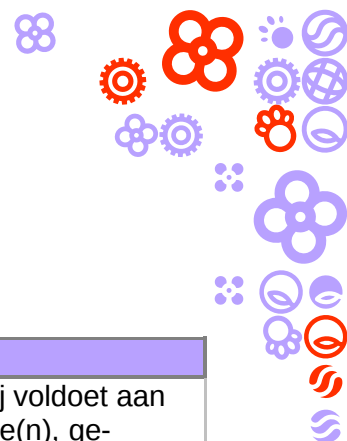


Programma van eisen

Bijlage 1



Eis	Algemene eisen
1.	Inschrijver verklaart door het indienen van een inschrijving expliciet dat hij voldoet aan de in de aanbestedingsdocumenten, inclusief de daarbij behorende bijlage(n), genoemde voorwaarden en eisen die aan de opdracht zijn gesteld.
2.	Opdrachtnemer houdt zich aan alle relevante wet- en regelgeving dan wel draagt zorg dat haar onderaannemer(s) zich houden aan relevante wet- en regelgeving ten aanzien van uitvoering werkzaamheden.
3.	Alle leveringen dienen te voldoen aan de milieucriteria voor drukwerk, toegevoegd als bijlage bij deze aanbesteding.
4.	Opdrachtgever eist <u>niet</u> dat drukwerk op voorraad gelegd moet worden. Indien Opdrachtnemer hier wel voor kiest is dat op eigen risico. Niet afgenomen drukwerk kan niet gefactureerd worden.
5.	Opdrachtnemer stelt na definitieve gunning een implementatieplan incl. planning op.

Eis	Bestelapplicatie en bestellingen
6.	Inschrijver beschikt op het moment van indienen van inschrijving over een gebruikersvriendelijke online (web-based) bestelapplicatie die de bestellers van Opdrachtgever de mogelijkheid biedt om alle gevraagde leveringen en diensten te bestellen. Opdrachtnemer stelt deze bestelapplicatie kosteloos ter beschikking en zorgt dat deze up to date is.
7.	Opdrachtnemer zorgt voor eigen rekening dat de online bestelapplicatie wordt gekoppeld met AFAS (OCI koppeling). Indien Opdrachtnemer geen bestaande koppeling heeft met AFAS spant Opdrachtnemer, tevens voor eigen kosten, zich samen met aanbestedende dienst in om deze koppeling alsnog binnen de implementatieperiode te realiseren. Meer informatie kan inschrijver vinden via: https://help.afas.nl/help/NL/SE/Ord_Purch_Config_Req_OCI-XML_Own.htm?query=oci%20
8.	De bestelapplicatie beschikt over de volgende mogelijkheden: - De bestelapplicatie is in de huisstijl van Yuverta (www.yuverta.nl); - De mogelijkheid om rechten te kunnen toekennen aan medewerkers die via de bestelapplicatie mogen bestellen; - De bestelapplicatie biedt de mogelijkheid om met meerdere bestellers (minimaal 40) tegelijkertijd in te loggen en bestellingen te plaatsen; - In het hoofdscherm is er een duidelijke keuze te maken tussen zakelijk drukwerk, promotioneel drukwerk, visitekaartjes, toetspapier en vragen/help functie (voorkeur door middel van buttons); - Van de te bestellen producten is in de bestelapplicatie een foto en de staffelprijzen getoond; - Na plaatsen van bestelling een bevestiging per e-mail met levertermijn en afleveradres;
9.	De bestelapplicatie moet de mogelijkheid hebben om bij themakaarten/ansichtkaarten het volgende te kunnen bewerken: - Aangepaste tekst op de achterzijde toevoegen. - Personaliseren van de voorkant (bijv. bij de geslaagd kaart) door middel van een Excel bestand met namen.

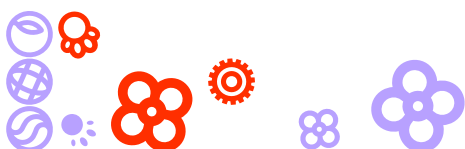
	- (Mee)drukken van de adresgegevens op de achterzijde door middel van het aanleveren van een Excel bestand.
10.	Indien adresgegevens worden mee gedrukt, is de Opdrachtnemer ook verantwoordelijk voor de verzending van de kaarten. Enkel de porto kosten kunnen separaat in rekening worden gebracht.
11.	Drukwerk dat niet tot het kernassortiment behoort wordt middels een offerte uitgevraagd bij de Opdrachtnemer. Op dit drukwerk zijn alle voorwaarden van toepassing conform onderhavige aanbesteding.
12.	Opdrachtnemer en Opdrachtgever kijken bij implementatie samen welke bestelgegevens zijn gewenst om de bestelling correct te laten verlopen.
13.	De volgende storingsen worden binnen drie werkdagen opgelost: • Afbeeldingen zijn niet meer zichtbaar; • De applicatie geeft niet goedgekeurde fonts weer; • De gebruikte kleuren van design elementen in de website (knoppen, balken etc.) zijn niet conform de huisstijl van Opdrachtgever.
14.	Voor het Zakelijk drukwerk en Proefwerk- en examenpapier zijn er 3 bestelmomenten per jaar. Alle bestellingen worden gebundeld en worden in één keer uitgeleverd (let op! wel op verschillende locaties). Deze momenten zijn in september, december en maart. Tijdens de implementatie worden de definitieve besteldata en levermomenten afgesproken.
15.	In de bestelapplicatie zijn de drie bestelmomenten duidelijk zichtbaar op tenminste de hoofdpagina.

Eis	Dienstverlening
16.	Er worden (in principe) geen bestanden opgemaakt door de Opdrachtnemer. Indien de vraag door een besteller wel wordt gesteld wordt verwezen naar de contractpersoon binnen Marketing & Communicatie (zie communicatiematrix). Alleen in overleg met de contractpersoon binnen Marketing & Communicatie kan hier een uitzondering in gemaakt worden.
17.	Opdrachten die nog niet tot uitvoering zijn gebracht kunnen kosteloos worden geannuleerd. Indien de opdrachten deels tot uitvoering zijn gebracht betaalt Opdrachtgever enkel de gemaakte kosten.
18.	Bij bestellingen die buiten het kernassortiment vallen kan de Opdrachtgever kosteloos een proefdruk opvragen.
19.	Het assortiment van Opdrachtgever kan gedurende de periode van de overeenkomst wijzigen. De prijzen voor artikelen die tijdens inschrijving niet gespecificeerd zijn, maar gedurende de looptijd van de raamovereenkomst gevraagd worden, dienen realistische all-in marktprijzen te zijn.
20.	Indien producten niet meer leverbaar zijn zoals Opdrachtnemer heeft aangeboden tijdens dan zorgt Opdrachtnemer voor een vergelijkbaar alternatief tegen dezelfde kosten.
21.	Opdrachtnemer is op werkdagen telefonisch bereikbaar tussen 08.30 en 17.00 uur.
22.	Opdrachtnemer geeft vanuit hun expertise advies over een drukwerk opdracht conform afspraken die we hebben gemaakt in de onderhavige overeenkomst. Bij drukwerk dat niet tot het standaard assortiment behoort stemt Opdrachtnemer vooraf met de besteller af welke druk/print techniek wordt gebruikt en welke gevolgen dit heeft voor de afdrukkwaliteit en papierkeuze.
23.	WENS: Opdrachtgever maakt graag gebruik van een template in de bestelapplicatie van de Opdrachtnemer waarin visitekaartjes gemaakt kunnen worden en vervolgens ook besteld kunnen worden.



Eis	Leveringen
24.	Leveringen worden op alle verschillende locaties afgeleverd (zie bijlage met alle locaties Yuverta).
25.	Opdrachtnemer levert de bestelde producten af op het door besteller aangegeven afleveradres. Het afleveren van de producten geschiedt van maandag t/m vrijdag tussen 08.30 en 16.30 uur (let op! niet uitleveren in de schoolvakanties). Opdrachtnemer levert af op het aangegeven adres en achter de (voor)deur van de betreffende locatie, waarbij toegangspoorten, hekken, of andere deuren van bedrijfsverzamelgebouwen niet geldig zijn als 'voordeur'.
26.	Het is niet toegestaan om de bestelling af te leveren op een ander adres (bijv. bij de 'buren')
27.	Het aanbieden van de levering op tijden dat de locaties van Opdrachtgever voor aflevering niet geopend zijn, kan geen aanleiding zijn voor vergoeding, mits een andere leverijd overeen is gekomen.
28.	Bij iedere opdracht moet er een afleverbon met vermelding van de gegevens van de besteller bijgeleverd worden, waarop minimaal is gespecificeerd: • naam Opdrachtgever, naam besteller en afdeling; • de bestelling (productnaam en geleverde aantal); • het aantal verpakkingen; • afleveradres en afleverdatum;
29.	Proefwerk en examenpapier wordt geleverd in een doos waar vanaf de buitenkant niet te zien is wat de inhoud is (dit in verband met het ontvreemden van de bestelling).
30.	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat de handtekening voor ontvangst op de afleverbon niet automatisch acceptatie van de bestelling inhoudt. De ontvanger controleert niet de inhoud van de bestelling, maar tekent alleen voor akkoord voor ontvangst van de bestelling. Acceptatie vindt stilzwijgend plaats door Opdrachtgever, na controle van de inhoud van de verpakking. Indien de levering niet acceptabel is, wordt dit binnen 14 dagen na ontvangst gemeld.
31.	Iedere levering is verpakt in een gesloten, spat watervaste milieuvriendelijke omverpakking en wordt voldoende beschermd verpakt tegen vocht, vallen en stoten en is in colli niet groter en zwaarder dan volgens de Arbowetgeving is toegestaan om het pakket te mogen tillen. Opdrachtnemer neemt verpakkingsmaterialen nodig voor de omverpakking "om niet" retour.
32.	Bij aflevering op pallets mogen deze niet groter te zijn dan europallets (hoogte max. 200 cm, max. gewicht 500 kg per pallet). De lading moet beschermd zijn tegen verschuiven. De gebruikte europallets worden op verzoek en zonder additionele kosten direct na aflevering, of bij een volgende aflevering, mee retour genomen. Pallets blijven eigendom van de Opdrachtnemer.
33.	Promotioneel drukwerk en visitekaartjes hebben een levertermijn van 5 werkdagen.
34.	Spoedbestellingen gaan altijd in overleg.

Eis	Kwaliteit drukwerk en materiaal
35.	Drukwerk voldoet aan de technische kenmerken zoals beschreven in het Prijzenblad.
36.	Opdrachtnemer maakt gebruik van vaste papierleveranciers en kwaliteiten, er mogen gedurende de periode van de raamovereenkomst (zonder uitdrukkelijk akkoord) geen andere soorten, tinten of kwaliteiten gebruikt worden. Gedurende de raamovereenkomst zullen alleen de door Opdrachtgever voorgeschreven papiersoorten worden gebruikt en niet verschillende papiersoorten per type opdracht, tenzij dit expliciet de opdracht is.
37.	Het te gebruiken papier moet een egaal wit oppervlak hebben voor productie van scherpe heldere contrastrijke afdrukken. Opdrachtnemer maakt gebruik van PlanoSuperior of een gelijkwaardig product (zie prijzenblad voor welke producten dit specifiek geldt).



38.	Zakelijk drukwerk is altijd van goede kwaliteit en voldoet altijd aan de volgende minimale eisen: • Er zitten geen strepen, vlekken of andere vervuiling op het drukwerk. • Het papier is recht (het 'golft' niet). • Enveloppen zijn recht, vensters zitten vast en belijming is dusdanig dat een envelop niet vanzelf open gaat (de klep los laat). • Twee of meer kleuren sluiten altijd naadloos aan, er ontstaan geen 'kieren' of onnodige overlap. • Het drukwerk is tweezijdig aflopend, Opdrachtnemer draagt ervoor zorgt dat er geen enveloppen geleverd worden die inkt-ophoping aan de rand van de enveloppen bevatten. • Teksten en logo zijn altijd scherp en leesbaar. • Er vindt geen overzetting plaats op andere vellen of enveloppen.
39.	Promotioneel drukwerk is altijd van goede kwaliteit en voldoet altijd aan de volgende minimale eisen: • Er zijn geen afwijkingen met de CMYK en/of PMS kleuren conform de door inschrijver gemaakte proefafdrukken bij inschrijving. • Er zitten geen strepen, vlekken of andere vervuiling op het drukwerk. • Het papier is recht (het 'golft' niet). • Kleuren sluiten altijd naadloos aan, er ontstaan geen 'kieren' of onnodige overlap. • Teksten zijn altijd scherp en leesbaar. • Er vindt geen overzetting plaats op andere vellen. • Uitstraling van 'Rasters en volvlakken' zijn minimaal vergelijkbaar met (of beter dan) het huidige drukwerk (voorbeeld op te vragen via de berichtenmodule in TenderNed).
40.	Indien de levering of dienstverlening niet aan de afgesproken kwaliteitseisen voldoet dan is er sprake van een van de volgende scenario's: 1. Het product is niet goed, maar door tijdsdruk kan het niet overgedrukt worden, dus toch gebruiken; de factuur wordt gekort met 50%. 2. Het product is niet goed, maar door tijdsdruk kan het niet overgedrukt worden, maar het product kan ook niet gebruikt worden. Het foute product wordt retour genomen door Opdrachtnemer en vernietigd. De factuur wordt geheel gecrediteerd. 3. Het product is niet goed, maar wordt overgedrukt binnen de afgesproken termijn. Het foute product wordt retour genomen en vernietigd. Facturering geschiedt alleen voor de herstell levering. Indien de producten dienen te worden vernietigd (scenario 2 en 3) dan draagt Opdrachtnemer zorg voor de kosten die hiermee gemoeid zijn.
41.	Het aangeboden briefpapier en printbare items dienen probleemloos te kunnen worden ingezet op alle gangbare printers (enkelzijdig en dubbelzijdig).
42.	Yuverta maakt gebruik van verschillende enveloppen met andere retouradressen.
43.	De enveloppen beschikken over een dusdanige effen grijze binnendruk dat de inhoud door de buitenzijde niet leesbaar is.
44.	Het aangeboden briefpapier en de enveloppen zijn in te zetten voor één huisstijl en sluiten qua uitstraling en structuur op elkaar aan, niet alleen bij de eerste bestelling maar vooral ook gedurende de periode van de raamovereenkomst. Opdrachtnemer mag geen wisselende papiersoorten en soorten enveloppen gebruiken. Constantheid van kwaliteit is van groot belang.
45.	Voor het briefpapier kent Opdrachtgever vier verschillende kleuren iconenpatronen. Per bestelmoment wordt een ander kleur gedrukt.



46.	Het toetspapier is goed beschrijfbaar, minimaal met bal-/vulpen en/of potlood.
47.	Inschrijver biedt voor het toetspapier uitsluitend offset kwaliteit.
48.	Bij promotioneel drukwerk en visitekaartjes is er sprake van een digitale proefdruk (via de webshop) waar de besteller eerst akkoord voor geeft voordat het wordt besteld.

Eis	Prijzen & facturatie
49.	Inschrijver garandeert dat prijzen tot stand komen zonder ruggespraak, overleg, afspraak of verstandhouding met een of meerdere inschrijvers, al dan niet met het doel de concurrentie in enig opzicht te beperken. Inschrijver garandeert dat de in de offerte vermelde prijzen niet aan een andere inschrijver of concurrent zijn en/of zullen worden medegedeeld.
50.	In de prijzen dienen alle werkzaamheden te zijn opgevoerd en inbegrepen die nodig zijn voor de goede uitvoering van de opdracht/overeenkomst. Kosten die redelijkerwijs voorzienbaar waren (zoals, maar niet gelimiteerd tot, reis-, verblijfs- en/of voorrijkosten, verzekeringskosten, kosten die verband houden met transport en inkleding, etc.) mogen tijdens contractuitvoering niet meer worden gefactureerd en komen niet voor vergoeding in aanmerking.
51.	Prijzen kunnen gedurende de looptijd van de overeenkomst uitsluitend worden aangepast conform de indexatieclausule(s) zoals beschreven in de overeenkomst. Opdrachtnemer levert na prijsaanpassing een aangepast prijzenblad aan.
52.	Opdrachtnemer stuurt facturen in conform de bepalingen in de factuurwijzer.
53.	Yuverta kent verschillende soorten thema/ansichtkaarten; 1. Themakaart Identiek. Dit is een set van ten minste 50 stuks dezelfde kaarten zonder eigen tekst op de achterkant. 2. Themakaart Set. Dit is een set van 10 verschillende kaarten en van iedere soort zitten 5 stuks kaarten in de set. De set bestaat altijd uit 50 stuks. Zonder eigen tekst op de achterkant. 3. Themakaarten Gepersonaliseerd. Dit zijn themakaarten waarbij de voorkant gepersonaliseerd is bijvoorbeeld een geslaagd kaart waar de voornaam van de leerling of student op is gezet. 4. Themakaart / Ansichtkaart. Dit zijn kaarten waarbij een drukbestand in PDF wordt aangeleverd (kan ook een drukbestand zijn van bijvoorbeeld 50 pagina's) of de tekst op de achterzijde in de bestelportal tot stand is gekomen. Deze vier verschillende soorten bewerkingen van thema/ansichtkaarten worden apart uitgevraagd op het Prijzenblad.

Eis	Communicatie
54.	Partijen wijzen bij aanvang van de Overeenkomst één vaste en rechtstreeks te benaderen contactpersoon aan voor zowel de implementatie als de beheerfase. Ook zorgen Partijen voor geschikte vervanging bij ziekte, verlof of uitdiensttreding van de contactpersoon. Contactpersonen worden vastgelegd middels een communicatiematrix. Bij wijzigingen zal de betreffende Partij deze kennis delen met haar contactpersonen van de andere Partij.
55.	Partijen participeren op proactieve wijze in uitvoeringsoverleggen. In de communicatiematrix zal worden opgenomen welke contactpersonen bij welk overleg aanwezig zullen zijn. Deze overleggen vinden in de implementatieperiode minimaal twee keer plaats en in de beheerfase twee keer per jaar (afhankelijke van de behoefte).
56.	Verslaglegging van de overleggen geschiedt door Opdrachtnemer en wordt maximaal twee weken na het gesprek, inclusief eventuele actiepuntenlijst, aangeleverd bij de gesprekspartner van Opdrachtgever.
57.	De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat Opdrachtgever minimaal tien werkdagen voorafgaand aan elk overleg de beschikking krijgt over de gewenste managementinformatie.



58.	De managementrapportage bevat (per locatie) ten minste de volgende informatie: - Levertijden; - Aantallen per artikel; - Totale opdrachtwaarde (uitgesplitst per artikel en totaal); - Klachten. - De managementrapportage wordt twee weken voorafgaand aan het half jaarlijkse overleg toegestuurd aan contactpersonen vermeld in de communicatiematrix.
59.	Na beëindiging van de raamovereenkomst zorgt Opdrachtnemer voor een goede, kosteloze overdracht aan de mogelijk nieuwe leverancier(s) van Opdrachtgever en aan Opdrachtgever zelf. Dit gaat minimaal om alle documenten, bronbestanden, files, informatie, etc. die Opdrachtnemer in haar bezit heeft, zonder hiervoor kosten in rekening te brengen. Binnen twee weken voor beëindiging van de raamovereenkomst zal Opdrachtnemer aan Opdrachtgever alle bestanden/foto's en concepten over dragen.

