

## Bijlage 2 Programma van eisen

### 1. Omschrijving van de opdracht

#### 1.1 Algemeen

Dit deel van het PvE bevat een functionele beschrijving van de eisen aan de Opdrachtnemer en het te leveren drukwerk.

De door de Opdrachtgever af te sluiten raamovereenkomst heeft ten doel alle processen betreffende drukwerk op een zo efficiënt mogelijke en optimale wijze binnen haar organisatie te realiseren.

De Opdrachtgever verlangt van de Opdrachtnemer, met behulp van de gegeven informatie, een passende aanbieding te doen, waardoor de drukwerkleveringen zo efficiënt en optimaal mogelijk verlopen en de service naar de gebruikers toe optimaal is.

Alle uit de overeenkomst voortvloeiende werkzaamheden dienen te geschieden in overeenstemming met de in Nederland geldende wet- en regelgeving. Eventuele wijzigingen of nieuwe wettelijke voorschriften welke gedurende de looptijd van de overeenkomst van kracht worden betreffende de dienstverlening zullen door de Opdrachtnemer eveneens in acht worden genomen.

Voor zover niet vermeld in dit PvE dient de aangeboden dienstverlening passend te zijn voor het doel waarvoor de raamovereenkomst wordt aangegaan en op zorgvuldige wijze te worden uitgevoerd.

Door in te schrijven op de opdracht garandeert de Inschrijver levering conform opdracht per 1 januari 2025.

#### 1.2 Handelsdrukwerk

Deze paragraaf bevat een functionele beschrijving van de eisen van de Opdrachtgever voor de behoefte van zowel wit als gekleurd handelsdrukwerk. De Opdrachtgever werkt met verschillende typen en merken hoog-, middel- en laagvolume printers en kopieerapparatuur. In bijlage 1 is een overzicht weergegeven van producten, aantallen (ter indicatie), formaten, kleuren en gramgewichten, dat het grootste deel van de behoefte dekt.

##### 1.2.1 Functionele aspecten:

In bijlage 1 is een overzicht gegeven van producten, aantallen (ter indicatie), formaten, kleuren en gramgewichten, dat het grootste deel van de behoefte dekt. Het spreekt voor zich dat al het drukwerk geschikt dient te zijn voor normaal gebruik in een kantooromgeving. Hierbij valt bijvoorbeeld te denken aan dat het materiaal geschikt is voor het gebruik van laserprinters, inktjet printers, couverteerbaar et cetera. Om interpretatieverschillen te voorkomen, wordt hieronder aangegeven wat wordt verstaan onder handelsdrukwerk:

- Briefpapier;
- Volgpapier;
- Logopapier;
- Visitekaartjes;
- Kaften;
- Aanbiedingsmappen.

Door de Opdrachtgever worden de volgende producten expliciet **NIET** verstaan onder handelsdrukwerk:

- Kopieer- en printpapier t.b.v. kopieer- en printapparatuur;
- Wit en gekleurd A4 en A3 papier in diverse gramgewichten;
- A0 en A1 rollen in diverse lengten en gramgewichten;
- Onbedrukte enveloppen en agenda's;

- Sheets;
- Stickervellen.

### **1.2.2 Kwaliteitseisen / technische aspecten**

De Opdrachtnemer garandeert bij het afsluiten van deze raamovereenkomst dat de papierkwaliteit in overeenstemming is en blijft met de kwaliteitseisen zoals gesteld in dit PvE en de aangeleverde monsters/proefexemplaren.

- Het papier moet op beide zijden geprint c.q. gekopieerd worden;
- Het papier moet geschikt zijn om storingsvrij door een hoog volume printer, scanner en/of kopieermachine gevoerd te kunnen worden;
- Het papier moet geschikt zijn om storingsvrij door een couverteermachine gevoerd te kunnen worden;
- Het te leveren papier dient te worden aangeboden met een constante kleurwaarde en heeft witheid van CIE161;
- Het witte papier, dat tevens gebruikt kan worden voor archiefbescheiden, dient te (blijven) voldoen aan de eisen zoals opgenomen in de landelijke archiefregeling en de Regeling Duurzaamheid Archiefbescheiden (RDA);
- Het papier dient derhalve te voldoen aan de houdbaarheidsnorm ISO9706.

### **1.2.3 Verpakking**

- De verpakking dient voldoende beschermend te zijn tegen stof en vochtigheid;
- Brief-, volg- en logopapier (A4, 80 gram) dienen verpakt te worden in verpakkingen á 500 vel;
- Visitekaartjes dienen verpakt te worden in eenheden per 100 stuks;
- Kaften dienen verpakt te worden in doos á 250 stuks.

### **1.2.4 Besteleenheden**

Briefpapier en overig handelsdrukwerk zal per minimaal 2500 stuks worden besteld. Uitzondering hierop zijn de visitekaartjes, deze worden besteld per minimaal 100 stuks.

Afname van handelsdrukwerk zal bij de Opdrachtgever op basis van behoefte gebeuren. De Opdrachtgever zal altijd streven naar een minimale bestelgrootte van 250,- euro. De Opdrachtnemer kan geen bestellingen weigeren of kosten in rekening brengen indien de bestelling onder de 250,- euro komt.

### **1.2.5 Bewijsstukken behorend bij Handelsdrukwerk**

Bewijsstukken met betrekking tot punt 6 van paragraaf 1.2.2 worden ter staving door de Opdrachtgever opgevraagd bij de voorlopig gegunde partij. De opgevraagde documenten dienen binnen 7 dagen na het verzoek door de Inschrijver te worden overlegd.

### **1.3 Enveloppen**

In deze paragraaf zijn alle drukwerk varianten ondergebracht die gekenmerkt kunnen worden als envelop. De Opdrachtgever gebruikt een diversiteit aan enveloppen. Getracht is om in ieder geval te komen tot het benoemen van een basis. De kenmerkende aspecten voor deze basis zijn het al of niet hebben van een venster, de plaatsing van het venster en het al of niet hebben van een striplock.

In de tabellen met productgegevens worden hiervoor de volgende afkortingen gebruikt, voorafgegaan door de formataanduiding:

VL/VR : Venster Links / Venster Rechts, indien niet genoemd dan geen venster

SL : heeft de envelop een striplock, indien niet genoemd dan uitgaan van gegomde

sluiting PB: Port Betaald

MZ: Monsterzak

GOM:

Gomsluiting

In bijlage 1 is een overzicht weergegeven van producten, aantallen (ter indicatie), formaten, kleuren en gramgewichten, dat het grootste deel van de behoefte dekt. Het spreekt voor zich dat al het drukwerk geschikt dient te zijn voor normaal gebruik in een kantooromgeving (denk hierbij bijvoorbeeld aan beprintbaar door middel van laserprinters en inktjet printers, couverteerbaar etc.)

#### **1.3.1 Kwaliteitseisen / technische aspecten**

- De Opdrachtnemer garandeert bij het afsluiten van deze raamovereenkomst dat de kwaliteit van de enveloppen in overeenstemming is en blijft met de kwaliteitseisen zoals gesteld in dit PvE en de aangeleverde proefexemplaren / monsters;
- De envelop moet op beide zijden geprint c.q. gekopieerd kunnen worden (geldt enkel voor enveloppen zonder venster);
- De enveloppen dienen van een goede kwaliteit te zijn en geschikt te zijn voor het doel waar zij voor dienen.
- De aan te leveren envelop dient te worden aangeboden met een constante kleurwaarde;

#### **1.3.2 Verpakking**

- De verpakking dient voldoende beschermend te zijn tegen stof en vochtigheid;
- Enveloppen (C4, A4) dienen verpakt te worden in dozen van 250 stuks;
- Enveloppen (C5, A5) dienen verpakt te worden in dozen van 500 stuks;
- Enveloppen (C6, antwoordnummer) dienen verpakt te worden in dozen van 500 stuks;
- Overige enveloppen (monsterzakken, etc.) dienen verpakt te worden in dozen van 125 stuks in een omverpakking. Dit naar behoefte van de Opdrachtgever.

#### **1.3.3 Besteleenheden**

Enveloppen zal naar behoefte minimaal per 500 stuks worden besteld. Afname van enveloppen zal bij de Opdrachtgever op basis van behoefte gebeuren. De Opdrachtgever zal altijd streven naar een minimale bestelgrootte van 250,- euro. De Opdrachtnemer kan geen bestellingen weigeren of kosten in rekening brengen indien de bestelling onder de 250,- euro komt.

#### **1.3.4 Monsters / proefexemplaren**

U dient bij uw inschrijving kosteloos proefexemplaren / monsters met de voorbeeldsjablonen van de volgende producten te verstrekken:

- C4 envelop met venster rechts (VR) met striplock (SL) met port betaald logo(PB), 120 gr. (gemeente ABG en Etten-Leur)
- C5 envelop met venster rechts (VR) met gomsluiting met port betaald logo(PB), 80 gr. (gemeente ABG en Etten-Leur)

*U dient gebruik te maken van de voorbeeldsjablonen (ABG organisatie / gemeente Etten-Leur) zoals digitaal toegevoegd bij dit PvE in bijlage 4. Deze proefexemplaren worden beoordeeld op kwaliteit van het product (zie gunningscriteria paragraaf 4.7.1.*

***De Enveloppen maat C4 (VRSLPB, 120 gram) en C5 (VRGOMP, 80 gram) moeten afgeleverd worden bij Gemeentehuis Etten-Leur, Roosendaalseweg 4, 4875 AA, Etten-Leur, ter attentie van: Corstian van der Burgh, te name van: Karel, titel: Gezamenlijke aanbesteding Drukwerk. De enveloppen moeten voor maandag 28 oktober 2024 11:00 uur afgeleverd zijn.***

### **1.3.5 Project gerelateerde producten**

De Opdrachtgever kan in overleg met de Opdrachtnemer, producten (hierbij valt onder andere te denken aan enveloppen op naam) voor specifieke projecten laten drukken en bezorgen. Hiervoor zal per opdracht een prijs aan de Opdrachtnemer worden opgevraagd.

## **1.4 Eisen en wensen aan de dienstverlening**

### **1.4.1 Website / Online bestellen**

U dient te beschikken over een gebruiksvriendelijke webbased applicatie voor de bestellingen van drukwerk die 24/7 beschikbaar is. Bestellingen dienen doorgevoerd te worden vanaf 09:00 tot 17:00 van maandag tot en met vrijdag.

Tevens dient er een 'persoonlijke' pagina te zijn per gemeente/organisatie, te bereiken met een eigen inlogcode. In deze persoonlijke omgeving dienen per gemeente/organisatie de volgende mogelijkheden te worden aangeboden:

- Op afroep bestellen van alle, op voorraad liggend, handelsdrukwerk en enveloppen;
- Het vermelden van de gewenste leverdatum en de gewenste afleverlocatie;
- Inzicht in de voorraadstatus van de artikelen;
- Melding bij bereiken van 'kritische'voorraad;
- Inzicht in de contractprijzen (per orderregel en voor de totale order)
- Het genereren/rapporteren van het bestelverleden (het bestelverleden dient tot 6 maanden na afloop van de overeenkomst inzichtelijk te blijven voor de Opdrachtgever);
- Sjablonen voor bestelling visitekaartjes (de gemeente hoeft alleen de variabelen in te vullen);
- Elk bestelbaar item heeft een eigen productcode;
- Managementinformatie moet zichtbaar zijn per gemeente/organisatie;
- Klachtmeldingen en afhandelingen.

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het correct werken van het webbased bestelsysteem. De Opdrachtnemer dient tevens een helpdeskfunctie te vervullen waarop de volgende eisen van toepassing zijn:

### **1.4.2 Helpdeskfunctie**

- Telefonische helpdesk (*gratis nummer of een nummer tegen lokaal tarief tijdens kantooruren (ma t/m vrij 09:00 – 17:30)*)
- Vaste accountmanager

Opdrachtnemer neemt bij problemen met betrekking tot het drukwerk binnen 24 uur contact op met de betreffende gemeente om tot een oplossing te komen.

### **1.4.3 Instelkosten en tekstwissels**

Opdrachtnemer kan geen extra kosten in rekening brengen voor eventuele instelkosten voor de Opdrachtgevers en tekstwissels bij bestelling van visitekaartjes. Dit geldt eveneens indien een gemeente wijzigt van huisstijl. Dit geldt indien er sprake blijft van hetzelfde aantal kleuren in het logo en er van dezelfde papiersoort gebruik gemaakt zal worden. De tarieven afgegeven in de inschrijvingsbiljetten dienen inclusief deze eventuele kosten te zijn (all-in tarieven).

### **1.4.4 Toekomstperspectief**

De Opdrachtnemer dient te garanderen dat de Opdrachtgever bij wijziging van haar locatie(s) (ook bij externe afleverlocaties) goederen geleverd blijft krijgen onder dezelfde condities.

De Opdrachtgever kan in overleg met de Opdrachtnemer wijzigingen bij af te nemen producten doorvoeren.

#### **1.4.5 Archiefregeling**

De landelijke archiefregeling verplicht de overheidsorganen de onder hen berustende archiefbescheiden in goede, geordende en toegankelijke staat te brengen en te bewaren. In dit kader dient de Opdrachtnemer bekend te zijn met de artikelen die deze wet alsmede de archiefregeling voorschrijft en in acht te nemen. Het van toepassing zijnde drukwerk dient aan deze normen en eisen te voldoen.

#### **1.4.6 Voorraadbeheer, leveringstermijnen en onder- en overlevering**

Veel van de items die onderdeel uitmaken van de aanbesteding worden éénmaal per jaar besteld en geleverd. Uit efficiency overwegingen van de Opdrachtnemer kan het wenselijk zijn, items die meerdere malen per jaar afgeroepen worden, in één gang te produceren. Deze dienen op voorraad genomen te worden door (en voor risico van) de Opdrachtnemer. De artikelen die een bestelfrequentie hebben van meer dan één keer per jaar dienen in de regel op voorraad genomen te worden (uitzondering hierop vormen de visitekaartjes). De Opdrachtgevers kunnen besluiten hiervan af te wijken.

Met betrekking tot voorraadvorming dient dan ook overleg plaats te vinden tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgevers. De productie- en logistieke kosten van items die op voorraad genomen worden, worden betaald na uitlevering. Opdrachtgevers verplichten zich tot een garantie afname van 3 maanden (basis is het jaarverbruik als genoemd in bijlage 1) in geval van contractbeëindiging of bijvoorbeeld huisstijlwissel of andere zaken waardoor de voorraad overbodig wordt. Opdrachtgevers verwachten als uitgangspunt voor het bepalen van het bestelmoment een signaal van de Opdrachtnemer op het moment dat de voorraad de grens bereikt van 3 maanden afname op basis van de jaarafname. Voorraadartikelen dienen dusdanig geconditioneerd op voorraad gehouden te worden, dat er geen nadelige gevolgen merkbaar zijn bij het gebruik (met name vochtigheid en temperatuur zijn hier belangrijk).

De Opdrachtgever behoudt te alle tijde het recht om gepersonaliseerde items die op voorraad liggen af te kunnen nemen. Ongeacht of de Opdrachtnemer door middel van overmacht in faillissement verkeerd, is de Opdrachtgever verplicht om gepersonaliseerde items aan de Opdrachtnemer te overhandigen.

Indien Opdrachtgever gebruik maakt van de mogelijkheid om de bestelde items bij Opdrachtnemer op te slaan, heeft Opdrachtgever daarmee het eigendomsrecht met betrekking tot die specifieke opgeslagen items. Dit betekent dat Opdrachtnemer een 100% leveringsgarantie heeft binnen de afgesproken besteltermijnen en dat de opgeslagen items niet gebruikt mogen worden voor andere doeleinden of andere gebruikers dan Opdrachtgever. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om voorraden opgeslagen bij Opdrachtnemer steekproefsgewijs te controleren op aanwezigheid en volume.

#### **1.4.7 Verpakking**

Materialen worden deugdelijk verpakt, zodat de kans op schades aan de materialen geminimaliseerd wordt. Daarnaast dient de verpakking te beschermen tegen nadelige gevolgen van invloeden van buitenaf zoals vochtigheid en temperatuurschommelingen. Producten dienen handzaam verpakt te worden, rekening houdend met de maximaal toelaatbare afmetingen en gewichten.

#### **1.4.8 Leveringstermijnen**

In uw inschrijving dient u aan te geven tot hoe laat er besteld kan worden zodat er de volgende werkdag geleverd wordt. De **maximale levertijd is 48 uur** op basis van werkdagen. Artikelen die niet op voorraad gehouden dienen te worden, worden binnen **7 werkdagen** geleverd.

#### **1.4.9 Onder- en overleveringen**

Onder- en/of overleveringen worden toegestaan onder de volgende voorwaarden:

Onderleveringen:

- Wanneer niet uitdrukkelijk is overeengekomen dat het een kritieke hoeveelheid betreft en de totale onderlevering gecrediteerd wordt

Overleveringen:

- Overleveringen tot en met 10% worden zonder verrekening geleverd
- Over overleveringen groter dan 10% wordt overleg gepleegd met Opdrachtnemer en Opdrachtgever.  
Er zijn 2 mogelijke opties:

- o De overlevering wordt verrekend tegen 50% van de prijs per 1000, voor het deel dat de overlevering groter is dan 10% van de opdracht. (tot en met 10% wordt zonder verrekening geleverd)
- o De overlevering voor zover groter is dan 10% wordt niet geaccepteerd voor het deel dat groter is dan 10% (tot 10% wordt zonder verrekening geleverd).

#### **1.4.10 Afleverlocaties**

In bijlage 5 wordt per gemeente/organisatie een exacte afleverlocatie beschreven. Hieraan dient de Opdrachtnemer zicht te houden. Indien de afleverlocatie wijzigt, zal Opdrachtgever dit tijdig doorgeven aan Opdrachtnemer. Incidenteel kan het voorkomen dat gebruik gemaakt wordt van een ander afleveradres (Mailservice bureau of iets dergelijks). Aflevering op incidentele adressen wordt voorafgegaan aan een prijsopgave aan de Opdrachtgever. Leveringen op andere adressen dan de standaard afleveradressen worden ten alle tijden op uiterlijk de voorafgaande werkdag aangemeld bij de ontvangende partij. Indien de levering per pallet plaatsvindt, dient deze van een formaat te zijn die probleemloos door deuren (ook liftdeuren) van Opdrachtgever kan. Dit kan per afleverlocatie verschillen, zie bijlage 5. Tevens dient rekening te worden gehouden met het feit dat liften gebonden zijn aan een bepaald draaggewicht. Nadere informatie omtrent palletformaat en draaggewicht van eventueel te gebruiken liften dient na gunning in overleg met de Opdrachtgever besproken te worden.

#### **1.4.11 Retouren**

Voor de retouren geldt navolgende procedure: De retour te nemen artikelen dienen kosteloos na verzoek tot retourname door de Opdrachtnemer/vervoerder op het originele afleveradres retour genomen te worden, ongeacht of dit het gevolg is van foutieve bestelling of foutieve bezorging. Indien de fout bij de Opdrachtgever ligt, zijn deze extra kosten voor de Opdrachtgever zelf. Iedere gemeente/organisatie moet bij een drukproef eerst akkoord gaan voordat er een definitieve druk/drukkersopdracht is. Mocht na dit akkoord toch nog zaken niet in orde zijn, dan zijn deze voor rekening van de Opdrachtnemer.

#### **1.4.12 Klachten**

Opdrachtnemer dient in het bezit van een klachtenprocedure. Klachten dienen binnen 24 uur opgepakt te worden. De opdrachtgever wordt dan ook binnen dit tijdsbestek geïnformeerd met een adequate oplossing.

#### **1.4.13 Contactpersonen**

De Opdrachtnemer dient voor de gemeentelijke organisaties een vaste contactpersoon met een vaste vervanger aan te wijzen. Deze contactpersoon dient aanspreekpunt te zijn voor de gemeente met betrekking tot leveringen, facturen en eventuele problemen. Voertaal tijdens de contractperiode is Nederlands. De contactpersoon dient volledig op de hoogte te zijn van de situatie bij de individuele gemeente/organisatie. Indien vanuit de Opdrachtnemer een andere contactpersoon wordt toegewezen, dient deze minimaal één maand van tevoren schriftelijk aan de Opdrachtgever te worden doorgegeven. De Opdrachtgever heeft het recht om de contactpersoon van de Opdrachtnemer te wijzigen indien deze, na overleg, niet aan de verwachtingen voldoet.

#### **1.4.14 Retouren**

Voor de retouren geldt navolgende procedure: De retour te nemen artikelen dienen kosteloos na verzoek tot retourname door de Opdrachtnemer/vervoerder op het originele afleveradres retour genomen te worden, ongeacht of dit het gevolg is van foutieve bestelling of foutieve bezorging. Indien de fout bij de Opdrachtgever ligt, zijn deze extra kosten voor de Opdrachtgever zelf. Iedere gemeente/organisatie moet bij een drukproef eerst akkoord gaan voordat er een definitieve druk/drukkersopdracht is. Mocht na dit akkoord toch nog zaken niet in orde zijn, dan zijn deze voor rekening van de Opdrachtnemer.

#### **1.4.15 Klachten**

Opdrachtnemer dient in het bezit van een klachtenprocedure. Klachten dienen binnen 24 uur opgepakt te worden. De opdrachtgever wordt dan ook binnen dit tijdsbestek geïnformeerd met een adequate oplossing.

#### **1.4.16 Contactpersonen**

De Opdrachtnemer dient voor de gemeentelijke organisaties een vaste contactpersoon met een vaste vervanger aan te wijzen. Deze contactpersoon dient aanspreekpunt te zijn voor de gemeente met betrekking tot leveringen, facturen en eventuele problemen. Voertaal tijdens de contractperiode is Nederlands. De contactpersoon dient volledig op de hoogte te zijn van de situatie bij de individuele gemeente/organisatie. Indien vanuit de Opdrachtnemer een andere contactpersoon wordt toegewezen, dient deze minimaal één maand van tevoren schriftelijk aan de Opdrachtgever te worden doorgegeven. De Opdrachtgever heeft het recht om de contactpersoon van de Opdrachtnemer te wijzigen indien deze, na overleg, niet aan de verwachtingen voldoet.