



Programma van Eisen

Bijlage 7 bij Inkoopdocument

Drukwerk en aanverwante diensten

Referentie DW-202501-Rogplus

Maassluis-Vlaardingen-Schiedam

Programma van Eisen

1. Algemene Eisen

Eis	Omschrijving
1. Algemeen	De dienstverlening van Opdrachtnemer is in overeenstemming met hetgeen is beschreven en gevraagd in deel 2 van het inkoopdocument.
2. Professionele standaard	Opdrachtnemer neemt bij het verlenen van de dienst de eisen in acht die volgens de algemeen aanvaarde professionele standaard redelijkerwijs aan de Opdrachtnemer mogen worden gesteld. De bij de Opdrachtnemer in dienst zijnde of ingehuurd professionals houden zich aan de voor hen geldende beroepscode.
3. Financiële en economische draagkracht	Door het ondertekenen van de 'Uniforme eigen verklaring aanbestedingen' verklaart aanbieder dat hij adequaat verzekerd is (beroeps- en/ of wettelijke aansprakelijkheidsverzekering) voor de uitvoering van de opdracht en dat hij zich, indien de overeenkomst met hem wordt gesloten, gedurende de duur van de uitvoering van de opdracht(en) adequaat verzekerd houdt. Onder adequaat wordt verstaan een (bedrijfs-)aansprakelijkheidsverzekering van ten minste € 2.500.000 per gebeurtenis.
4. Technische bekwaamheid	Inschrijver dient referentie(s) aan te leveren op de gevraagde kernwaarden en aan te kunnen tonen dat de aard en het onderwerp van de referentieopdracht vergelijkbaar zijn met onderhavige aanbesteding. Op het opgaveformulier (Bijlage 5 Opgave referenties) dient te worden aangegeven van welke referenties gebruik wordt gemaakt.
5. Kwaliteitssysteem	De aanbieder werkt systematisch aan het verbeteren van de kwaliteit en borgt dit door een werkend kwaliteitssysteem dat landelijk en/of internationaal erkend is en gepaard gaat met onafhankelijke toetsing (externe audit). Bij inschrijving en gedurende de looptijd van de te sluiten overeenkomst dient een geldig certificaat van een erkend kwaliteitssysteem te kunnen worden overlegd. Een voorbeeld hiervan is ISO-9001 of gelijkwaardig.
6. Klachtenprocedure	Opdrachtnemer beschikt over een vastgelegde klachtenprocedure en deelt deze op verzoek met Rogplus.
7. Personeelscontinuïteit	Aanbieder dient er zorg voor te dragen dat de capaciteit en continuïteit van (voldoende geschoold) personeel in overeenstemming is met de gevraagde dienstverlening. Dit geldt met name in vakantieperiodes en bij ziekteverzuim.
8. Social Return On Investment	Rogplus hecht grote waarde aan het creëren van stage- en werkervaringsplaatsen en/of banen voor werkzoekenden, hiervoor is een

Bestekbepaling Social Return ontwikkeld. Zie hiervoor Bijlage 4. Het toezicht op de uitvoering van deze regeling vindt plaats door Stroomopwaarts MVS.	
9. Implementatie	Om de implementatie in goede banen te leiden, stelt Opdrachtnemer na het sluiten van de Raamovereenkomst een implementatiemanager aan die integraal verantwoordelijk is voor alle activiteiten die tijdens de implementatieperiode plaatsvinden. De implementatiemanager werkt nauw samen met de bij Rogplus voor de implementatie verantwoordelijke medewerker. De implementatiemanager is competent en heeft ruime ervaring met het implementeren van soortgelijke contracten.
10. Contractmanagement - Accountmanager	Opdrachtnemer stelt voor aanvang van de raamovereenkomst in overleg met Rogplus één accountmanager aan als centraal aanspreekpunt voor de volledige looptijd van de raamovereenkomst en de daaronder behorende dienstverlening. De accountmanager is verantwoordelijk voor overleg met Rogplus op tactisch en strategisch niveau en dient te beschikken over de kennis en kunde die past bij een Opdracht van deze omvang. Hij/zij beschikt over de kennis, vaardigheden en bevoegdheden om de dienstverlening in het kader van deze aanbesteding op de meest optimale manier te realiseren.
11. Contractmanagement – Evaluatie	Gedurende de contractperiode zal in ieder geval halfjaarlijks een evaluatie overleg plaatsvinden tussen vertegenwoordigers van Rogplus en Opdrachtnemer. Afwijkingen van de frequentie worden in onderling overleg afgestemd. Tijdens het overleg komen minimaal de volgende onderwerpen aan de orde: • Tevredenheid geleverde kwaliteit • Evaluatie en beoordeling contractuele afspraken • Klachtenregistratie en behandeling • Functioneren contactpersoon Opdrachtnemer en aanspreekpunten van Rogplus • Verbetervoorstellen t.a.v. bijvoorbeeld procesoptimalisatie, kwaliteit etc. • Leveringsbetrouwbaarheid
12. Contractmanagement – pro activiteit	Opdrachtgever is op zoek naar een proactieve Opdrachtnemer die een volwaardig gesprekspartner is, adviezen geeft en diensten verleent. Deze diensten omvatten onder andere advisering omtrent de onderstaande thematiek. Deze onderwerpen komen ook periodiek terug in het overleg contractmanagement: • Keuze voor druk- of printwerk. • Advies in de te gebruiken materialen. • Meedenken, creativiteit en flexibiliteit in de te bieden oplossingen.
13. Communicatie	Alle communicatie met de Opdrachtnemer dient Nederlandstalig te zijn.
14. Informatiebeveiliging	Er is een informatiebeveiligingsbeleid opgesteld door Opdrachtnemer. Dit beleid is vastgesteld door de leiding van Opdrachtnemer en bevat de volgende onderdelen:

(a) De frequentie waarmee het informatiebeveiligingsbeleid wordt geëvalueerd (minimaal jaarlijks). (b) Activiteiten ter bevordering van het informatiebeveiligingsbewustzijn bij de medewerkers (minimaal jaarlijks). Opdrachtnemer heeft een vastgestelde procedure voor beveiligingsincidenten en datalekken, waarin de taken en verantwoordelijkheden staan beschreven. De beschreven taken en bevoegdheden zijn belegd in de organisatie. Daarnaast stelt Opdrachtnemer een verwerkersovereenkomst op voor de verwerking van persoonsgegevens van de ingeleende medewerkers door Rogplus.
15. Einde dienstverlening – medewerking Opdrachtnemer wordt geacht alle medewerking te verlenen die nodig is voor een geruisloze overgang naar de nieuwe/andere Raamovereenkomst dan wel nieuwe/andere Opdrachtnemer bij het beëindigen of aflopen van de met Opdrachtnemer gesloten Raamovereenkomst.
16. Einde dienstverlening – exit regeling Om de overdracht in goede banen te leiden, conformeert Opdrachtnemer zich aan een exit regeling die Opdrachtnemer zes maanden voor het verstrijken van de raamovereenkomst opstelt. Na goedkeuring van deze exit regeling door Opdrachtgever wordt deze toegepast. Opdrachtnemer stelt een transitimanager aan die verantwoordelijk is voor alle activiteiten die tijdens het overgangsproces plaatsvinden. De opgestelde exit regeling is van toepassing bij (al dan niet vroegtijdige) opzegging of bij afloop van de Raamovereenkomst. De exit regeling omvat onder meer een beschrijving waarop toegezegde resultaten behaald blijven worden tot aan de afloop van de Overeenkomst, de dienstverlening wordt afgebouwd en overdracht (van kennis) tijdig plaatsvindt naar een eventueel nieuwe Opdrachtnemer. Op deze manier worden risico's (onder andere verlies van informatie en communicatie) vermeden en worden de activiteiten gerelateerd aan het overgangsproces effectief gemanaged. Opdrachtnemer wordt geacht alle medewerking te verlenen die nodig is voor een geruisloze overgang.

2. Administratieve eisen

Eis	Omschrijving
17.	Uiterlijk 30 dagen na het voltooien van een order of opdracht factureert Opdrachtnemer aan Rogplus.
18.	Facturen dienen als een PDF of XML/UBL-bestand te worden aangeleverd.
19.	De factuur dient te worden gemaild naar facturen@rogplus.nl Rogplus Postbus 234 3140 AE Maassluis
20.	Facturatie vindt plaats op basis van de opgedragen werkelijke aantallen. Overleveringen worden niet in rekening gebracht aan Rogplus. Onderleveringen zijn niet toegestaan.

3. Technische Eisen

Eis	Omschrijving
21.	De te leveren producten voldoen aan de huisstijl richtlijnen en bestaande formats van Rogplus
22.	Inschrijver dient zelf over de letterfonts zoals opgenomen in het huisstijlhandboek van Rogplus te beschikken, zodat het inlezen van bestanden hierop niet kan stagneren en DTP-werkzaamheden uitgevoerd kunnen worden.
23.	Inschrijver dient te beschikken over actuele en nieuwe grafische software om versieproblemen te voorkomen.

4. Eisen aan het order- en bestelproces

Eis	Omschrijving
24.	De inschrijver verleent zijn volledige medewerking om het order- en bestelproces te optimaliseren en stelt zich daarbij proactief op.
25.	Rogplus 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
26.	Opdrachtnemer levert bij iedere opdracht met betrekking tot kantoordrukwerk een drukproef aan. Na akkoord op de drukproef door Rogplus wordt de opdracht in productie genomen.
27.	Rogplus ontvangt per e-mail een bevestiging van de ontvangen aanvraag, opdracht of bestelling.
28.	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat Rogplus de status van de ontvangen Inkooporder en/of levering kan volgen.
29.	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 Rogplus af te wijken van opgegeven technische specificaties. Ook gelijkwaardige papierkwaliteiten mogen nooit zonder toestemming van Rogplus ingezet worden.

5. Eisen aan de levering

Eis	Omschrijving
30.	Alle leveringen dienen van goede kwaliteit te zijn. Rogplus 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 Rogplus geheel vrij om deze drukwerkopdracht bij een andere leverancier onder te brengen.
31.	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 Rogplus is opgehaald (foutieve levering) en omgewisseld of is aangevuld (onvolledige levering). Klachten dienen te worden opgenomen in de managementrapportage. Rogplus behoudt zich het recht voor de producten bij een andere leverancier aan te schaffen, waarbij eventuele meerkosten voor rekening van de Opdrachtnemer komen.

32.	Het afleveren van bestellingen dient te geschieden bij de balie van Rogplus in Maassluis. Voor de verzending van het Rogplus Magazine en de verzending van mailingen geldt dat deze onder het debiteurnummer van Rogplus worden aangeboden aan een servicebalie van PostNL.
33.	Inschrijver levert de producten tot aan de balie van de locatie van Rogplus aan. Levering geschiedt op werkdagen tussen 09.00 en 17.00 uur op het in de opdracht vermelde afleveradres.
34.	Standaard levering: Opdrachtnemer levert het standaard drukwerk binnen vijf (5) werkdagen na ontvangst van de order tenzij onderling tussen Rogplus en Opdrachtnemers anders overeenkomen.
35.	Spoedlevering: Opdrachtnemer levert het spoed drukwerk binnen twee (2) werkdagen na ontvangst van de order. De Inschrijver dient te allen tijde zorg te dragen voor nakoming van de overeengekomen levertijd.
36.	Ten behoeve van het in pandig afleveren van leveringen dient de Opdrachtnemer rekening te houden met een maximale maatvoering voor de verpakings- of transporteenheden. Het maximale formaat is de afmeting van een enkele deurbreedte (75 cm.)
37.	De verpakkingen zijn altijd schoon en toonbaar en zijn dusdanig stevig dat de producten onbeschadigd op de plaats van bestemming komen.
38.	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 • Omschrijving item • Geleverd aantal • Aantal in doos • Leverdatum
39.	De verpakkingen worden herkenbaar geëtiketteerd en in hanteerbare dozen dozen/verpakkingen geleverd.
40.	De gebruikte etiketten zijn voorzien van de volgende gegevens: item, hoeveelheid, datum en contactpersoon.
41.	Bij foutieve leveringen (toegeschreven aan de Inschrijver) hanteert Rogplus 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 opdracht nummer van Rogplus waarop de retour betrekking heeft.
42.	Deelleveringen zijn niet toegestaan, tenzij er overleg heeft plaatsgevonden met de besteller en deze daarmee akkoord is gegaan.

6. Servicelevels

Eis	Omschrijving
43.	Offertes worden binnen 48 uur (2 werkdagen) opgeleverd. (weekenden en erkende feestdagen niet meegerekend).

44.	Offertes op basis van speed-offerteaanvragen en/of complexe offerteaanvragen worden, in onderling overleg tussen Rogplus en Opdrachtnemer, binnen een nader te bepalen termijn opgeleverd.
45.	Opdrachtnemer stelt voor Rogplus 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 Rogplus beheerst de Nederlandse taal goed, zowel gesproken als in schrift.
46.	Opdrachtnemer garandeert een responstijd van maximaal 24 uur indien Rogplus per e-mail contact zoekt. (weekenden en erkende feestdagen niet meegerekend).
47.	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.

7. Criteria voor Maatschappelijk Verantwoord Inkopen (MVI)

Eis	Omschrijving
48.	Ten aanzien van Maatschappelijk Verantwoord Inkopen zijn de MVI-criteria van de Rijksoverheid van toepassing. Deze zijn na te zoeken op de website https://www.mvicriteria.nl/ . Kies binnen het cluster “Kantoorfaciliteiten en diensten” voor de productgroep “Drukwerk” en ambitieniveau “basis”. Op verzoek van Rogplus dient Opdrachtnemer aan te tonen dat zij voldoet aan de gestelde eisen.
49.	Opdrachtnemer spant zich in om bij elke bestelling mee te denken in duurzame mogelijkheden bij het produceren, verpakken, vervoeren en leveren van artikelen.
50.	Opdrachtnemer maakt zo veel mogelijk gebruik van bulkverpakkingen.
51.	Om het aantal leveringen en de belasting voor het milieu, maar ook de kosten hiervoor voor zowel Rogplus als Opdrachtnemer zo laag mogelijk te houden, wil Rogplus met leverancier ervoor zorgen dat het aantal leveringen zo laag mogelijk wordt gehouden. Opdrachtnemer is bereid hier een actieve en sturende rol in te nemen.
52.	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).
53.	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.

8. Prijs en indexering

Eis	Omschrijving
-----	--------------

- | | |
|------------|---|
| 54. | <p>Prijzen voor drukwerk worden uitgevraagd in een beperkt aantal staffeleenheden.</p> <p>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.</p> |
| 55. | <p>De door Opdrachtnemer geoffreerde prijzen zijn all-in vast voor de periode van 1 januari 2025 tot en met 31 december 2025. Drie maanden voor het verstrijken van de prijsvastperiode heeft Opdrachtnemer de mogelijkheid de prijzen aan te passen middels een prijswijzigingsvoorstel dat door Rogplus 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 KVGO 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 Rogplus, behalve de door de Inschrijver geoffreerde prijzen, niets aan de Inschrijver verschuldigd is.</p> |

Einde van dit document. Dit document bevat 8 pagina's.