



HOUT- EN
MEUBILERINGS
COLLEGE



Bijlage A: Programma van eisen

Onderwerp: Drukwerk
Europese openbare procedure
Versie 1.0

Inleiding

Dit Programma van Eisen (PvE) maakt integraal onderdeel uit van de Europese aanbesteding 'Drukwerk' die het Hout- en Meubileringscollege (HMC) is gestart. Dit Programma van Eisen beschrijft de eisen aan de te leveren producten en diensten.

Aan alle, in dit document gestelde eisen, dient voldaan te worden. Het niet voldoen aan één of meerdere eisen leidt tot uitsluiting van de procedure.

Achtereenvolgens komen de volgende onderwerpen aan bod:

1. Algemene eisen
2. Communicatie, rapportage en evaluatie
3. Financieel
4. Nazorg
5. Drukwerk
6. Einde overeenkomst

1. Algemene eisen

Nummer	Omschrijving
E1.1	Alle medewerkers van Opdrachtnemer zijn vakbekwaam, proactief representatief en servicegericht.
E1.2	Opdrachtnemer spant zich in om de juiste doelgroepen te kennen en te bereiken.
E1.3	Opdrachtnemer geeft uiterlijk binnen 24 uur terugkoppeling naar aanleiding van een offerteaanvraag en geeft de acties aan die naar aanleiding hiervan zullen worden ondernomen.
E1.4	Alle communicatie verloopt in het Nederlands.
E1.5	Opdrachtnemer voert zowel strategisch, tactisch als operationeel overleg met Opdrachtgever en is hiervoor beschikbaar.
E1.6	Het intellectuele eigendom van alle opdrachten komt het HMC toe nadat zij aan al haar betalingsverplichtingen ten aanzien van de opdracht heeft voldaan. Het betreft hier zowel de bestaande bestanden als nieuw te creëren bestanden. Opdrachtnemer garandeert dat op het eerste verzoek van HMC alle bestanden binnen 24 uur kosteloos ter beschikking worden gesteld. Aan het einde van de overeenkomst krijgt het HMC de beschikking en eigendom over alle gebruikte formats.
E1.7	Alle data (waaronder persoonsgegevens) die wordt verwerkt of die als gevolg van de dienstverlening beschikbaar komt, wordt verwerkt conform de schriftelijke instructies van Opdrachtgever en voor het doel dat de Opdrachtgever heeft bepaald. Opdrachtnemer houdt zich bij de verwerking aan de eisen die de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) stelt. De afspraken die partijen maken ten aanzien van de verwerking worden in een overeenkomst vastgelegd.

2. Communicatie, rapportage en evaluatie

Nummer	Omschrijving
E2.1	Opdrachtnemer stelt één vaste contactpersoon aan. De vaste contactpersoon van Opdrachtnemer is telefonisch en per mail bereikbaar op maandag t/m vrijdag.
E2.2	Opdrachtnemer stelt indien noodzakelijk een adequate vervanger beschikbaar. De vervanger is op de hoogte van de relatie en afspraken met de Opdrachtgever.
E2.3	De contactpersoon is bereikbaar per mail en telefonisch op werkdagen van 08:00 – 17:00 uur. Indien de contactpersonen van Opdrachtnemer niet bereikbaar zijn, wordt Opdrachtgever binnen 4 uur teruggebeld of gemaild.
E2.4	Opdrachtnemer vervangt de contactpersoon wanneer er volgens Opdrachtgever sprake is van een mismatch c.q. inadequate samenwerking.
E2.5	Bij de start van de Overeenkomst wordt de overleg frequentie besproken en vastgesteld in samenspraak tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Opdrachtnemer plant deze afspraken in en stuurt één week voor aanvang de agenda door aan Opdrachtgever. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de schriftelijke vastlegging van de overleggen met de afgesproken acties en verbeterpunten en het (digitaal) aanleveren hiervan uiterlijk één week na het overleg.
E2.6	De begroting bevat in ieder geval: de prijs per de indicatieve eenheid van het drukwerk, de totaalprijs voor alle indicatieve eenheden van het drukwerk.

3. Financieel

Nummer	Omschrijving
E3.1	Elke opgegeven prijs is vermeld in euro's, exclusief en inclusief btw (Opdrachtgever is btw-plichtig). Indien uit de offerte niet blijkt of de prijzen inclusief of exclusief btw zijn, worden de prijzen beschouwd als zijnde inclusief btw.
E3.2	De opgegeven prijzen zijn inclusief alle eisen uit de offerteaanvraag dus ook ge- en verbruikskosten, distributiekosten, toeslagen, reiskosten en eventuele nog niet genoemde kosten zoals nodig voor uitvoering van de opdracht.
E3.3	De Opdrachtnemer heeft het recht de tarieven naar boven of beneden aan te passen tot een maximum conform: - Eventueel van toepassing zijnde portitarieven worden jaarlijks per 1 januari aangepast conform de prijswijzigingen PostNL, voor het eerst per 1 januari 2023; - Papierprijzen worden per kwartaal aangepast conform CBS PPI 171 papier pulp en karton, waarbij de index van de voorgaande maand wordt vergeleken met de index van de maand daarvoor, voor het eerst per 1 april 2023; - Overige tarieven worden jaarlijks op 1 januari aangepast met ingang van 2024 conform de CBS-index Dienstenprijzen (DPI). De basis hiervoor vormt de daling/stijging van het DPI indexcijfer over 12 maanden voorafgaand aan het tweede kwartaal van het afgelopen jaar. De indexering, valt onder de categorie dienstenprijsindex commerciële dienstverlening en transport, index 2015=100. https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/83760NED/table?ts=1434244119261
E3.4	Indien het CBS-indexcijfer voor de portitarieven en de overige tarieven nog niet definitief zijn, gebruikt u het voorlopige indexcijfer en vindt er eenmalig een correctie plaats gedurende het jaar. Bij het niet indexeren binnen het betreffend jaar vervalt de mogelijkheid te indexeren. Bij beëindiging van het indexcijfer door CBS wordt gezamenlijk een andere passende index bepaald. Het initiatief hiervoor ligt bij de Opdrachtgever en wordt gebaseerd op het advies van statline.
E3.5	De eventuele prijsaanpassingen voor de portitarieven en overige tarieven kunnen alleen plaats vinden per 1 januari en dienen uiterlijk op 1 oktober daaraan voorafgaand aan Opdrachtgever gemotiveerd kenbaar gemaakt te worden. Opdrachtgever dient vooraf in te stemmen met een eventuele indexatie. De instemming is schriftelijk en zal niet op onredelijke gronden worden onthouden.
E3.6	De facturen dienen bij voorkeur digitaal naar het volgende e-mailadres worden verzonden: facturen@hmcollege.nl .
E3.7	Opdrachtnemer gaat akkoord met een betalingstermijn van 30 dagen na ontvangst factuur.
E3.8	Facturatie vindt maandelijks plaats op basis van verzamelfacturen.
E3.9	Opdrachtnemer vermeldt op de (verzamel) facturen minimaal: • Contactpersoon Opdrachtgever • Btw-bedrag • Totaalbedrag(en) • Kostenplaats nummer 4732 • Kostendrager • Datum van levering • Van toepassing zijnde btw percentage per factuurregel;
E3.10	Individuele aanvragen dienen altijd separaat gefactureerd te worden aan de aanvrager.
E3.11	Bij onjuiste facturen of orderbevestigingen ligt de verantwoordelijkheid bij Opdrachtnemer om een juiste gecorrigeerde orderbevestiging of factuur te verzorgen. Opdrachtgever heeft het recht onjuiste facturen niet te betalen.

4. Nazorg

Nummer	Omschrijving
E4.1	Klachten worden door Opdrachtnemer klantvriendelijk en voortvarend afgehandeld door een heldere klachtenprocedure. Binnen twee werkdagen krijgt Opdrachtgever terugkoppeling over wanneer de klacht wordt opgelost.
E4.2	Opdrachtnemer pakt klachten op die liggen bij derden zoals exploitanten. Opdrachtnemer is hiervoor aanspreekpunt van Opdrachtgever.

5. Drukwerk

Nummer	Omschrijving
E5.1	Opdrachtnemer is gehouden aan het monolithisch merk van het HMC.
E5.2	Opdrachtnemer dient zelf over de gebruikte letterfonts van de Opdrachtgever te beschikken en zorg te dragen voor de juiste licenties voor online en offline gebruik. Dit betreffen legale en actuele licenties.
E5.3	Iedere aanpassing van een opdracht (ongeacht welke aanpassing) wordt per ommegaande per e-mail bevestigd. Dit geldt voor zowel de Opdrachtnemer als Opdrachtgever.
E5.4	Fouten die door Opdrachtnemer zijn gemaakt in het drukwerk, bijvoorbeeld witte rand om het drukwerk heen, kleurkwaliteit voldoet niet, lijm van een boekje plakt niet goed of andere slordigheden, worden zonder bijkomende kosten door het bureau hersteld.
E5.5	Opdrachtnemer dient zich te houden aan de specificaties van het drukwerk zoals genoemd in Standaardformulier E "Prijzenblad".

6. Einde Overeenkomst

Nummer	Omschrijving
E6.1	Na beëindiging van de overeenkomst blijven alle onderzoeksdata, first party data en intellectuele data eigendom van Opdrachtgever.
E6.2	Na beëindiging van de Overeenkomst zal Opdrachtnemer zorg dragen voor een overdracht aan de mogelijk nieuwe leverancier van HMC, danwel aan HMC zelf. Deze overdracht betreft alle documenten, files, informatie en dergelijke die Opdrachtnemer in haar bezit heeft betreffende HMC. Deze overdracht maakt onderdeel uit van de Overeenkomst en leidt niet tot enige kosten voor HMC danwel voor de mogelijke opvolger van Opdrachtnemer.