



Bijlage 1: Programma van Eisen

Europese Aanbesteding voor het leveren van Reprografische diensten en producties voor de gemeenten Amstelveen en Aalsmeer
I&A-nummer: I&A_2022_0095

Generieke eisen
Dit Programma van Eisen bestaat uit eisen waaraan u dient te voldoen tijdens de uitvoering van de Dienstverleningsovereenkomst.
1. Algemene Eisen
1.1 Opdrachtnemer conformeert zich onvoorwaardelijk en zonder voorbehoud aan alle gestelde voorwaarden en bepalingen in de Offerteaanvraag
1.2 Opdrachtnemer garandeert dat de dienstverlening voldoet aan de in de Offerteaanvraag en in het bijzonder dit Programma van Eisen en Wensen gestelde.
1.3 Opdrachtnemer garandeert tevens dat de dienstverlening zal voldoen aan de door de Inschrijver in de Inschrijving uitgewerkte gunningscriteria.
1.4 Inschrijvers hebben geen recht op vergoeding van enigerlei kosten in het kader van deze Aanbesteding, ook niet bij stopzetting, onderbreking of heraanbesteding van de Opdracht.
1.5 De Inschrijving en alle verdere communicatie, met inbegrip van de communicatie die gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst vereist is, geschiedt in de Nederlandse taal.
1.6 U bent bekend en gaat akkoord met de door de Aanbestedende Dienst gehanteerde waardering- en beoordelingsmethodiek.
1.7 U gaat ermee akkoord dat bij tegenstrijdigheden in uw offerte het voor de Aanbestedende Dienst meest gunstige aanbod wordt gehanteerd.
1.8 U gaat ermee akkoord dat Opdrachtgever geen garantie afgeeft met betrekking tot de aantallen/hoeveelheden zoals opgenomen in het Prijsformulier. De in de prijsformulier genoemde aantallen/hoeveelheden is zijn fictief t.o.v. van de daadwerkelijk af te nemen aantallen/hoeveelheden gedurende een kalenderjaar en gedurende de looptijd van de overeenkomst. Aan de in het prijsformulier genoemde aantallen/ hoeveelheden kunnen derhalve geen rechten worden ontleend.
1.9 Opdrachten worden verstrekt tegen de door u op het Prijsformulier ingediende tarieven.
1.10 U gaat ermee akkoord dat 5% van de aanneemsom wordt ingezet t.b.v. SROI. U dient daarvoor na contractondertekening een Plan van Aanpak op te stellen.
1.11 U garandeert dat alle werkzaamheden worden uitgevoerd volgens vigerende en toekomstige wet- en regelgeving.
2. Eisen aan de Inschrijver
2.1 Opdrachtnemer stelt een contactpersoon aan, welke zal fungeren als vast aanspreekpunt tussen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer tijdens de uitvoering van de werkzaamheden. De contactpersoon van de Opdrachtnemer beschikt over goede Nederlandse taalvaardigheid en een goede Nederlandse uitspraak.
2.2 Opdrachtnemer garandeert dat zij beschikt over een flexibele organisatie die bij sterke afwijkingen ten opzichte van de geprognosticeerde behoefte (zie Invulbijlage 2) in staat is de behoefte



van de Opdrachtgever te realiseren, zowel op gebied van gekwalificeerde personeelsbezetting als in technisch opzicht.

2.3 Kwaliteitsborgingsysteem NEN-EN-ISO 9001:2015 (dan wel recenter gecertificeerd) of gelijkwaardig. De Opdrachtnemer dient gedurende inschrijvingsfase en tijdens de uitvoering van de overeenkomst in het bezit zijn van een geldig kwaliteitssysteemcertificaat op basis van de norm NEN-EN-ISO 9001:2015 'Kwaliteitsmanagementsysteem Eisen', of een daaraan gelijkwaardig systeem of een eigen kwaliteitssysteem waarbij er sprake is van gelijkwaardige maatregelen, welke betrekking heeft op de aard van de opdracht.

- Het certificaat moet zijn afgegeven door een daartoe bevoegde certificeringinstantie. Om in aanmerking te kunnen komen voor de opdracht moet de Inschrijver een kopie van het geldig kwaliteitssysteemcertificaat overleggen. Ingeval van een samenwerkingsverband van ondernemers (Combinatie) dient de Combinatie, dan wel alle deelnemers van die Combinatie in het bezit te zijn van het hiervoor bedoelde kwaliteitssysteemcertificaat; in het geval dat afzonderlijke certificaten worden overgelegd, moeten deze certificaten gezamenlijk overeenkomen met de aard van de opdracht.
- De Inschrijver die beschikt over een eigen kwaliteitssysteem dient aan te tonen welke maatregelen zijn onderneming heeft genomen om de gevraagde kwaliteit te waarborgen. Onder gelijkwaardig wordt verstaan het voldoen aan de volgende kenmerken:
- Kwaliteitszorg is organisatie-breed verankerd (in beleid), geadopteerd door de verantwoordelijke directie en uitgedragen door deze directie (bijvoorbeeld middels kwaliteitshandboek). De directie draagt ook de verantwoordelijkheid voor correcte opzet, uitvoering en beheersing van het kwaliteitsbeleid;
- Aanwezigheid en organisatie-brede uitvoering van relevante procedures met betrekking tot dienstverlening/eindproducten en beheer van middelen en documenten, waarbij continue verbetering een belangrijk aandachtspunt is;
- Aanwezigheid van de interne kwaliteitscyclus: meting, analyse en verbetering van kwaliteitsniveaus;
- Aanwezigheid van een periodieke onafhankelijke, deskundige audit op naleving van de kwaliteitsprocedures;
- Klant gerelateerde processen: er is een systeem om ervoor te zorgen dat (vanuit het perspectief van de klant) helder wordt gemaakt wat de behoefte van de klant is en dat deze behoefte verwerkt wordt in uw bedrijfsprocessen;
- Als eis geldt dat er kwaliteitscontroles uitgevoerd worden door daartoe bevoegde instanties en/of technische organen.

3. Eisen aan kwaliteit

3.1 Opdrachtnemer draagt te allen tijde de zorg voor een, in de ogen van de Opdrachtgever, optimale kwaliteit van de reproducties. Uitgangspunt is dat de papieren output overeenkomt met digitale aanlevering (input) door de Opdrachtgever.

3.2 Indien de Opdrachtgever niet tevreden is over de geleverde kwaliteit, biedt de Opdrachtnemer de reproductie kosteloos opnieuw aan.

3.3 Opdrachtnemer legt op verzoek een proefdruk van de opdracht voor aan Opdrachtgever.

4. Eisen aan product- en dienstverlening

4.1 De dienstverlening ten behoeve van de uitvoering van de opdracht(en) voor de Opdrachtgever wordt aangeboden vanuit de locatie van Opdrachtnemer.



4.2 De dienstverlening dient uitgevoerd te worden conform de door de Opdrachtgever te verstrekken werkinstructies. Het huidige proces voor het kantoor- en eenvoudig promotioneel reprografisch werk is als volgt:

- De betreffende medewerkers die werkzaam zijn bij de gemeente kunnen digitaal en in hard copy opdrachten verstrekken aan de Opdrachtnemer.
- De gemeente levert 'printklare' bestanden aan de Opdrachtnemer.
- Printklare bestanden zijn bestanden die door de gemeente zelf zijn opgemaakt en/of ontworpen en ter reproductie (printen of kopiëren) worden aangeboden aan de Opdrachtnemer.
- De digitale bestanden kunnen in verschillende bestandsformaten worden aangeleverd aan Opdrachtnemer zoals bijvoorbeeld PDF, Word, Adobe etc.
- Opdrachtnemer draagt te allen tijde de zorg voor de juiste verwerking van de bestanden om tot de voor de Opdrachtgever gewenste dienstverlening en levering te komen.
- Het reprografisch werk gebeurt overeenkomstig de eisen opgenomen in bijlage 3 Uitwerking productspecificaties en aantallen.
- De Opdrachtnemer heeft de beschikking over voldoende technisch materieel en materiaal om de Opdrachten te kunnen uitvoeren.
- De Inschrijver draagt zorg voor de noodzakelijke IT en ICT hardware en software waarmee Opdrachten uitgevoerd kunnen worden.
- De Inschrijver heeft ervaring met het realiseren en inrichten van een web-to-print applicatie, voor vergelijkbare organisaties als de Aanbestedende dienst, waarbij minimaal een workflow is ingericht in een web-to-print applicatie voor meer dan één type reprografisch product, bijvoorbeeld verslagen, posters e.d. ;
- De Opdrachtnemer draagt zorg voor het bestellen, houden en bewaken van de voorraden (voorraadbeheer), met uitzondering voorbedrukte enveloppen met gemeentelogo.

4.3 De Opdrachtnemer is meedenkend met de opdrachtverstrekkers van Opdrachtgever en opereert oplossingsgericht.

5. Eisen levering en levertijden

5.1 Na opdrachtverstrekking krijgt de opdrachtverstrekken medewerker van de gemeentelijke organisatie van de Opdrachtgever per e-mail een bevestiging dat de orde is ontvangen en een indicatie van de verwachte levertijd.

5.2 Levering van standaardopdrachten vindt plaats binnen 24 uur na opdrachtverstrekking. Levering van opdrachten zoals flyers, brochures en grotere oplagen van meervoudig printwerk vindt plaats binnen 3 werkdagen.

5.3 De Opdrachtnemer dient gedurende de volgende openingstijden Opdrachten ter verwerking te kunnen verstrekken aan Opdrachtnemer:

- maandag t/m vrijdag van 8.00 tot 18.30 uur;
- met uitzondering van de nationale feestdagen.

5.4. De Opdrachtnemer dient gedurende de openingstijden de Opdrachten te kunnen afhandelen binnen de gestelde eisen.

5.5 De Opdrachtnemer levert 1 keer per dag de opdrachten af op het raadhuis van de gemeente Amstelveen en neemt zo nodig nieuwe (hard copy) opdrachten mee.

Calamiteiten

Binnen de gemeente kunnen zich calamiteiten voordoen zoals rampen, zware ongevallen of andere gebeurtenissen die direct om actie vragen vanuit de gemeente. Het kan voorkomen dat in dergelijke gevallen een directe mailing naar alle inwoners van de gemeente noodzakelijk is.

5.6 In geval van calamiteiten dient de Opdrachtnemer ook buiten kantooruren bereikbaar te zijn middels een contactpersoon en binnen 8 uur na de Opdrachtverstrekking te kunnen leveren.

**6. Eisen aan kwaliteitsverbetering**

6.1 De Opdrachtnemer adviseert en denkt mee over kwaliteit- en productie- verbeteringen (denk aan voorstellen van nieuwe printtechnieken, couverteren, rapportages, etc.)

6.2 De Opdrachtnemer denkt mee hoe de klanttevredenheid gemeten kan worden bijvoorbeeld door mee te denken en input te leveren voor een klanttevredenheidsonderzoek onder medewerkers van de gemeente.

6.3 Periodiek vindt overleg plaats tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever over de dienstverlening, de levering van afgenomen producten en over mogelijke verbeteringen c.q. aanscherping van de dienstverlening.

7. Eisen aan milieumanagement

7.1 De opdrachtnemer voert een duurzaam productieproces gericht op de beheersing en vermindering van de milieubelasting van de bedrijfsprocessen die verband houden met de uitvoering van de opdracht(en), o.a. energieverbruik, gebruik van de grondstoffen papier en inkt, beperking van misdrukken, afvalproductie, afvalscheiding, aan de opdracht gerelateerd transport en verpakkingsmateriaal en, indien gebruik gemaakt wordt van het digitaal printproces de ozon- en fijnstofemissie.

8. Eisen aan facturering en rapportage

8.1 De facturering vindt maandelijks plaats. De prijs wordt pas na de initiële periode geïndexeerd.

8.2 In de facturering staan de opdracht vermeld gespecificeerd naar bewerking, nabewerking, de aantallen en de naam van de besteller van Opdrachtgever.

8.3 De Opdrachtnemer genereert per kwartaal een managementrapportage waarin afnamevolumes per product in cijfers en – indien de Opdrachtgever dat vraagt - grafisch zijn weergegeven.

9. Eisen aan beveiliging

9.1 De opdrachtnemer stemt onvoorwaardelijk in met de Verwerkersovereenkomst (bijlage 7 Verwerkersovereenkomst).

9.2 Alle bestanden, documenten of anderszins worden uiterst vertrouwelijk en/of als geheim behandeld door de Opdrachtnemer en al haar medewerkers die belast zijn met de goede uitvoering van de Opdrachten van de Opdrachtgever. Opdrachtnemer verklaart door inschrijving het bepaalde in de Verwerkersovereenkomst na te leven.

9.3 De Opdrachtnemer beschikt over een beveiligd netwerkgeving en werkt met een provider die voldoet aan de eisen voor netwerkbeveiliging conform 'International Standard for Information Security Management' (ISIM) en die beschikt over het ISO27001 certificaat.