

Bijlage 4 - Programma van eisen

Eisen 1 Algemene eisen	
Eis 1.1	Opdrachtnemer is in staat en bereid om de gevraagde dienstverlening ten behoeve van de Opdrachtgever, gedurende de gehele looptijd van de raamovereenkomst inclusief eventuele verlengingen, conform de in de aanbestedingsstukken gestelde eisen en voorwaarden uit te voeren. Opdrachtnemer stemt onvoorwaardelijk in met het bepaalde in dit Beschrijvend document en met alle bijbehorende bijlagen.
Eis 1.2	Opdrachtnemer voert alle werkzaamheden uit met inachtneming van de vigerende Nederlandse wet- en regelgeving en het (inkoop)beleid van Opdrachtgever.
Eis 1.3	De voertaal in woord en geschrift is de Nederlandse taal, met uitzondering van internationaal gebruikte terminologie. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de medewerkers die contact hebben met de Opdrachtgever de Nederlandse taal in woord en geschrift goed beheersen.
Eis 1.4	Opdrachtnemer verplicht zich tot geheimhouding van al hetgeen door de uitvoering van de opdracht over de bedrijfsvoering van de Opdrachtgever blijkt en draagt ervoor zorg, dat alle medewerkers van/namens Opdrachtnemer, alsmede onderaannemers en (toe)leveranciers van Opdrachtnemer zich naar deze verplichting gedragen, ook na beëindiging van de opdracht.
Eis 1.5	Opdrachtnemer staat ervoor in dat hij de producten zoals omschreven in de aanbestedingsdocumenten gedurende de looptijd van de raamovereenkomst kan leveren in de soort en kwaliteit zoals in deze aanbesteding is gevraagd.
Eis 1.6	Door het indienen van een inschrijving gaat Opdrachtnemer ermee akkoord dat bij een fusie van de Opdrachtgever met een derde partij de scope van de opdracht kan wijzigen en dat de overeenkomst per aangetekend schrijven met inachtneming van een opzegtermijn van zes kalendermaanden geheel of gedeeltelijk kan worden beëindigd.
Eis 1.7	Door het indienen van een inschrijving maken de door Opdrachtnemer opgegeven antwoorden op de kwalitatieve sub-gunningcriteria automatisch en direct deel uit van de eisen die gesteld worden aan de uitvoering van de opdracht.
Eis 1.8	Indien blijkt dat Opdrachtnemer aantoonbaar niet kan voldoen aan de gestelde eisen van de opdracht, dan is Opdrachtgever gerechtigd deze specifieke opdracht niet aan de Opdrachtnemer te gunnen en als separate aanvraag in de markt te zetten.
Eis 1.9	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.
Eis 1.10	De volgorde in prioriteit (in aflopend belang) in geval van strijdigheid tussen de contractdocumenten is: 1. Raamovereenkomst; 2. Nadere overeenkomst; 3. Aanbestedingsstukken en de Nota('s) van inlichtingen (laatste versie/datum als hoogste in de rangorde); 4. Inkoopvoorwaarden 'Algemene inkoopvoorwaarden 2020 SBB'.
Eis 1.11	Opdrachtnemer brengt de Opdrachtgever, zodra Opdrachtnemer weet of behoort te weten dat de nakoming van de opdracht niet of niet tijdig of niet naar behoren plaatsvindt, onmiddellijk schriftelijk én telefonisch op de hoogte onder vermelding van de omstandigheden.
Eis 1.12	Opdrachtnemer is in staat en bereid om de gevraagde levering ten behoeve van de Opdrachtgever, gedurende de gehele looptijd van de raamovereenkomst inclusief eventuele verlengingen, conform de gewenste kwaliteit (eis 5.2 en 5.4) te leveren. Indien de gevraagde levering niet voldoet moet de Opdrachtnemer kosteloos opnieuw leveren.

Eisen 2 Eisen aan de kwaliteit	
Eis 2.1	Alle leveringen van de gevelbordjes en balieblokken dienen minimaal 3 jaar mee te gaan en moeten bestand zijn tegen alle natuurlijke elementen waaronder vocht- en uv-bestendig. Daarbij dienen de gevelbordjes en balieblokken kleur- en kras vast te zijn. Indien de Opdrachtnemer niet in staat is om tijdig (binnen 4 weken) en/of goed een nieuwe levering te garanderen, staat de Opdrachtgever geheel vrij om bij een andere partij deze opdracht onder te brengen, zie eis 1.13.
Eis 2.2	Voor de gevelbordjes geldt een garantietermijn van drie (3) jaar na levering.
Eis 2.3	Opdrachtgever ontvangt tijdens inschrijving een proefdruk van producten bij eis 3.3 t/m 3.6.

Eisen 3 Technische eisen	
Eis 3.1	Gevelbordjes dienen te voldoen aan de volgende maten: 130*130*3 mm (LxHxB) met 4 gaten van 9mm, 2cm vanuit de hoeken.
Eis 3.2	Gevelbordjes dienen van het volgende materiaal gemaakt te zijn: Kunststof kern met aan de buitenkant twee metaalachtige platen. Het aangeleverde logo van de Aanbestedende dienst, dient direct op de plaat bedrukt te worden met weersbestendige UV-inkt en afgewerkt te zijn met matte laminaat. Daarbij dienen de borden van licht materiaal gemaakt te zijn.
Eis 3.3	De gevelbordjes dienen op twee verschillende manieren verpakt te worden: <u>Nieuwe set:</u> De gevelbordjes dienen per stuk verpakt te zijn en zodanig dat er tijdens transport geen beschadigingen kunnen plaatsvinden. Bij de verpakking dienen de volgende elementen te zijn ingesloten: 1. Gevelbordje; 2. Pluggen en schroeven voor de wand; 3. Afstandhouders; 4. Montage instructies (zwart/wit) zie Bijlage 9. <u>Vervangingsset:</u> De gevelborden dienen per stuk verpakt te zijn en zodanig dat er tijdens transport geen beschadigingen kunnen plaatsvinden. De verpakking bevat het volgende: 1. Gevelbordje Tevens dient Opdrachtnemer per verpakking een batchnummer en productiedatum duidelijk zichtbaar vermeld te worden.
Eis 3.4	Balieblokken dienen te voldoen aan de volgende maten: 125*125*25 mm (LxHxB).
Eis 3.5	De balieblokken dienen van gerecycled doorzichtig materiaal gemaakt te zijn en dienen stevig aan te voelen. Daarbij moeten de blokken zelfstandig op de balie blijven staan en mogen niet omwaaien als een deur opengaat. De balieblokken dienen bedrukt te zijn met het aangeleverde logo door Opdrachtgever.
Eis 3.6	De balieborden dienen per stuk te worden verpakt en zodanig dat er tijdens transport geen beschadigingen kunnen plaatsvinden. Tevens dient Opdrachtnemer per verpakking een batchnummer en productiedatum duidelijk zichtbaar vermeld te worden.

Eisen 4 Eisen aan de bestelling	
Eis 4.1	Er is geen sprake van een minimaal orderbedrag.
Eis 4.2	Er zijn twee verschillende varianten gevelbordjes, een nieuwe set en een vervangingsset. Opdrachtnemer dient in staat te zijn de volgende aantallen per batch te kunnen leveren: - Batch 1: Gevelbordjes – nieuwe set: 1.000 of 2.000 stuks; - Batch 2: Gevelbordjes – vervangingsset: 1.000 of 2.000 stuks; - Voor de levertijden zie eis 6.8. - Het is aan de Opdrachtnemer om wel of niet voorraad te houden. Opdrachtgever is niet verplicht de voorraad af te nemen.
Eis 4.3	Opdrachtnemer dient in staat te zijn de volgende aantallen per batch te kunnen leveren: - Batch 3: Balieblokken: 5.000 of 10.000 stuks; - Voor de levertijden zie eis 6.8. - Het is aan de Opdrachtnemer om wel of niet voorraad te houden. Opdrachtgever is niet verplicht de voorraad af te nemen.

Eisen 5 Opdracht	
Eis 5.1	Opdrachtgever levert het bestand van het vignet (erkend leerbedrijf) aan voor zowel de gevelbordjes en de balieblokken. Opdrachtnemer dient deze op het materiaal te drukken. Opdrachtnemer dient voor deze bedrukking te voldoen aan de geldende wet en regelgeving (denk hierbij aan: inkten, verfstoffen, vernis, toevoegingen, reinigingsmiddelen etc.). Als uitzondering op deze eis geldt dat UV-inkten en UV-vernissen geclassificeerd mogen zijn met H412.
Eis 5.2	De Opdrachtnemer dient bij de verpakking van de gevelbordjes en balieblokken te voldoen aan de Essentiële eisen uit de Europese Richtlijnen Verpakkingen.
Eis 5.3	Voor het vervoer voor de levering van de gevelbordjes en balieblokken, dient gebruik te worden gemaakt van voertuigen die ten minste aan emissieklasse 5 voldoen.

Eisen 6 Levering	
Eis 6.1	Verpakkingen worden voorzien van duidelijke etiketten met daarop aangegeven: • contractnummer van Opdrachtgever; • omschrijving product; • aantallen per doos; • eventueel voorkomende coderingen.
Eis 6.2	Dozen zijn altijd uitgevoerd in dubbelgolf en zijn niet zwaarder dan 7 kilogram.
Eis 6.3	Bij elke levering wordt een pakbon toegevoegd, waarop minimaal wordt vermeld: • NAW gegevens Opdrachtgever; • naam besteller Opdrachtgever; • NAW gegevens Opdrachtnemer; • contractnummer van Opdrachtgever; • productomschrijving; • geleverd aantal; • afleverdatum en locatie; • eventuele naleveringen (alleen toegestaan na akkoord Opdrachtgever).
Eis 6.4	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat ontvangers bij ontvangst alleen tekenen voor ontvangst van het aantal colli. Opdrachtgever controleert en reageert binnen maximaal vijf (5) werkdagen op artikelniveau na levering indien deze niet wordt geaccepteerd.

Eis 6.5	Bij aflevering op pallets, dienen deze niet groter te zijn dan Europallets. Pallets worden op verzoek en zonder additionele kosten na aflevering of bij een volgende aflevering kosteloos retour genomen. Pallets blijven eigendom van de Opdrachtnemer.
Eis 6.6	Opdrachtnemer levert producten af door Opdrachtgever gegeven adres. Op dit moment zit de huidige logistieke partner in Meppel.
Eis 6.7	Leveringen vinden plaats van maandag tot en met vrijdag tussen 8.00 uur en 17.00 uur. Bestellingen kunnen enkel na akkoord van Opdrachtgever op afwijkende tijden worden geleverd.
Eis 6.8	Opdrachtnemer dient minimaal de volgende levertijden te garanderen: • voor de eerste batch geldt een levertijd voor zowel de gevelbordjes als de balieblokken van maximaal 4 – 6 weken; • vanaf de tweede batch van de gevelbordjes 'nieuwe set' geldt een levertijd van 4 weken na opdrachtverstrekking; • vanaf de tweede batch van de gevelbordjes 'vervangingsset' geldt een levertijd van 2 weken na opdrachtverstrekking; • vanaf de tweede batch van de balieblokken geldt een levertijd van maximaal 4 weken na opdrachtverstrekking. Deze levertijden gelden voor de totale bestelling. Ook eventuele naleveringen dienen binnen de gestelde levertijd te worden bezorgd.
Eis 6.9	Opdrachtnemer geeft bij deellevering (backorder) op de pakbon aan wanneer er wordt na geleverd. Een deellevering kan alleen plaatsvinden na akkoord van Opdrachtgever.
Eis 6.10	In geval van onjuiste of onvolledige levering zal Opdrachtnemer ervoor zorgen dat er binnen één (1) week na bekendwording van het probleem door Opdrachtnemer of melding van het probleem door Opdrachtgever, de desbetreffende aflevering zonder kosten door Opdrachtgever is opgehaald en omgewisseld (foutieve levering) of is aangevuld (onvolledige levering).

Eisen 7 Communicatie & contractmanagement	
Eis 7.1	Opdrachtgever krijgt een vast beslissingsbevoegd contactpersoon (accountmanager) bij Opdrachtnemer toegewezen welke fungeert als eerste aanspreekpunt voor Opdrachtgever. Deze contactpersoon onderhoudt de contacten voor de opdrachten, de uitvoering en werking van de raamovereenkomst. Deze contactpersoon dient tijdens kantooruren telefonisch en per email bereikbaar te zijn. Opdrachtnemer dient voor deze contactpersoon vooraf een vervanger bij ziekte of verlof aan te wijzen. Aan de bereikbaarheid van de vervanger worden dezelfde eisen omtrent bereikbaarheid gesteld als aan de vaste contactpersoon.
Eis 7.2	De gangbare taal voor communicatie is Nederlands. Zowel de vaste contactpersoon als de vaste vervangend contactpersoon dienen in staat te zijn om in de Nederlandse taal zowel schriftelijke als in woord uitstekend te communiceren.
Eis 7.3	Tussen Opdrachtgever en de accountmanager van Opdrachtnemer vindt ten minste één keer per jaar, en zo veel vaker als Opdrachtgever aangeeft daar behoefte aan te hebben, een algehele evaluatie plaats van de uitvoering van de raamovereenkomst. Opdrachtnemer verplicht zich hieraan mee te werken.
Eis 7.4	Opdrachtnemer beheert de agenda en de verwerking van het evaluatiegesprek in een verslag dat binnen vijf (5) werkdagen aan Opdrachtgever wordt overgelegd.
Eis 7.5	In de situatie dat Opdrachtgever of Opdrachtnemer behoefte heeft aan een tussentijds gesprek dient dit zo snel mogelijk, bij voorkeur binnen tien (10) werkdagen, plaats te vinden.
Eis 7.6	Na oplevering van een (eind)product en/of de afronding van een opdracht vindt een evaluatie plaats van de uitgevoerde werkzaamheden, indien Opdrachtgever hier behoefte aan heeft. Opdrachtnemer verplicht zich mee te werken aan de uitvoering van

	deze evaluatie.
Eis 7.7	Opdrachtnemer dient klachten over de levering en dienstverlening op een serieuze, adequate wijze af te handelen. Opdrachtnemer verplicht zich om klachten (onafhankelijk van de aard en omvang van de klacht) binnen één (1) werkdag in behandeling te nemen en de klager en/of contactpersoon van Opdrachtgever hierover te informeren. Opdrachtnemer doet binnen deze periode een voorstel richting Opdrachtgever om te komen tot oplossen van de klacht. De klacht dient binnen drie (3) werkdagen te zijn afgehandeld.

Eisen 8 Prijs

Eis 8.1	Opdrachtnemer is gerechtigd de overeengekomen uurtarieven ten hoogste 1 maal per kalenderjaar, en wel voor het eerst op 1 januari 2025 te wijzigen. De maximale indexering is conform het CBS Indexcijfer, Dienstenprijzen; commerciële dienstverlening en transport, index 2015 = 100; 731 Reclame (of bij wijziging van het basisjaar tijdens de contractduur het meest recente basisjaar). Voor het indexeren wordt uitgegaan van de jaarmutaties van het voorafgaande contractjaar. De maximale procentuele tariefswijziging is het percentage dat staat in de kolom "jaargemiddelde". Daarbij mag ook het voorlopige indexcijfer gebruikt worden. De prijsaanpassing is gemaximaliseerd tot de in de benoemde CBS index aangegeven stijging over 12 maanden. Voorstellen tot prijswijzigingen door Opdrachtnemer dienen, middels nieuwe tarieven, minimaal één maand voor toepassing schriftelijk bekend te worden gemaakt aan Opdrachtgever. Opdrachtnemer dient het voorstel (inclusief nieuwe prijslijsten) gespecificeerd met een uitdraai van CBS-Statline in te dienen en in het voorstel een verwijzing te maken naar deze Raamovereenkomst met Opdrachtgever. Heffingen van overheidswegen en door gewijzigde Nederlandse- en Europese wet- en regelgeving gewijzigde tarieven kunnen na schriftelijk akkoord van Opdrachtgever worden doorberekend. Indexeringsverzoeken over voorgaande jaren kunnen niet met terugwerkende kracht worden ingediend en ingevoerd.
Eis 8.2	De door Opdrachtnemer aangeboden tarieven zijn 'all-in', dat wil zeggen inclusief salariskosten, het opstellen van offertes, overheadkosten, kosten voor gebruik apparatuur, verzekeringen, reis- en verblijfkosten, belasting (exclusief BTW), heffingen, administratieve kosten, kosten voor overleg, orderkosten, traffickosten en overige noodzakelijk te maken kosten voor het uitvoeren van de opdracht. Er kunnen geen uren in rekening gebracht worden voor het opstellen van offertes.

Eisen 9 Facturatie

Eis 9.1	Facturen dienen te voldoen aan de wettelijke vereisten.
Eis 9.2	Onder vermelding van de Raamovereenkomst verzendt Opdrachtnemer maandelijks achteraf na verrichting en acceptatie van omschrijving onderdeel opdracht een verzamelfactuur.
Eis 9.3	Onder vermelding van de Raamovereenkomst verzendt Opdrachtnemer na volledige verrichting en acceptatie een factuur per aanvullende opdracht.

Eis 9.4	Een factuur bevat minimaal de volgende gegevens; <u>Gegevens Opdrachtnemer</u> • Bedrijfsnaam • Adres • Telefoonnummer • KvK-nummer • Btw-nummer • IBAN rekeningnummer • Debiteurnummer <u>Gegevens Opdrachtgever</u> • Organisatienaam • Adres • Contractnummer <u>Factuur gegevens</u> • Factuurdatum • Factuurnummer • Ordernummer • Projectcode SBB • Periode waar de factuur betrekking op heeft • Totaal factuurbedrag exclusief btw • Btw percentage • Btw-bedrag factuur • Totaal factuurbedrag inclusief btw • Btw-nummer • Contract- en verplichtingnummer • Grootboek, kostenplaats en kostendrager • Contactpersoon <u>Kostenoverzicht als bijlage</u> • Gegevens zoals gespecificeerd in de eis m.b.t. het kostenoverzicht. De definitieve inhoud en opmaak van de verzamelacturen wordt gedurende de implementatiefase in overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer vastgesteld.
Eis 9.5	<u>Een kostenoverzichten bevat minimaal de volgende gegevens:</u> • Factuurdatum • Factuurnummer • Afdelingscode • Ordernummer • Periode waar de factuur/kostenoverzicht betrekking op heeft • Naam van de opdrachtverstrekker (indien van toepassing) • Prijs per onderdeel zoals opgenomen in het prijsblad (of de offerte in geval van een aanvullende opdracht) • Totale kosten (incl. en excl. Btw) • In het geval van een aanvullende opdracht een kopie van de door Opdrachtgever goedgekeurde offerte • Naam en telefoonnummer contactpersoon Opdrachtnemer De definitieve inhoud en opmaak van de kostenoverzichten wordt gedurende de implementatiefase in overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer vastgesteld.

Eis 9.6	Facturen worden uitsluitend digitaal in pdf-formaat gestuurd aan facturen@s-bb.nl .
Eis 9.7	De betalingstermijn is 30 kalenderdagen na ontvangst van de (correcte) factuur.
Eis 9.8	De factuur wordt pas in behandeling genomen als deze voldoet aan de in het programma van eisen genoemde voorwaarden. Indien een factuur hieraan niet voldoet, dan wordt de Opdrachtnemer hiervan schriftelijk op de hoogte gebracht.
Eis 9.9	Opdrachtgever is gerechtigd om indien er sprake is van door Opdrachtnemer verschuldigde bedragen (creditering) welke niet tijdig zijn voldaan door Opdrachtnemer, deze te verrekenen met bedragen die Opdrachtnemer verschuldigd is aan Opdrachtgever.
Eis 9.10	Indien Opdrachtgever niet tijdig betaalt en de vertraging niet te wijten is aan Opdrachtnemer, kan Opdrachtnemer aanspraak maken op de wettelijke rente van het bedrag, met de betaling waarvan de Opdrachtgever in gebreke is, met ingang van de dag, volgend op die, waarop de betaling uiterlijk diende te geschieden. Rente van rente kan Opdrachtnemer niet vorderen.