

Bijlage A1 - Programma van Eisen

Het PvE kent de volgende onderwerpen

Algemene eisen	1 t/m 3
Algemeen drukwerk (perceel 1)	4 t/m 33
Specifiek drukwerk (perceel 2)	34 t/m 37
Prijsopgave	38 t/m 40
Facturatie	41 t/m 44
Bestellingen en leveringen	45 t/m 60
Archief	61 t/m 61
Managementinformatie en managementrapportages	62 t/m 66
Evaluatie	67 t/m 68
Bereikbaarheid	69 t/m 71
Vertrouwelijke gegevens en geheimhouding	72 t/m 74
Uitvoering overeenkomst	75 t/m 75

In deze Bijlage zijn de minimeisen waaraan een inschrijving en de uitvoering van de opdracht moet voldoen beschreven. Het geeft een beeld van de opdracht en de verwachtingen die de Opdrachtgever heeft ten aanzien van de Opdrachtnemer waaraan de opdracht wordt gegund. Het niet akkoord gaan met/niet kunnen voldoen aan deze eisen betekent uitsluiting van de verdere procedure.

Algemene eisen

1. Opdrachtnemer mag zonder uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever in publicaties, reclame-uitingen of anderszins geen gebruik maken van de naam en /of het logo van de Opdrachtgever.

Kwaliteit

2. Indien er bij geleverde producten sprake is van fouten, tekorten of andere zaken die afwijken van de opdracht, bij ontvangst door de Opdrachtgever, dan verplicht de Opdrachtnemer zich de producten kosteloos geheel te vervangen door een nieuw exemplaar of nieuwe exemplaren. De Opdrachtgever meldt eventuele fouten zodra zij geconstateerd worden.
3. De Opdrachtgever voert een controle uit op de door de Opdrachtnemer aangeleverde documenten. De controle heeft betrekking op:
 - a. compleetheid: zijn alle noodzakelijke gegevens en middelen aanwezig?
 - b. technische verwerkbaarheid: voldoen de documenten en bestanden aan technische (vorm)eisen?
 - c. juistheid: is het aangekondigde document en de juiste versie ontvangen?

Algemeen drukwerk (perceel 1)

Productspecificaties

4. Papier moet voldoen aan het FSC keurmerk.
5. Op verzoek van de Opdrachtgever kan tijdens de looptijd van de overeenkomst overgestapt worden op een andere papiersoort of andere afwerking.
6. Opdrachtnemer is in staat de huisstijl van de Opdrachtgever correct toe te passen, met name gericht op papiersoort en kleuren. Het gaat om Pantone 485 in combinatie met vol zwart.
7. Opdrachtnemer dient afwijkingen in kleuren zoveel als mogelijk te voorkomen. Om afwijkingen te voorkomen worden er bij aanvang van de overeenkomst drukproeven uitgevoerd. Dit gebeurt tevens wanneer gedurende de looptijd van de overeenkomst overgestapt wordt naar een andere papiersoort. Indien er gedurende de looptijd van de overeenkomst afwijkingen zijn die fors afwijken van de PMS kleuren zal Opdrachtgever een beoordeling van de artikelen uitvoeren op basis van de PMS-waaier. Hierover vindt door Opdrachtgever afstemming plaats met Opdrachtnemer. Bij een forse afwijking is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor de herdruk van de partij.
8. Opdrachtnemer moet afwijkingen in (vooraf vastgestelde) papiersoorten voorkomen. Om afwijkingen te voorkomen zullen er bij aanvang van de overeenkomst drukproeven worden uitgevoerd. Dit zal tevens gebeuren wanneer gedurende de looptijd van de overeenkomst overgestapt dient te worden naar een andere papiersoort. Indien er gedurende de looptijd van de overeenkomst afwijkingen zijn die fors afwijken van de papiersamenstelling zal Opdrachtgever hierover afstemmen met Opdrachtnemer. Bij een forse afwijking is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het aanleveren van een nieuwe partij.

9. Enveloppen kunnen worden gebruikt in een couverteermachine zonder dat inkt afgeeft, verlijming loslaat of dat de enveloppen op enige andere wijze schade toebrengen aan de apparatuur. Daarnaast dienen de enveloppen 90 g/m² dik te zijn dat deze niet met twee of meer gelijktijdig door de couverteermachine wordt gehaald.
10. Enveloppen kunnen worden gebruikt in een frankeermachine zonder dat inkt afgeeft, verlijming loslaat of dat de enveloppen op enige andere wijze schade toebrengen aan de apparatuur.
11. Enveloppen kunnen worden gebruikt in een hoogvolume kleurenproductieprinter zonder dat inkt afgeeft, verlijming loslaat of dat de enveloppen op enige andere wijze schade toebrengen aan de apparatuur.

Voorraad

12. Van ieder artikel ook buiten het standaardassortiment, dient na productie en eerste uitlevering de rest op voorraad gehouden kunnen worden bij de Opdrachtnemer, mocht dit gewenst zijn bij de Opdrachtgever. De kosten voor het in opslag houden van artikelen zijn opgenomen in de kosten voor de standaardartikelen en maatwerkproducten. Hiervoor mogen geen aanvullende kosten in rekening worden gebracht.
13. Het aanhouden van de voorraad leidt niet tot extra kosten voor de Opdrachtgever; Opdrachtnemer verdisconteert de kosten voor het op voorraad houden in de inschrijfprijs.
14. De (eind)producten op voorraad dienen continue voldoende geconditioneerd te zijn totdat de producten geleverd zijn bij de Opdrachtgever. Dit houdt in een ruimte waar de temperatuur tussen de 20-23 graden Celsius is en de relatieve luchtvochtigheid 55-60% is.
15. Opdrachtnemer houdt de voorraad aan in een geconditioneerd magazijn op zodanige wijze dat de kwaliteit van het papier stabiel blijft. Dit houdt in een ruimte waar de temperatuur tussen de 20-23 graden Celsius is en de relatieve luchtvochtigheid 55-60% is.
16. Het risico van het gereed product gaat pas over van Opdrachtnemer naar Opdrachtgever op het moment dat de Opdrachtnemer de producten op voorgeschreven locatie van Opdrachtgever heeft afgeleverd.
17. De reeds geproduceerde producten (voordrukken, enveloppen en briefpapier) die bij de huidige Opdrachtnemer op voorraad liggen, worden op voorraad overgenomen door de nieuwe Opdrachtnemer. De nieuwe partij mag eventuele transportkosten in rekening brengen bij de Opdrachtgever.
18. Bewaking van de voorraad is de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer signaleert tijdig de noodzaak van een nieuwe productierun en communiceert deze noodzaak aan de Opdrachtgever. Definitie van tijdig wordt in de implementatiefase per product afgestemd met Opdrachtgever.
19. Van Opdrachtnemer wordt geëist dat men de huidige voorraad bij aanvang van het contract op voorraad neemt en uitlevert wanneer Opdrachtgever dat verzoekt. Deze voorraad is dan door Opdrachtgever reeds betaald. Het uitleveren van deze voorraad aan Opdrachtgever is kosteloos voor de Opdrachtgever.
20. Opdrachtgever neemt bij afloop van de Overeenkomst de bestaande voorraad van Opdrachtnemer over conform afgesproken prijs inclusief eventuele indexeringen en tot het maximum per artikel zoals dat op dat moment geldt.

Webshop

21. De webshop is er voor het digitaal bestellen van artikelen die op voorraad liggen en het bestellen van mailings.
22. De Opdrachtgever blijft altijd eigenaar van alle data die aangeleverd wordt in de webshop.
23. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het beschikbaar stellen, beveiligen en onderhouden van een gebruiksvriendelijke, Nederlandstalige webshop.
24. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het up-to-date houden van de webshop en de daarin vermelde informatie.
25. De Opdrachtnemer organiseert technisch onderhoud aan de webshop zodanig dat de besteller daar geen hinder van ondervindt. Gepland onderhoud vindt zoveel mogelijk buiten kantooruren plaats.
26. De webshop is minimaal beschikbaar op werkdagen van 07.00 uur tot 22.00 uur.
27. Opdrachtnemer informeert per email Opdrachtgever minimaal 5 werkdagen vooraf over wijzigingen binnen de webshop.
28. De digitale bestelapplicatie is webbased (via een internet browser) en maakt gebruik van een beveiligde verbinding. Alle mogelijke conversiekosten zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.
29. De noodzaak voor Opdrachtgever om software te installeren voor gebruik van de webshop is niet toegestaan.
30. De webshop is geschikt voor:
 1. Het bestellen van artikelen:
 - a. Inloggen met persoonsgebonden inloggegevens,
 - b. Selecteren artikel(en),
 - c. Invullen aantallen,
 - d. Selecteren afleverlocatie,
 - e. Selecteer routenummer,
 - f. Bestelling plaatsen.
 2. Het online inzien van aan die persoon geautoriseerde informatie over artikelen, bestellingen, leveringen, kosten en persoonsgegevens.
 3. Het bestellen van mailings:
 - a. Inloggen met persoonsgebonden inloggegevens. De webshop kan minimaal 15 verschillende gebruikers aan. Dit aantal is later uit te breiden.
 - b. Uploaden van brief,
 - c. Uploaden van adresbestand via beveiligde server,

- d. Drukwerkspecificaties invullen,
 - e. Oplage en matdatum doorgeven,
 - f. Opdrachtgever geeft routernummer door,
 - g. Bestelling plaatsen.
31. Facturen worden verstuurd naar facturen@gouda.nl.
32. De volgende informatie wordt per standaard artikel in de webshop weergegeven:
- a. Artikelnaam en nummer;
 - b. Afbeelding van het artikel (in kleur);
 - c. Verpakkingseenheid;
 - d. Actuele voorraad;
 - e. Prijs in euro's.
33. De Opdrachtnemer aanvaardt dat accounts alleen via de contractmanager, dan wel nader te benoemen operationeel eindverantwoordelijke van de Opdrachtgever worden aangevraagd en aangemaakt. Inloggegevens worden aangemaakt door Opdrachtnemer.

Specifiek drukwerk (perceel 2)

Productspecificaties

34. Specifieke opdrachten zijn bijvoorbeeld folders, brochures, foamboards, flyers en posters. Specificaties hiervan zijn telkens verschillend. De technische gegevens van de lay-out worden door de grafisch vormgever van de Opdrachtgever bij de Opdrachtnemer aangeleverd.
35. Drukproeven kunnen, op verzoek, hard-copy kosteloos aangeleverd worden. Hiervoor geldt een maximum van 4 drukproeven per opdracht.
36. Proefdrukken worden digitaal aangeleverd bij de Opdrachtgever.
37. De Opdrachtgever levert voor specifiek drukwerk het ontwerp aan in pdf-format.

Prijsopgave

38. Gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst kunnen producten komen te vervallen, maar kunnen ook nieuwe producten (bijvoorbeeld een andere maat envelop) gevraagd worden. De prijzen voor producten die nu niet gespecificeerd zijn, maar gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst gevraagd worden, dienen marktconforme prijzen te zijn, in lijn met de opgegeven prijzen van het Prijzenblad. Het staat de Opdrachtgever vrij om de marktconformiteit te toetsen door prijsopgaven uit te vragen bij derden.
39. Voor maatwerk opdrachten, die niet in het Prijzenblad zijn opgenomen, geeft opdrachtnemer een marktconforme prijs af. Het staat de Opdrachtgever vrij om de marktconformiteit te toetsen door prijsopgaven uit te vragen bij derden.
40. Indien uit de in artikel 48 genoemde toets blijkt dat het geoffreerde tarief voor de betreffende maatwerkopdracht niet markt conform is, heeft Opdrachtgever het recht om de betreffende opdracht bij de betreffende derde te plaatsen.

Facturatie

41. Een e-mailbericht kan maximaal één factuur en de daarbij behorende specificatie in PDF-formaat bevatten. Factuur en specificatie dient één bestand te zijn. Facturen worden verstuurd naar facturen@gouda.nl.
42. Facturatie vindt plaats na levering per order.
43. Betaling vindt plaats binnen 30 dagen na ontvangst van een correcte factuur.
44. Een factuur bevat ten minste de volgende gegevens:
 - Gemeente Gouda
T.a.v. [Afdeling en/of Naam]
Burgemeester Jamesplein 1
2803 PG Gouda
 - Gespecificeerde leveringen waarop de factuur betrekking heeft;
 - Leveringsdatum/periode
 - Netto prijs per activiteit exclusief BTW;
 - De totale prijs exclusief btw;
 - Het percentage en bedrag van de BTW;
 - De totale prijs inclusief BTW
 - Routenummer, door de Opdrachtgever te verstrekken bij opdrachtverstrekking.

Bestellingen en leveringen

45. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor registreren, verwerken en leveren van de bestellingen.
46. Opdrachtnemer stuurt direct na ontvangst van de bestelling per e-mail een orderbevestiging naar de Opdrachtgever met daarin vermeld de afleverdatum, afleverlocatie en kosten.
47. De kosten voor levering zijn verdisconteerd in de productprijs. Aan levering van de producten zijn daarom geen extra kosten verbonden. Leverings- en transportkosten kunnen inzichtelijk worden gemaakt wanneer de Opdrachtgever hierom vraagt.
48. Voor een mailing bestelling ontvangt de Opdrachtnemer de adressenlijst, een voorbeeldbrief en mogelijk een bijlage. De gewenste verzenddatum is normaliter maximaal 3 werkdagen.
49. Afleverlocaties kunnen gedurende de looptijd van het contract toegevoegd en verwijderd worden zonder dat hiervoor extra kosten in rekening worden gebracht mits de aflever locatie binnen de gemeentegrens van Gouda ligt.
50. Het afleveradres voor het drukwerk is, tenzij anders vermeld:
Gemeente Gouda
Burgemeester Jamesplein 1
2803 PG Gouda
51. De levering van specifieke opdrachten geschiedt in overleg. Indien de levertijd aanzienlijk langer is dan in de aanbesteding vastgelegde termijn, staat het de Opdrachtgever vrij om naar een andere drukker uit te wijken. Bij uitzondering kan er sprake zijn van een spoedlevering. In dat geval verwacht de Opdrachtgever dat Opdrachtnemer er alles aan zal doen om zo snel mogelijk te leveren.

Verpakking

52. Levering van voorraadartikelen dient bij bestelling binnen 3 werkdagen geleverd te worden.
53. Levering van voorraadartikelen dient bij spoedbestelling binnen 1 werkdag geleverd te worden. Dit gebeurt enkel incidenteel. Voor een spoedbestelling mag een meerprijs worden gerekend.
54. Leveringen zijn per soort gescheiden in stevige handzame dozen of op aparte pallets en voorzien van een pakbon met hierop de aantallen per soort.
55. Leveringen die manco dan wel beschadigd zijn worden binnen 1 werkdag kosteloos vervangen.
56. Er wordt een pakbon aan de buitenzijde van de verpakking bevestigd. Op de pakbon wordt minimaal de volgende informatie vermeld:
 - a. Artikelnummer
 - b. Afleveradres
 - c. Contactpersoon
 - d. Productnaam
 - e. Aantal / verpakkingseenheid
57. Opdrachtnemer dient de te leveren artikelen zodanig te verpakken dat de volgende kenmerken aan de buitenzijde van de verpakking ook na verwijderen van de pakbon duidelijk zichtbaar zijn:
 - a. Gemeente Gouda (voor zover niet opgenomen in productnaam)
 - b. Contactpersoon
 - c. Productnaam
 - d. Productnummer
 - e. Aantal / verpakkingseenheid
58. Er dient aangeleverd te worden op stevige pallets die geschikt zijn voor hergebruik en die niet groter zijn dan europallets. Gebruikte europallets worden zonder additionele kosten bij dezelfde aflevering of de volgende aflevering retour genomen.

Productieruns

59. Opdrachtnemer produceert pas nadat de Opdrachtgever hiervoor akkoord heeft gegeven.
60. Te veel geproduceerde aantallen (t.o.v. de vraag) zijn voor rekening van de Opdrachtnemer en hiervoor geldt geen afnameverplichting door de Opdrachtgever.

Archief

61. De Opdrachtnemer beheert een archief van alle opdrachten en bestanden, aangeboden door de Opdrachtgever. Dit heeft u zodanig georganiseerd, dat u in staat bent om op ieder gewenst moment binnen enkele uren de gegevens van eerdere opdrachten te (re)produceren. Het eigendom van de fysieke en digitale bestanden blijft altijd bij de Opdrachtgever.

Managementinformatie en managementrapportages

62. Per kwartaal wordt digitaal managementinformatie verstrekt aan de Opdrachtgever. Dat wil zeggen dat de Opdrachtnemer in staat moet zijn op productniveau en omzetgegevens te genereren (in aantallen en bedragen) over iedere gewenste periode. Deze gegevens maken onderdeel uit van de evaluatiegesprekken die eens per kwartaal zullen plaatsvinden.
63. Eenmaal per kwartaal zal een evaluatiegesprek plaatsvinden tussen de Opdrachtnemer en de Opdrachtgever om de dienstverlening en kwaliteit van de geleverde producten door te spreken. Bij dit gesprek zijn minimaal de accountmanager van de Opdrachtgever aanwezig, de huisstijladviseur van de afdeling Communicatie en één keer per jaar aangevuld met de contractmanager Facilitaire Zaken van de Opdrachtgever.
64. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het leveren van managementinformatie en het samenstellen van een managementrapportage.
65. Managementinformatie is bij voorkeur digitaal opvraagbaar via de website. Wanneer dit niet mogelijk is, wordt managementinformatie op afroep van de contractmanager binnen 2 werkdagen geleverd.
66. De managementinformatie bestaat uit een databestand, bij voorkeur MS Excel, waarin op artikelniveau is opgenomen:
 - a. Geproduceerde artikelen;
 - b. Bestelde en geleverde artikelen;
 - c. Gedefinieerd in artikelnummer en artikelnaam (losse velden);
 - d. In aantal en waarde (losse velden);
 - e. Per afleverlocatie uit te splitsen;
 - f. Voorraad per artikel op dat moment;

Evaluatie

67. Evaluaties vinden in het eerste contractjaar elk kwartaal plaats; daarna halfjaarlijks. Tijdens de evaluatie wordt de huidige voortgang besproken o.b.v. managementrapportages, klachten, bestellingen, etc. Doel hiervan is om de algehele voortgang te optimaliseren.
68. Productontwikkelingen en veranderde productieprocessen die mogelijk contractuele gevolgen kunnen hebben, dienen, alvorens ze van toepassing kunnen worden verklaard, voorgelegd te worden aan de Opdrachtgever.

Bereikbaarheid

69. Opdrachtnemer garandeert telefonische bereikbaarheid tijdens werkdagen (8.00- 17.00 uur).
70. Opdrachtnemer dient een vaste contactpersoon aan te wijzen voor alle communicatie met de Opdrachtgever. Deze persoon heeft beslissingsbevoegdheid, is materiedeskundig en is op de hoogte van interne processen en procedures van zowel de eigen organisatie als die van de Opdrachtgever. Daarnaast is deze persoon verantwoordelijk voor de coördinatie en uitvoering

van de opdracht(en) in het kader van de Overeenkomst. Bij afwezigheid van de vaste contactpersoon dient er goede vervanging plaats te vinden en dient de Opdrachtgever op de hoogte te worden gebracht. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat Opdrachtgever altijd op de hoogte is van de identiteit van zowel de contactpersoon als zijn / haar vervanger.

71. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de contactpersoon en diens vervanger de Nederlandse taal op B1 beheersen.

Vertrouwelijke gegevens en geheimhouding

72. Opdrachtnemer en diens medewerkers verplichten zich tot geheimhouding van alle door de Opdrachtgever verstrekte (bedrijfsgegevens en vertrouwelijke) gegevens. Opdrachtnemer staat ervoor in dat zij zich bij de uitvoering van deze opdracht aan deze geheimhoudingsplicht houden.
73. Opdrachtnemer draagt zorg voor de veiligheid met betrekking tot de afgedrukte documenten en het transport daarvan zodat derden niet over het betreffende document beschikken. Voor zover medewerkers van opdrachtnemer (bedrijfs- en vertrouwelijke) gegevens van de Opdrachtgever opslaan op een device dragen zij zorg voor een adequate beveiliging van die informatie.
74. Opdrachtnemer zal aan door hem ingeschakelde werknemers en derden een geheimhoudingsplicht opleggen en staat ervoor in dat zij zich bij de uitvoering van deze Opdracht aan deze geheimhoudingsplicht houden.

Uitvoering overeenkomst

75. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het uitvoeren en tijdig afronden van de implementatie zodat de volledige uitvoering van de overeenkomst uiterlijk binnen twee weken na ondertekening van de Overeenkomst kan aanvangen. Onder implementatie wordt verstaan:
 - a. Opzetten en vullen van het voorraadbeheersysteem en de daaraan gekoppelde webshop.
 - b. Een digitale gebruikersinstructie van beheersysteem c.q. webshop aan betrokken medewerkers.
 - c. Vastleggen afspraken met betrekking tot productieruns en voorraden.