

Programma van Eisen Drukwerk

Naam	Europese openbare aanbesteding Drukwerk (Kantoordrukwerk en Promotioneel drukwerk)
TenderNed-nummer	TN371306
Teamcode	T0130
Datum	30 augustus 2022
Versie	1.0

Inhoud

Voorwoord	3
1.1 Algemeen (A)	4
1.2 Facturatie (B)	4
1.3 Technische eisen opmaak (C)	5
1.4 Bestelling (D)	5
1.5 Order- en bestelproces (E)	5
1.6 Levering (F)	6
1.7 Servicelevels (G)	7
1.8 Overleg en Rapportage (H)	7
1.9 Criteria voor Maatschappelijk Verantwoord Inkopen (I)	9
1.10 Prijs en Indexering (J)	9

Voorwoord

In dit Programma van Eisen voor Drukwerk zijn de standardeisen vastgelegd welke Zadkine aan Inschrijver stelt.

Inschrijver moet aan alle eisen genoemd in onderhavig Programma van Eisen voldoen. Door middel van Inschrijving en onderstaande ondertekening verklaart de Inschrijver zich akkoord met de voorwaarden van de aanbesteding en de onderliggende documenten. Het niet voldoen aan een eis leidt tot uitsluiting voor de aanbesteding.

Ondertekening	
Naam organisatie	
Rechtsgeldig vertegenwoordiger	
Functie	
Ondertekening	

1.1 Algemeen (A)

Nr.	Beschrijving eis
A1	De Opdrachtnemer heeft zich verdiept in en kennis genomen van de doelstelling en scope van de aanbesteding. Van de Opdrachtnemer wordt een proactieve en professionele houding verwacht; dit kan zijn bij problemen, gevraagd en ongevraagd advies of verdere professionalisering van de Dienst Marketing & Communicatie van Zadkine.
A2	Zadkine kan geen afnamegaranties geven en er zal geen sprake zijn van afnameverplichtingen jegens de Inschrijvers. De Inschrijver gaat hiermee akkoord.
A3	Opdrachtnemer houdt zich aan alle huidige en toekomstige relevante vigerende wet- en regelgeving.
A4	Zadkine blijft te allen tijde eigenaar van de aangeleverde gegevensbestanden, zowel analoog als digitaal. Bij afloop van de overeenkomst verleent Opdrachtnemer volledige medewerking bij de overdracht van deze gegevens.
A5	Opdrachtnemer zal met Zadkine een Verwerkersovereenkomst sluiten. Deze is als Bijlage 7 toegevoegd aan het Aanbestedingsdocument.
A7	Opdrachtnemer dient zijn/haar beheersmaatregelen, informatieveiligheid en privacy te documenteren en op een gestructureerde en formele wijze uit te voeren. Uitvoering van de maatregelen is aantoonbaar, getest en effectief.

1.2 Facturatie (B)

Nr.	Beschrijving eis
B1	Facturatie dient alleen op basis van een order van het bestelsysteem Afas te geschieden. Iedere order heeft een uniek inkoopordernummer. Opdrachtnemer vermeldt dit nummer op de factuur.
B2	Facturen dienen als een PDF of XML/UBL-bestand te worden aangeleverd.
B3	De factuur dient te worden gemaild naar Crediteuren@Zadkine.nl Zadkine t.a.v. Crediteurenadministratie Postbus 84021 3009 CA ROTTERDAM
B4	De factuur bevat minimaal de volgende gegevens: Kop i. Naam, adres woonplaats debiteur ii. Contactpersoon Opdrachtnemer iii. Offertenummer Opdrachtnemer iv. Factuurnummer (Opdrachtnemer); v. Factuurdatum vi. Vervaldatum factuur vii. Kenmerk Zadkine: de kostenplaats en/of inkoopnummer, teamcode, contractnummer en indien van toepassing de projectcode ix. Code factuur/ creditnota (Normaal of Credit) Regel i. Aantal ii. Omschrijving product / dienst iii. Prijs iv. BTW % v. Bedrag vi. Leveringsdatum vii. Afleveradres Voet i. Totaalbedrag factuur exclusief btw ii. Totaalbedrag btw iii. Totaalbedrag inclusief btw
B5	Facturatie vindt plaats op basis van de opgedragen werkelijke aantallen. Overleveringen worden niet in rekening gebracht aan Zadkine. Onderleveringen zijn niet toegestaan.

1.3 Technische eisen opmaak (C)

Nr	Beschrijving eis
C1	Zadkine werkt met een gecertificeerde PDF- en Adobe InDesign-workflow. Opdrachtnemer is in staat om deze bestanden probleemloos en foutloos te verwerken. Mochten er problemen ontstaan bij de verwerking (fouten in het productieproces) dan ligt het risico volledig bij Opdrachtnemer. Bij problemen zal er direct contact opgenomen worden met Zadkine.
C2	De te leveren producten voldoen aan de huisstijl richtlijnen en bestaande formats van Zadkine conform de idmanual https://zadkine.idmanual.nl . Afwijkingen worden niet geaccepteerd.
C3	Inschrijver dient zelf over de letterfonts zoals opgenomen in het huisstijlhandboek van Zadkine te beschikken, zodat het inlezen van bestanden hierop niet kan stagneren en DTP-werkzaamheden uitgevoerd kunnen worden.
C4	Inschrijver dient te beschikken over actuele en nieuwe grafische software om versieproblemen te voorkomen.

1.4 Bestelling (D)

De door Zadkine geautoriseerde bestellers bestellen via een web-based bestelapplicatie (hierna te noemen: systeem) waar minimaal de volgende werkzaamheden mee kunnen worden uitgevoerd.

Nr	Beschrijving eis
D1	Bestellingen door Zadkine geschieden met gebruikmaking van een webshopkoppeling middels een OCI-koppeling (bestelsysteem: Afas). Inschrijver draagt zorg voor een goed functionerende OCI-koppeling met dit bestelsysteem bij aanvang van de Raamovereenkomst. Zie voor meer informatie: https://help.afas.nl/help/NL/SE/Ord_Purch_Config_Reg_OCI-XML_Own.htm?query=oci
D2	Opdrachtnemer stelt in het bestelsysteem een digitaal portal beschikbaar waarin Zadkine een bestelling kan plaatsen. Deze omgeving is laagdrempelig en werkt intuïtief en beschikt daardoor over een hoog gebruiksgemak. In het digitale portal worden alle, nader te bepalen, standaard formats ten behoeve van Kantoordrukwerk beschikbaar gesteld. De aanvrager maakt middels deze formats de gewenste inhoud voor bijvoorbeeld een visitekaartje of envelop op en plaatst de bestelling. Vervolgens wordt de bestelling, na akkoord van de budgethouder, verzonden naar de Opdrachtnemer. De afstemming met Afas en de realisatie van deze workflow komt voor rekening van Opdrachtnemer.
D3	Bestellingen voor drukwerk zijn definitief nadat een schriftelijke opdracht (inkooporder), voorzien van een inkoopordernummer is ontvangen door de Opdrachtnemer.
D4	Mailingen: Het verwerken adreslijsten (persoonsgegevens), welke geprint dienen te worden op een te verzenden Product (bijvoorbeeld uitnodigingen, kaarten, et cetera), alsmede het eventueel, in onderling overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer, verzenden van de Producten.

1.5 Order- en bestelproces (E)

Nr	Beschrijving eis
E1	De inschrijver verleent zijn volledige medewerking om het order- en bestelproces te optimaliseren en stelt zich daarbij proactief op.
E2	Zadkine draagt zorg voor de order en een correcte opmaak en aanlevering van de bestanden ten aanzien van het promotioneel drukwerk en producten anders dan items uit deze aanbesteding. De bestanden worden digitaal aangeleverd (via Afas, mail of SURFfilesender).
E3	Opdrachtnemer levert bij iedere opdracht met betrekking tot kantoordrukwerk een drukproef aan. Na akkoord op de drukproef door Zadkine wordt de opdracht in productie genomen.
E4	Zadkine ontvangt per e-mail een bevestiging van de ontvangen aanvraag, opdracht of bestelling.
E5	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat Zadkine de status van de ontvangen Inkooporder en/of levering kan volgen.
E6	Opdrachtnemer dient wijzigingen in specificaties van de grondstoffen direct door te geven en hierbij aan te geven of en zo ja, welke consequenties dat heeft voor de op te leveren producten. Het is Opdrachtnemer niet toegestaan zonder uitdrukkelijke toestemming van Zadkine af te wijken van opgegeven technische specificaties. Ook gelijkwaardige papierkwaliteiten mogen nooit zonder toestemming van Zadkine ingezet worden.

1.6 Levering (F)

Nr	Beschrijving eis
F1	Alle leveringen dienen van goede kwaliteit te zijn. Zadkine hanteert hiervoor de norm artikel 12 van de KVGGO-leveringsvoorwaarden. Afwijkingen hierin zullen direct worden afgekeurd. Indien de Inschrijver niet in staat is om tijdig en/of goed een nieuwe levering te kunnen garanderen, staat het Zadkine geheel vrij om deze drukwerkopdracht bij een andere leverancier onder te brengen.
F2	Bij onjuiste of onvolledige levering zal Inschrijver ervoor zorgen dat er, binnen 24 uur na melding van het probleem, de desbetreffende aflevering zonder kosten voor Zadkine is opgehaald (foutieve levering) en omgewisseld of is aangevuld (onvolledige levering). Klachten dienen te worden opgenomen in de managementrapportage. Zadkine behoudt zich het recht voor de producten bij een andere leverancier aan te schaffen, waarbij eventuele meerkosten voor rekening van de Opdrachtnemer komen.
F3	Het afleveren van bestellingen dient te geschieden bij de (hoofd)conciërge van de desbetreffende afleverlocatie. Een overzicht met locaties wordt verstrekt in de implementatiefase van de overeenkomst. Inschrijver dient rekening te houden met schoolvakanties, omdat dan niet alle panden open zijn. Een overzicht van de locaties is toegevoegd als Bijlage 5 – 'Overzicht Locaties Zadkine'.
F4	Inschrijver levert de producten tot aan de balie van de locaties van Zadkine aan. Levering geschiedt op schooldagen tussen 09.00 en 17.00 uur op het in de opdracht vermelde afleveradres.
F5	Standaard levering: Opdrachtnemer levert het standaard drukwerk binnen vijf (5) werkdagen na ontvangst van de order tenzij onderling tussen Zadkine en Opdrachtnemers anders overeenkomen. Alle orders zijn voorzien van een inkoopordernummer vanuit Afas.
F6	Spoedlevering: Opdrachtnemer levert het spoed drukwerk binnen twee (2) werkdagen na ontvangst van de order, voorzien van een inkoopordernummer vanuit Afas. De Inschrijver dient te allen tijde zorg te dragen voor nakoming van de overeengekomen levertijd.
F7	Ten behoeve van het inpandig afleveren van leveringen dient de Opdrachtnemer rekening te houden met een maximale maatvoering voor de verpakings- of transporteenheden. Het maximale formaat zijn de afmetingen van een europallet (80 x 120 cm).
F8	De verpakkingen zijn altijd schoon en toonbaar en zijn dusdanig stevig dat de producten onbeschadigd op de plaats van bestemming komen.
F9	Levering geschiedt altijd met een leesbare pakbon die aan de buitenkant van de verpakking is bevestigd. De pakbon die met de goederen wordt geleverd bevat minimaal de volgend gegevens: - Artikelnummer - Pakbonnummer - Opdrachtnummer (voor zover verstrekt) - Omschrijving item - Geleverd aantal - Aantal in doos - Leverdatum - Contactpersoon - Afleveradres
F10	De verpakkingen worden herkenbaar geëtiketteerd en in hanteerbare dozen dozen/verpakkingen geleverd.
F11	De gebruikte etiketten zijn voorzien van de volgende gegevens: item, hoeveelheid, datum, ordernummer en contactpersoon.
F12	Bij foutieve leveringen (toegeschreven aan de Inschrijver) hanteert Zadkine de volgende retourprocedure: de Opdrachtnemer regelt kosteloos het vervoer van de retourgoederen. De kosten van de retourgoederen worden gecrediteerd onder vermelding van het retournummer en het opdrachtnummer van Zadkine waarop de retour betrekking heeft.

Levering (vervolg)

Nr	Beschrijving eis
F13	Deelleveringen zijn niet toegestaan, tenzij er overleg heeft plaatsgevonden met de besteller en deze daarmee akkoord is gegaan.
F14	De gebruikte etiketten zijn voorzien van de volgende gegevens: item, hoeveelheid, datum, ordernummer en contactpersoon.

1.7 Servicelevels (G)

Nr	Beschrijving eis
G1	Offertes worden binnen 48 uur (2 werkdagen) opgeleverd. (weekenden en erkende feestdagen niet meegerekend).
G2	Offertes op basis van spoed-offerteaanvragen en/of complexe offerteaanvragen worden, in onderling overleg tussen Zadkine en Opdrachtnemer, binnen een nader te bepalen termijn opgeleverd.
G3	Opdrachtnemer stelt voor Zadkine één (1) vaste contactpersoon plus één (1) plaatsvervanger aan, voor de gehele looptijd van het contract. Inschrijver geeft de namen en functies van deze medewerkers schriftelijk door bij ondertekening van de Raamovereenkomst. Het vaste aanspreekpunt voor Zadkine beheerst de Nederlandse taal goed, zowel gesproken als in schrift.
G4	Opdrachtnemer garandeert een responstijd van maximaal 24 uur indien Zadkine per e-mail contact zoekt. (weekenden en erkende feestdagen niet meegerekend).
G5	Tweemaal per jaar wordt een gesprek ingepland door Inschrijver om de voortgang en lopende zaken te bespreken. Contactpersonen van beide organisaties zijn hier minimaal bij aanwezig. Uiterlijk vijf werkdagen voorafgaande aan het gesprek wordt door Opdrachtnemer een managementrapportage aangereikt met informatie over het verbruik, klachten met betrekking tot foutieve / onvolledige leveringen, et cetera. De verslaglegging is aan Inschrijver en wordt maximaal vijf (5) werkdagen na het overleg digitaal aangeleverd aan beide partijen.

1.8 Overleg en Rapportage (H)

Nr	Beschrijving eis
H1	Overleggen worden op strategisch niveau met het management van de afdeling Marketing & Communicatie en de afdeling Inkoop & Contractbeheer gevoerd. Op tactisch niveau wordt overleg gevoerd met de desbetreffende medewerker van de afdeling Marketing & Communicatie en op operationeel niveau met de geselecteerde bestellers.
H2	Rapportage en evaluatie op strategisch niveau vinden 1 (één) keer per jaar plaats door Zadkine en de Inschrijver.
H3	Om beleidsbeslissingen te kunnen nemen en de dienstverlening te kunnen sturen, is het noodzakelijk dat managementinformatie wordt verschaft. De rapportage dient op een duidelijke overzichtelijke wijze te zijn opgesteld en in elk geval inzicht te verschaffen in de ontwikkeling van de kosten, tendensen en in het gebruik van de uren en leveringen. Daarnaast kan ad hoc-informatie gewenst zijn.
H4	Eens per halfjaar vindt er een evaluatiegesprek op tactisch niveau plaats over de samenwerking tussen Zadkine en Opdrachtnemer. Bij het gesprek zijn de verantwoordelijke(n) van Opdrachtnemer en de contactpersoon van de Dienst Marketing & Communicatie en de contractmanager van Zadkine aanwezig. Het gesprek vindt plaats op locatie van de Zadkine. Op verzoek kan de frequentie worden aangepast.

Overleg en Rapportage (vervolg)

Nr	Beschrijving eis
H5	Per kwartaal verstrekt Opdrachtnemer een management rapportage. De management rapportages worden door Opdrachtnemer binnen tien (10) werkdagen na afsluiting van het kwartaal bij de Contractmanager van Zadkine aangeleverd. De rapportage is gespecificeerd per locatie, Dienst of afdeling, met daarin in ieder geval de volgende gegevens: - overzicht geleverde producten (# en Euro); - bestellers van de geleverde producten; - totale omzet (cumulatief per jaar); - het aantal retouren inclusief reden van retourneren; - het aantal klachten inclusief reden beklag en de ondernomen actie; - doorlooptijden en leveringen; - oplostijden klachten - Ontwikkelingen prestaties (knelpunten en verbeteracties) - Eventuele wensen Zadkine
H6	Elke 12 maanden dient er een jaarrapportage te worden aangeleverd.
H7	Jaarlijks wordt een jaarplanning opgesteld met Opdrachtnemer waarin alle planbare projecten en bestellingen zijn opgenomen, rekening houdend met de vakantieperiodes. Opdrachtnemer stelt zich gedurende het jaar flexibel op om eventuele wijzigingen in de jaarplanning op te volgen.
H8	Per kwartaal verstrekt Opdrachtnemer een management rapportage. De management rapportages worden door Opdrachtnemer binnen tien (10) werkdagen na afsluiting van het kwartaal bij de Contractmanager van Zadkine aangeleverd. De rapportage is gespecificeerd per locatie, Dienst of afdeling, met daarin in ieder geval de volgende gegevens: - overzicht geleverde producten (# en Euro); - bestellers van de geleverde producten; - totale omzet (cumulatief per jaar); - het aantal retouren inclusief reden van retourneren; - het aantal klachten inclusief reden beklag en de ondernomen actie; - doorlooptijden en leveringen; - oplostijden klachten - Ontwikkelingen prestaties (knelpunten en verbeteracties) - Eventuele wensen Zadkine
H9	Elke 12 maanden dient er een jaarrapportage te worden aangeleverd.
H10	Jaarlijks wordt een jaarplanning opgesteld met Opdrachtnemer waarin alle planbare projecten en bestellingen zijn opgenomen, rekening houdend met de vakantieperiodes. Opdrachtnemer stelt zich gedurende het jaar flexibel op om eventuele wijzigingen in de jaarplanning op te volgen.

1.9 Criteria voor Maatschappelijk Verantwoord Inkopen (I)

Nr	Beschrijving eis
I1	Ten aanzien van Maatschappelijk Verantwoord Inkopen zijn de MVI-criteria van de Rijksoverheid van toepassing. Deze zijn als Bijlage 3.2 – 'MVI Milieucriteria Productgroep Drukwerk (PIANOO) (Versie 1.0) toegevoegd aan de documenten. Op verzoek van Zadkine dient Opdrachtnemer aan te tonen dat zij voldoet aan de gestelde eisen.
I2	Opdrachtnemer spant zich in om bij elke bestelling mee te denken in duurzame mogelijkheden bij het produceren, verpakken, vervoeren en leveren van artikelen.
I3	Opdrachtnemer maakt zoveel mogelijk gebruik van bulkverpakkingen.
I4	Om het aantal leveringen en de belasting voor het milieu, maar ook de kosten hiervoor voor zowel Zadkine als Opdrachtnemer zo laag mogelijk te houden, wil Zadkine me leverancier ervoor zorgen dat het aantal leveringen zo laag mogelijk wordt gehouden. Opdrachtnemer is bereid hier een actieve en sturende rol in te nemen.
I5	Opdrachtnemer maakt zo min mogelijk gebruik van plastic verpakkingen. Indien toch plastic verpakkingen gehanteerd worden, dienen deze zo duurzaam mogelijk te zijn (afbreekbaar en recyclebaar).
I6	Opdrachtnemer verstuurt pakketten op de meest economische voordelige manier, bijvoorbeeld door gebruik te maken van een reguliere postbezorging bij een pakket in plaats van een koerier of eigen leveringsdienst.

1.10 Prijs en Indexering (J)

J1	Prijzen voor drukwerk worden uitgevraagd in een beperkt aantal staffeleenheden. Opdrachtnemer begrijpt dat het onwerkzaam is om elke staffel voor elke hoeveelheid uit te vragen. Opdrachtnemer conformeert zich aan de contractuele afspraak dat bij bestelling afwijkend van de staffel in het prijzenblad een naar verhouding omgerekende evenredige prijs als in de aanbesteding wordt aangeboden. Opdrachtnemer hanteert hierin een transparante werkwijze.
J2	De door Opdrachtnemer geoffreerde prijzen zijn all-in vast voor de periode van 1 januari 2023 tot en met 31 december 2023. Drie maanden voor het verstrijken van de prijsvastperiode heeft Opdrachtnemer de mogelijkheid de prijzen aan te passen middels een prijswijzigingsvoorstel dat door Zadkine geaccordeerd moet worden alvorens de nieuwe prijzen van kracht worden. Het voorstel dient te zijn onderbouwd. De onderbouwing dient gebaseerd te zijn op het indexcijfer van het KVGGO aangaande lonen en grondstoffen. Tevens dient het voorstel altijd te bestaan uit een kopie van de prijsverandering zoals die tussen de drukkerij en de toeleveranciers van papier is overeengekomen. De dan vastgestelde prijs geldt voor de duur van minimaal één jaar. 'All-in prijzen' betekent dat Zadkine, behalve de door de Inschrijver geoffreerde prijzen, niets aan de Inschrijver verschuldigd is.