



Aventus[®] A

Programma van Eisen

Promotie- en relatiegeschenken

Bijlage 04



De opdracht

- Eis 1. De opdracht omvat de dienstverlening zoals beschreven in hoofdstuk 1 van het Aanbestedingsdocument.
- Eis 2. Opdrachtnemer stemt, met het indienen van een inschrijving, onvoorwaardelijk in met het Aanbestedingsdocument inclusief bijbehorende bijlagen.
- Eis 3. De Opdrachtnemer is gehouden aan de aangeboden kwaliteit. Dat wil zeggen dat alle aangeboden specificaties, maatregelen, voorstellen, oplossingen en andere aangeboden zaken een aanvulling of invulling zijn op dit Programma van Eisen en dat deze zaken bij de aangeboden prijs inbegrepen zitten.
- Eis 4. Externe communicatie waarbij reclame wordt gemaakt over de inhoud en werkzaamheden van de opdracht, mag alleen plaatsvinden na schriftelijk akkoord van contractverantwoordelijke van Aventus.

Privacy en verwerking persoonsgegevens

- Eis 5. Opdrachtnemer kan garanderen dat persoonsgegevens verwerkt worden op een wijze die voldoet aan de beginselen uit de AVG.
- Eis 6. Door Opdrachtnemer worden alleen persoonsgegevens verwerkt die voor de dienstverlening noodzakelijk zijn.
- Eis 7. Opdrachtnemer verwerkt geen persoonsgegevens met andere redenen dan in de doelstellingen van de dienstverlening zijn beschreven. Het delen van persoonsgegevens aan derden is niet toegestaan, tenzij hier een goede reden voor is en deze reden is goedgekeurd door Opdrachtgever.

Communicatie

- Eis 8. Opdrachtnemer stelt één vast contactpersoon (met vaste vervanger) aan voor operationele vragen. Daarnaast stelt Opdrachtnemer één contactpersoon aan die verantwoordelijk is voor het beheer van de gehele Overeenkomst. Beide rollen mogen ingevuld worden door dezelfde medewerker van Opdrachtnemer.
- Eis 9. Contactpersonen van Opdrachtnemer zijn op werkdagen minimaal telefonisch en per mail bereikbaar tussen 08:00 en 17:30 uur.
- Eis 10. Alle communicatie tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever vindt plaats in de Nederlandse taal.
- Eis 11. Twee maal per jaar wordt de dienstverlening van Opdrachtnemer geëvalueerd tijdens een overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Het overleg vindt plaats op locatie van Opdrachtgever. Het verslag van de evaluatie wordt opgesteld door Opdrachtnemer. Onderwerpen voor de evaluatie worden in overleg tussen beide partijen bepaald.
- Eis 12. Operationele klachten dienen binnen 8 uur (kantoortijd) na melding verholpen te zijn. Indien de aard van de klacht een oplossing binnen 8 uur (kantoortijd) niet mogelijk maakt dan dient Opdrachtnemer binnen 4 uur (kantoortijd) aan Opdrachtnemer aan te geven hoe de klacht in deze situatie wordt opgelost en voor de toekomst wordt voorkomen.

Managementinformatie en rapportage's

- Eis 13.** Opdrachtnemer houdt Opdrachtgever op de hoogte van de relevante ontwikkelingen op de markt en geeft Opdrachtgever hierover advies.
- Eis 14.** Opdrachtgever levert per kwartaal een managementrapportage aan, welke minimaal de volgende onderwerpen bevat:
- Aantal stuks per eenheid per periode
 - Bestellingen per team (kostenplaats)
 - Bestellingen uit kernassortiment versus aanvullende bestellingen
 - Wijzigingen in het kernassortiment
 - Gemelde storingen / klachten en de daarop ondernomen acties en doorlooptijd van afhandeling.
- De exacte vorm en inhoud van de Managementinformatie wordt in overleg met beide partijen vastgelegd.

Implementatie

- Eis 15.** Opdrachtnemer start direct na gunning, samen met de contactpersoon van Opdrachtgever, met de implementatie van de Overeenkomst. De gehele dienstverlening dient per 01 september 2024 beschikbaar te zijn.
- Eis 16.** Opdrachtnemer levert binnen 10 werkdagen na definitieve gunning een implementatieplan op. Het implementatieplan wordt ter goedkeuring voorgelegd aan Opdrachtgever. Opdrachtnemer neemt en houdt initiatief in voortgang van implementatie. Het implementatieplan bevat minimaal de volgende onderwerpen
- a. Inrichting webshop kernassortiment
 - b. Koppeling tussen webshop en Proquro (financieel systeem Opdrachtgever).
 - c. Inrichting van facturatie, managementrapportages en procedure klachtenafhandeling.
 - d. Tijdsinspanning Opdrachtgever.
 - e. Tijdspad

Bestellen kernassortiment

- Eis 17.** Opdrachtgever maakt voor haar bestellingen mbt het kernassortiment gebruik van de applicatie 'Proquro' www.proquro.nl. Voor de eisen van de inrichting zie bijlage 4A. Eis is dat Opdrachtnemer aan Deel 1 voldoet bij de aanvang van de Overeenkomst. Deel 2 is optioneel.
- Eis 18.** Bestellingen vanuit het kernassortiment die niet vanuit Proquro worden besteld zal Opdrachtnemer niet in behandeling nemen.
- Eis 19.** De artikelen van het kernassortiment zijn voorzien van een afbeelding; prijs per artikel en aanwezige voorraad.
- Eis 20.** Bij bestellingen vanuit het kernassortiment geldt geen minimale ordergrootte.
- Eis 21.** Opdrachtnemer houdt in afstemming met Opdrachtgever een minimale voorraad aan van het kernassortiment. Opdrachtgever draagt het risico van deze voorraad. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor financiering van de voorraad.



- Eis 22. Artikelen van het kernassortiment zijn voorzien van het logo van Aventus.
- Eis 23. Opdrachtnemer garandeert een minimale leverbaarheid van 2 jaar van de artikelen uit het kernassortiment. Wanneer een bepaald artikel niet meer verkrijgbaar is, wordt een kwalitatief gelijkwaardig alternatief voorgelegd aan Opdrachtgever. Na goedkeuring door Opdrachtgever wordt het alternatief opgenomen in het kernassortiment.
- Eis 24. Het staat Opdrachtgever vrij om gedurende de looptijd van de Overeenkomst het kernassortiment aan te passen. Zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer kunnen hierin een voorstel doen. Aanpassing van het kernassortiment vindt plaats na goedkeuring van Opdrachtgever.
- Eis 25. Na beëindiging van de Overeenkomst door Opdrachtgever neemt Opdrachtgever de voorraad over.

Levering

- Eis 26. Levering van artikelen uit het kernassortiment worden binnen 2 werkdagen (dag van bestelling wordt hierin niet meegerekend) geleverd op aangegeven postadressen van Aventus-locaties.
- Eis 27. Leveringen vinden plaats op doordeweekse dagen tussen 08.00 en 17.00 uur. Opdrachtnemer dient rekening te houden met de sluitingen gedurende vakanties. Een vakantieplanning wordt na definitieve gunning aangeleverd.
- Eis 28. Leveringen vinden franco plaats.
- Eis 29. Per levering wordt een pakbon toegevoegd waarop duidelijk en leesbaar de volgende gegevens zijn vermeld:
- a. Naam besteller
 - b. Bestelnummer/ordernummer
 - c. Besteldatum
 - d. Artikelomschrijving
 - e. Aantal
- Eis 30. Op de verpakking worden duidelijk, zichtbaar en leesbaar de volgende gegevens vermeld:
- a. Leveringsadres (inclusief kamernummer)
 - b. Naam besteller
 - c. Dienst of sector

Retournering

- Eis 31. De eigendomsoverdracht van producten vindt plaats bij levering. Wanneer Opdrachtgever een levering afkeurt wordt dit altijd door Opdrachtnemer geaccepteerd.
- Eis 32. Wanneer een levering wordt afgekeurd, levert Opdrachtnemer binnen 2 werkdagen een nieuwe levering.

Eis 33. Wanneer een levering wordt afgekeurd, liggen het transportrisico en de kosten van de leveringen en retourneringen bij Opdrachtnemer.

Kosten, prijzen en tarieven

Eis 34. Alle op te geven prijzen zijn exclusief BTW en zijn all-in prijzen. Dit houdt in dat alle werkzaamheden die horen bij de levering en aanvullende dienstverlening in de prijzen zijn inbegrepen. Er kunnen tijdens de looptijd van de Overeenkomst (de initiële looptijd en eventuele verlengingen) geen andere kosten gefactureerd worden dan de prijzen die Opdrachtnemer heeft aangeboden in het calculatieformulier (bijlage 6).

Eis 35. Opdrachtnemer is gerechtigd om vanaf 01 januari 2026 één keer per jaar prijzen te indexeren. Opdrachtnemer dient hiervoor met een schriftelijk voorstel te komen; uiterlijk 3 maanden voor de ingangsdatum.

Prijsaanpassingen dienen te geschieden conform bekend gemaakt CBS Consumentenprijsindex (CPI) Index 2015 = 100.

Berekening: $(\text{indexcijfer kwartaal 3 huidig jaar} - \text{indexcijfer kwartaal 3 voorgaand jaar}) / \text{indexcijfer kwartaal 2 voorgaand jaar} * 100\% = \text{indexering komend jaar}$.

Na akkoord van Opdrachtgever mag de indexering worden doorgevoerd.

Administratie en facturatie

Eis 36. Per geplaatste order wordt, na levering en ontvangst, van order gefactureerd.

Eis 37. Opdrachtnemer levert factuur aan in PDF of SML-format. Factuur wordt gemaild naar facturen@aventus.nl

Eis 38. Opdrachtnemer factureert aan het factuuradres dat in de Overeenkomst vermeld staat. Onderstaande gegevens staan minimaal op de factuur vermeld:

- a. Inkoopordernummer = AV-nummer
- b. Kostenplaats
- c. KvK-nummer
- d. IBAN-nummer
- e. BTW-nummer
- f. Artikelomschrijving + artikelprijs

Eis 39. Betaling van de facturen geschiedt binnen 30 dagen na ontvangst en goedkeuring van de factuur.

Eis 40. Automatische incasso wordt niet geaccepteerd.

Huisstijl

- Eis 41.** Na definitieve gunning ontvang Opdrachtnemer het huisstijlboek en alle benodigde huisstijlmiddelen van Opdrachtgever. Opdrachtnemer past de huisstijl toe op alle te leveren artikelen.
- Eis 42.** Opdrachtnemer levert altijd een (digitale) proefdruk ter goedkeuring voor aan Opdrachtgever.
- Eis 43.** Bij vaststelling van kleuren voor artikelen, indien niet standaard of grote kans op verandering door materiaal, wordt er een samplekeuze op kleur ter goedkeuring voorgelegd aan Opdrachtgever.

Maatwerkopdrachten

- Eis 44.** Maatwerkopdrachten worden door Opdrachtgever voorzien van een duidelijke briefing (oa doel, budget, randvoorwaarden.)
- Eis 45.** Opdrachtnemer doet binnen 3 werkdagen een eerste voorstel voor het uitvoeren van de maatwerkopdracht.
- Eis 46.** Na akkoord op het eerste voorstel levert Opdrachtnemer binnen 10 werkdagen minimaal 3 creatieve ideeën aan. Deze ideeën zijn voorzien van kostenoverzicht, levertermijnen en evt aanvullende voorwaarden.

Inschrijver conformeert zich aan hetgeen opgenomen in Programma van Eisen.

Inschrijver	
Naam	
Functie	
Datum	
Handtekening	