

Bijlage1: Programma van eisen 'Reprografische dienstverlening'

Nr.	Geformuleerde Eis
1.	De door inschrijver aangeboden dienstverlening dient te voldoen aan de van toepassing zijnde wet- en regelgeving. Inschrijver is in het bezit van alle benodigde wettelijke vergunningen om de werkzaamheden en de te verlenen diensten zoals vermeld in de Aanbestedingsleidraad uit te voeren. Ook de door inschrijver eventuele in de schakelen derden en onderaannemers voldoen aan de van toepassing zijnde wet- en regelgeving.
2.	De door inschrijver vermelde tarieven zijn all-in tarieven (zoals arbeidskosten, materiaalkosten, opstartkosten, afleverkosten, transportkosten, opslagkosten, etc.) in euro's en excl. BTW. Kosten welke niet in het prijzenblad zijn opgenomen kunnen niet aan Opdrachtgever in rekening worden gebracht.
3.	U gaat ermee akkoord dat opdrachtgever geen verplichting heeft tot het verstrekken van een bepaald aantal repro-opdrachten. Aan het in deze offerteaanvraag genoemde volume Reprowerkzaamheden kunnen geen rechten worden ontleend.
4.	De facturatie geschiedt achteraf conform de tarieven opgenomen in het Prijzenblad. Inschrijver dient iedere (verzamel)factuur te specificeren met de volgende gegevens: <ul style="list-style-type: none">- Meldingsnummer- Specificatie van de geleverde producten- Korte omschrijving op de opdracht- Naam melder / contactpersoon- Zaaknummer- Kostenplaats
5.	Per order wordt een factuur verstuurd tenzij de gemeente bepaalde facturen wenst te bundelen.
6.	Opdrachten verstrekt door (medewerkers van) WPDA dienen rechtstreeks aan hen gefactureerd te worden.
7.	Bestellingen dienen zowel via mail als incidenteel telefonisch mogelijk te zijn. Telefonische bestellingen worden achteraf per mail bevestigd.
8.	Bestellingen door de gemeente Assen en WPDA moeten per mail aangeleverd kunnen worden. De gemeente (en WPDA) hanteert een eigen serviceportaal voor de interne klant (Topdesk), waarmee de opdracht per mail aan inschrijver wordt verstrekt.
9.	De inschrijver biedt de besteller inzicht in lopende bestellingen met de status per bestelling en track- en tracecode na bestelling indien deze per post worden verstuurd.
10.	Inschrijver gaat er mee akkoord dat bij de aanbesteding en later bij het uitvoeren van de Opdracht de Nederlandse taal als voertaal wordt gebruikt.
11.	Inschrijver maakt geen communicatie-uitingen over de samenwerking met de gemeente, de opdracht of het contract, zonder schriftelijke goedkeuring van de gemeente.
12.	Het intellectueel eigendom van de stukken blijft te allen tijde bij de gemeente.
13.	Inschrijver draagt zorg voor het feit dat de kwaliteit van de reprografische levering overeenkomt met de aangeleverde bestanden. Eventuele afwijkingen door gebruikte software van inschrijver worden niet geaccepteerd.
14.	De Inschrijver garandeert een kwaliteitscontrole (van bestanden en van het eindproduct) voordat de levering plaatsvindt.

15.	Inschrijver draagt te allen tijde zorg voor een optimale kwaliteit van de reproducties.
16.	Het gebruikte papier dient minimaal te voldoen aan de ISO 9706 "verouderingsbestendigheid". Inschrijver dient hiertoe op verzoek van de gemeente een geldige verklaring of certificaat bij toe te voegen.
17.	Inschrijver zorgt dat er geen streepvorming of vlekken in de reprografische producties bestaan.
18.	Inschrijver dient in staat te zijn 256 grijstinten (conform RGB kleurenschema) af te drukken.
19.	Inschrijver dient in staat te zijn om in minstens 600 DPI af te drukken.
20.	Flatbedprinting op plaatmateriaal is mogelijk.
21.	Afdrukken en andere reprografische opdrachten hebben een maximale afwijking van 1mm.
22.	Inschrijver beschikt over de juiste kleuren en lettertypen om conform huisstijl van de gemeente af te drukken.
23.	Inschrijver draagt proactief bij aan het bewaken van de huisstijl.
24.	Bij het kopiëren of scannen mag het eindproduct niet afwijken van het aangeleverde origineel.
25.	Als de Besteller dit wenst wordt er eerst een proefafdruk ter goedkeuring aangeleverd.
26.	Inschrijver is in staat om aflopend te printen.
27.	De gemeente zal zoveel mogelijk in PDF-formaat aanleveren. Het dient echter ook mogelijk te zijn opdrachten in andere formaten (Powerpoint, Word, Excel etc.) aan te leveren. Hierbij draagt inschrijver er zorg voor dat de afdrukken alsnog correct worden uitgevoerd.
28.	Bij eventuele afwijkingen in de levering neemt de gemeente contact op met de Inschrijver. De gemeente heeft het recht de onjuist geleverde / afgekeurde artikelen retour te laten nemen. De Inschrijver neemt alle producten retour en zorgt voor een nieuwe levering conform bestelling. Eventuele kosten in verband met de retournering en inname van onjuist geleverde / afgekeurde artikelen, komen voor rekening van Inschrijver.
29.	Er moet voldaan worden aan de criteria van het EU-Ecolabel voor kopieerpapier en grafisch papier (7 juni 2011) of andere milieukeuren van type I die betrekking hebben op de papierproductie zelf (en niet op de beheerpraktijken van de fabriek).
30.	Indien binnen één reprografische opdracht zowel kleur als zwart-wit voorkomt, hanteert inschrijver hiervoor verschillende tarieven.
31.	Alle specificaties die vermeld staan op het prijzenblad moet Inschrijver als artikel minimaal kunnen leveren.
32.	Inschrijver verwijdert digitale bestanden direct na afhandeling.
33.	Inschrijver dient inzicht te hebben in de huisstijl van gemeente en kan deze toepassen in de bestellingen waar nodig.
34.	Indien nodig dient inschrijver eventuele merge-activiteiten te verrichten om de opdracht print-ready te maken.

35.	De Inschrijver moet mailingen kunnen verzorgen/samenvoegen met soms complexere velden (zoals bijv. barcodes or QR-codes)
36.	Inschrijver is in staat plotwerkzaamheden te verzorgen.
37.	Bouwtekeningen en andere grote documenten moeten één op één gescand kunnen worden. Dit betekent dezelfde schaalgrootte en kleurencombinaties als op de te scannen tekening.
38.	Gescande bouwtekeningen moeten aangeleverd worden in PDF format.
39.	Inschrijver kondigt (vóór levering) mailingen van meer dan 1000 stuks telefonisch of per mail aan bij de postbezorger van de gemeente.
40.	Na opdrachtverstrekking krijgt de Besteller per mail een bevestiging dat de order is ontvangen en een indicatie van de verwachte levertijd.
41.	Levering van Standaardopdrachten, met uitzondering van mailings, indien aangeleverd voor 12 uur 's middags, vindt plaats binnen 2 werkdagen na opdrachtverstrekking. Na 12 uur 's middags vindt levering uiterlijk de werkdag daarop plaats.
42.	Inschrijver is in staat een spoedopdracht binnen 24 uur te leveren.
43.	De Inschrijver kan reproductiewerk fysiek distribueren van en naar de opgegeven locatie, conform de hierboven genoemde levertijden.
44.	Bij aflevering van een bestelling verstrekt de Inschrijver een afleverbon per opdracht, die voor ontvangst ondertekend kan worden door de persoon die de bestelling in ontvangst neemt. Op de afleverbon staan ten minste de volgende gegevens: <ul style="list-style-type: none"> - Naam besteller - Naam contactpersoon (indien voor iemand anders besteld, dit wordt aangegeven op de opdracht) - Meldingsnummer - Naam product / korte omschrijving
45.	Indien een levering uit meerdere delen bestaat, dan dient elk pakket voorzien te zijn van een afleverbon.
46.	Leveringen van mailings dienen gesorteerd en gecouverteerd aangeleverd te worden op de door de gemeente aangegeven afleverlocatie.
47.	Inschrijver gaat ermee akkoord dat ontvangst van de levering niet automatisch acceptatie van de bestelling inhoudt. De ontvanger controleert niet de inhoud van de bestelling.
48.	Inschrijver dient van maandag t/m vrijdag van 08.00 tot 17.00 uur opdrachten ter verwerking te accepteren, met uitzondering van de nationale feestdagen.
49.	Inschrijver is bereikbaar op een noodnummer in geval van calamiteiten.
50.	Binnen de gemeente kunnen zich calamiteiten voordoen die om directe actie vragen vanuit de gemeente, ook buiten kantoortijden. In een dergelijk geval behoudt de gemeente het recht om reprografisch werk uit te zetten bij een derde partij, indien inschrijver niet op het noodnummer bereikbaar is.
51.	Inschrijver is van het moment van de aanvraag tot het moment tot uitlevering/ontvangst geheel verantwoordelijk.

52.	Inschrijver kan dagelijks opdrachten leveren en (ook op aanvraag van de gemeente) ophalen (dit mag gecombineerd worden). De gemeente zal aangeven wanneer er iets opgehaald dient te worden. Inschrijver brengt geen voorrijkosten in rekening.
53.	Inschrijver spreekt met de gemeente een vaste tijd af wanneer zij opdrachten leveren en/of ophalen bij gemeentelocaties.
54.	Inschrijver levert producten in duurzame verpakking aan (geen plastic).
55.	Inschrijver is in staat om mailingen met een <i>uitgestelde bezorgdatum</i> op het gewenste moment uit te leveren aan de post dienstverlener. Voorbeeld: vandaag wordt de mailing aangeleverd die volgende week vrijdag op de deurmat moet liggen bij de inwoners. De aanlevering van de mailings door Inschrijver bij de huidige post dienstverlener geschiedt dan volgende week donderdag.
56.	Inschrijver is in staat om logopapier en/of logo enveloppen in de huisstijl van gemeente Assen te gebruiken voor print- en drukwerk. De enveloppen en het papier in de huisstijl van de gemeente Assen wordt geleverd door (een leverancier van) de gemeente.
57.	Inschrijver houdt een voorraad ter grootte van een gemeente Assen brede mailing aan (35.000 stuks) van logopapier en -enveloppen in de huisstijl van gemeente Assen bij, dat geleverd wordt door (een leverancier van) de gemeente. Het is de verantwoordelijkheid van inschrijver om tijdig aan te geven wanneer de voorraad aangevuld dient te worden. Enveloppen van WPDA dienen ook door inschrijver op voorraad te worden gehouden, ook hier is het de verantwoordelijkheid van de inschrijver om tijdig aan te geven wanneer de voorraad aangevuld dient te worden.
58.	Inschrijver garandeert dat inschrijver minimaal tijdens kantooruren (ma t/m vrij 8.00-17.00uur) bereikbaar is.
59.	Inschrijver overlegt ieder kwartaal per e-mail managementinformatie in Microsoft Excel aan de gemeente. Daarin neemt Inschrijver in ieder geval op: <ul style="list-style-type: none"> • Het bedrag aan omzet per opdracht, per eenheid en getotaliseerd. Inschrijver geeft de bedragen voor het betreffende kwartaal en gecumuleerd voor het betreffende contractjaar; • Per opdracht de titel/het onderwerp, de productcode, de Besteller en de betreffende kostenplaats of referentie gemeente; Spoedopdrachten per eenheid en getotaliseerd; • Geregistreerde klachten. De exacte vorm en inhoud van managementinformatie stelt de gemeente in overleg met de inschrijver vast na gunning.
60.	Er vindt ieder half jaar een tactisch overleg plaats met de accountmanager van Inschrijver, waarin de dienstverlening wordt besproken aan de hand van managementrapportages. Inschrijver draagt zorg voor het tijdig inplannen van deze overleggen.
61.	Inschrijver verstrekt binnen vijf werkdagen na het tactisch overleg een verslag met de besproken punten aan de gemeente.
62.	Alleen bij een escalatie treedt u in contact met de contractmanager. Bij alle overige situaties communiceert u rechtstreeks met de medewerker van de gemeente.
63.	Gemeente kan klachten zowel per mail als telefonisch bij inschrijver melden.
64.	Binnen maximaal 2 uur stuurt inschrijver een ontvangstbevestiging van de klacht (geen auto reply).
65.	Operationele klachten worden onmiddellijk door de inschrijver opgelost. Overige klachten lost inschrijver binnen 24 uur na melding op. Indien dit niet mogelijk is vanwege

	de complexiteit van de klacht, dan neemt inschrijver contact op met de gemeente voor overleg.
--	---