> Alle medewerkers van Opdrachtnemer en diens onderaannemers die in contact (kunnen) komen met medewerkers van Routebedrijf Veluwe dienen een goede kennis te hebben van de Nederlandse taal en zich goed verstaanbaar te kunnen maken maar met name duidelijk en verstaanbaar te kunnen uitdrukken. Alle communicatie en documentatie in Nederlandse taal, technische informatie mag eventueel worden verstrekt in de Engelse taal.

2. Communicatie

Eis	Omschrijving
c-e-1	<u>Aanspreekpunt</u> Opdrachtnemer stelt voor Routebureau Veluwe één vast contactpersoon aan met een vaste vervanger. De vaste contactpersoon onderhoudt met Routebureau Veluwe het contact inzake de uitvoering van de onderhavige Raamovereenkomst. Routebureau Veluwe kan via de vaste contactpersoon alle bestellingen en voorkomende verzoeken/vragen voorleggen.

c-e-2	<u>Bereikbaarheid</u> De vaste contactpersoon is, telefonisch en per e-mail, voor Routebureau Veluwe bereikbaar op werkdagen tussen 08:30 uur – 17:00 uur.
c-e-3	<u>Overlegmomenten</u> Routebureau Veluwe en Opdrachtnemer evalueren minimaal halfjaarlijks de voortgang met betrekking tot de Raamovereenkomst en bijbehorende leveranties. Eventueel aanvullende operationele contactmomenten worden naar wens ingepland.
c-e-4	<u>Proactieve adviesplicht</u> Opdrachtnemer heeft gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst de plicht om Routebureau Veluwe proactief te informeren over relevante ontwikkelingen op het gebied van de aangeboden producten.
c-e-5	<u>Rapportage</u> Opdrachtnemer verstrekt jaarlijks kosteloos een Excel-rapport waarin minimaal de onderstaande informatie is opgenomen: - De gerealiseerde (gefactureerde) omzet en afzet (in geld en aantallen) op artikelen; - Afleverdata; - Tijdige leveringen; - Aantal retourzendingen; - Aantal manco's; - Klacht, inclusief aard, type en afhandeling en afhandeltijd daarvan.

3. Operationeel

Eis	Omschrijving
o-e-1	<u>Bestelprocedure</u> Routebureau Veluwe wil dat bestelling zo eenvoudig mogelijk ingediend kunnen worden bij de Opdrachtnemer. Routebureau Veluwe is daarbij bereid te gaan werken met een eventueel bestelsysteem van Opdrachtnemer. Na gunning worden er afspraken gemaakt tussen partijen over de te hanteren bestelprocedure. Opdrachtnemer bevestigt, middels een opdrachtbevestiging, binnen 1 werkdag de ontvangen bestelling en geeft daarbij de verwachte levertijd aan (rekening houdend met de maximale levertermijn). Opdrachtnemer moet de status van ingediende bestellingen inzichtelijk maken naar Routebureau Veluwe.
o-e-2	<u>Opdrachtbevestiging</u> Opdrachtnemer stuurt na ontvangst van de bestelling een opdrachtbevestiging. Dit betreft de onder de Raamovereenkomst gesloten Nadere opdracht. In de opdrachtbevestiging is minimaal de volgende informatie opgenomen: - Naam besteller Routebureau Veluwe; - Overzicht bestelde artikelen, inclusief bestelcodes; - Projectnummer;

	- Aantal; - Prijzen; - Verwachte leverdatum.
o-e-3	<u>Wijzigen of Annuleren</u> Voor bestelde borden geldt dat Routebureau Veluwe een bestelling uiterlijk tot 5 werkdagen na het bestelmoment kosteloos moet kunnen wijzigen of annuleren. Voor bestelde applicatiefolies geldt dat Routebureau Veluwe een bestelling uiterlijk tot 2 werkdagen na het bestelmoment kosteloos moet kunnen wijzigen of annuleren.
o-e-4	<u>Afleveradres</u> Alle bestellingen worden kosteloos afgeleverd op locatie bij Routebureau Veluwe. Op dit moment is dat De Beek 127, 3852 PL Ermelo. Routebureau Veluwe is gerechtigd om de afleverlocatie te wijzigen en/of de Opdrachtnemer te verzoeken om artikelen tijdelijk op een andere locatie af te leveren.
o-e-5	<u>Eisen aan de aflevering</u> Aan de aflevering van producten worden door Routebureau Veluwe de volgende eisen gesteld: - Een medewerker van Opdrachtnemer neemt minimaal één dag voor aflevering met Routebureau Veluwe contact op om de levering af te stemmen. - Alle producten worden gesorteerd/gebundeld per soort aangeleverd. - Opdrachtnemer verstrekt bij iedere afgeleverde bestelling een pakbon, waarmee Routebureau Veluwe de bestelling kan controleren. Routebureau Veluwe behoudt zich het recht voor om de afgeleverde bestelling direct te controleren. Eventueel foutief geleverde artikelen worden direct kosteloos retour genomen en hersteld (conform eis o-e-6).
o-e-6	<u>Manco's / Onjuiste artikelen</u> Eventuele manco's of onjuist (verkeerd artikel of niet conform overeengekomen kwaliteitsnormen) geleverde artikelen worden kosteloos hersteld door Opdrachtnemer. Opdrachtnemer geeft binnen één werkdag na het kenbaar maken van manco's of onjuist geleverde artikelen aan binnen welke termijn de artikelen nageleverd worden.
o-e-7	<u>Voorraadbeheer</u> Het voorraadbeheer van de artikelen wordt uitgevoerd door Routebureau Veluwe. Opdrachtnemer hoeft dus op eigen locatie geen voorraad te beheren.
o-e-8	<u>Productcatalogus</u> Alle door Opdrachtnemer te leveren artikelen voldoen aan de gestelde (vorm)vereisten zoals omschreven in de productcatalogus van Routebureau Veluwe, zie Bijlage 8. Na definitieve gunning krijgt Opdrachtnemer tot de Google Drive van Routebureau Veluwe waarop alle recente ontwerpbestanden te vinden zijn. Bij iedere bestelling dient Opdrachtnemer deze Google Drive te raadplegen c.q. te gebruiken. De Google Drive is dynamisch en ontwerpbestanden worden doorlopend aangepast.

	Indien Opdrachtnemer verouderde bestanden heeft gebruikt worden de geleverde producten niet geaccepteerd door Routebureau Veluwe. Opdrachtnemer dient in dat geval zonder meerkosten correcte producten te leveren.
--	---

4. Producteisen – Borden

Eis	Omschrijving
p-b-1	<u>Leveringsgarantie</u> Opdrachtnemer garandeert dat alle artikelen/maatvoeringen zoals opgenomen in het Calculatieblad (Bijlage 5) en getoond in de productcatalogus (Bijlage 8) gedurende de gehele looptijd van de Raamovereenkomst geproduceerd en geleverd kunnen worden, rekening houdend met het Programma van Eisen en de tariefstelling binnen de Inschrijving.
p-b-2	<u>Printen</u> Opdrachtnemer past een passende printtechniek toe voor het voorbedrukken van alle borden. Het is niet toegestaan om de door het Routebureau Veluwe gewenste bedrukking te vervangen voor een (applicatie)folie.
p-b-3	<u>Materiaaleis</u> Het is Inschrijver verboden om borden aan te bieden waarin aluminium of een andere vorm van metaal is verwerkt. Inschrijver krijgt van Routebureau Veluwe verder de vrijheid om een eigen keuze te maken met betrekking tot het aan te bieden materiaal; hierbij dient duurzaamheid en conformiteit met dit Programma van Eisen het uitgangspunt te zijn. Binnen de beantwoording van de 'open vragen' dient Inschrijver een motivatie te verstrekken met betrekking tot het gekozen materiaal.
p-b-4	<u>Minimale levensduur</u> Opdrachtnemer garandeert dat de functionele levensduur van de geleverde borden minimaal 8 jaar betreft. Opdrachtnemer garandeert dat borden gedurende deze levensduur kleur- en vormvast zijn.
p-b-5	<u>Hufterproof</u> De door Opdrachtnemer te leveren borden zijn aantoonbaar hufterproof (niet eenvoudig kapot te maken).
p-b-6	<u>Levertermijn</u> Voor het leveren van borden geldt een maximaal levertermijn van 4 weken. Opdrachtnemer garandeert Routebureau Veluwe dat dit levertermijn te allen tijde nagekomen kan worden. Bij de beantwoording van de 'open vragen' heeft Opdrachtnemer de gelegenheid om een beter levertermijn aan te bieden als garantie.
p-b-7	<u>Minimaal orderbedrag</u> Er geen sprake van een minimum orderbedrag en/of minimale bestelhoeveelheid.

p-b-8	<u>Voorboren gaten</u> De borden die door Opdrachtnemer geleverd worden zijn voorgeboord. De boorgaten zijn aangebracht op de exacte plaatsen zoals aangegeven binnen de catalogus / op de ontwerpbestanden.
p-b-9	<u>(Merk)uitingen</u> Het is Opdrachtnemer verboden om een (merk)uiting, in wat voor vorm dan ook, zichtbaar aan te brengen op de te leveren borden. Het is toegestaan om deze aan te brengen op de achterkant van een bord.
p-b-10	<u>Productiedatum</u> Opdrachtnemer verwerkt op de achterkant van het bord de productiedatum (maand/jaar) van het bord.
p-b-11	<u>Garanties</u> Indien een bord van Opdrachtnemer niet voldoet aan één van de gestelde eisen, draagt Opdrachtnemer zorg voor kosteloze vervanging. Inschrijver dient bij constatering een onderzoek in te stellen en de problemen op te lossen zonder meerkosten. Een uitzondering op deze garantie betreft een situatie waarbij door Opdrachtnemer aantoonbaar worden gemaakt dat er door Routebureau Veluwe onzorgvuldig / onjuist is gehandeld of wanneer borden (moedwillig) zijn vernield.
p-b-12	<u>Applicatiefolies</u> De borden moeten geschikt zijn voor het aanbrengen van applicatiefolies (zie hoofdstuk 5 van dit Programma van Eisen). De applicatiefolies worden aangebracht door medewerkers van Routebureau Veluwe.
p-b-13	<u>Kit</u> Opdrachtnemer levert een kit of lijm waarmee de borden aan de beugels bevestigd kunnen worden door Routebureau Veluwe. De door Opdrachtnemer te leveren kit of lijm dient geschikt te zijn voor het materiaal dat door Opdrachtnemer geleverd wordt. Borden mogen niet zomaar loskomen van de beugel.
p-b-14	<u>Uniformiteit</u> Opdrachtnemer garandeert dat alle batches/bestellingen van gelijkwaardige kwaliteit zijn. De kleur en/of vormgeving wijkt niet af.

5. Producteisen – Applicatiefolies (met transfervel) & Transparantstickers

Eis	Omschrijving
p-a-1	<u>Leveringsgarantie</u> Opdrachtnemer garandeert dat alle artikelen zoals opgenomen in het Calculatieblad (Bijlage 5) en getoond in de productcatalogus (Bijlage 8) gedurende de gehele looptijd van de Raamovereenkomst geproduceerd en geleverd kunnen worden, rekening houdend met het Programma van Eisen en de tariefstelling binnen de Inschrijving.

p-a-2	<u>Materiaaleis</u> Inschrijver levert met betrekking tot de applicatiefolies/stickers een materiaal/lijm die passend is (optimaal aansluit bij) de geleverde borden. Opdrachtnemer garandeert dat de applicatiefolies na het correct aanbrengen niet (zomaar) los laten.
p-a-3	<u>Verwijderen</u> Het moet mogelijk zijn om applicatiefolies/stickers te verwijderen van borden, zodat de borden hergebruikt kunnen worden door Routebureau Veluwe. Bij het verwijderen van applicatiefolies/stickers mogen er geen lijmresten achter blijven op de borden.
p-a-4	<u>Minimale levensduur</u> Opdrachtnemer garandeert dat de levensduur van de applicatiefolies/stickers overeenkomstig is met de levensduur van de borden, zie eis p-b-4. De applicatiefolies/stickers zijn gedurende deze periode kleurvast.
p-a-5	<u>Levertermijn</u> Voor het leveren van de applicatiefolies/stickers geldt een maximaal levertermijn van 1 week. Opdrachtnemer garandeert Routebureau Veluwe dat dit levertermijn te allen tijde nagekomen kan worden.
p-a-6	<u>Minimale besteleenheid</u> Partijen komen overeen dat de minimale bestelhoeveelheid voor een artikel 25 stuks betreft.
p-a-7	<u>Garanties</u> Indien de applicatiefolie/sticker van Opdrachtnemer niet voldoet aan één van de gestelde eisen, draagt Opdrachtnemer zorg voor kosteloze vervanging. Inschrijver dient bij constatering een onderzoek in te stellen en de problemen op te lossen zonder meerkosten. Een uitzondering op deze garantie betreft een situatie waarbij door Opdrachtnemer aantoonbaar worden gemaakt dat er door Routebureau Veluwe onzorgvuldig / onjuist is gehandeld of wanneer de folie (moedwillig) is vernield.
p-a-8	<u>Uniformiteit</u> Opdrachtnemer garandeert dat alle batches/bestellingen van gelijkwaardige kwaliteit zijn. De kleur en/of vormgeving wijkt niet af.

6. Commercieel & Facturatie

Eis	Omschrijving
c-f-1	<u>Calculatieblad</u> Inschrijver dient Routebureau Veluwe een aanbieding te doen middels het Calculatieblad (bijlage 5). De aanbieding van Inschrijver dient volledig te zijn; u moet voor alle onderdelen een tarief aanbieden.
c-f-2	<u>All-in tarieven (DDP)</u> Tarieven en bedragen die Inschrijver opneemt binnen het Calculatieblad zijn all-in (Delivered Duty Paid). Inschrijver komt niet in aanmerking voor enige andere vergoeding, tenzij dit nadrukkelijk is opgenomen binnen de aanbestedingsdocumentatie.

	Er mogen door Inschrijver geen aanvullende transport en/of bezorgkosten worden gerekend.
c-f-3	<u>Indexatie</u> De in de Inschrijving vermelde maximaal te hanteren prijzen en tarieven staan vast tot en met 1 oktober 2023. Ten hoogste éénmaal per jaar, voor het eerst op 1 oktober 2023, kunnen de tarieven worden geïndexeerd. Als grondslag voor prijsaanpassingen wordt de CBS-index 'Consumentenprijzen, prijsindex 2015=100' gehanteerd. De indexatie dient als volgt berekend te worden: (Laatst gepubliceerde kwartaalcijfer nieuw jaar – kwartaalcijfer oud jaar) / kwartaalcijfer oud jaar x 100% (afgerond op 2 decimalen).
c-f-4	<u>Facturatie</u> <i>Bij bestellingen < € 10.000,-:</i> Opdrachtnemer stuurt Routebureau Veluwe een factuur na levering van de bestelde producten. <i>Bij bestellingen > € 10.000,-:</i> Opdrachtnemer mag 40% van de kosten vooraf in rekening brengen bij Routebureau Veluwe. De overige 60% wordt door Opdrachtnemer in rekening gebracht na aflevering van de bestelde producten. Alle facturen dienen digitaal (als PDF) opgestuurd te worden naar facturen@routesopdeveluwe.nl. De adressering dient als volgt te zijn: St. Routebureau Veluwe De Beek 105 3852 PL Ermelo