

**Programma van Eisen**  
*Europese openbare aanbestedingsprocedure*  
**‘Bouwborden’**

**Uitgave**

Gemeente Eindhoven  
Sector Stadsbedrijf  
Afdeling Voorbereiding en Projectrealisatie

**Datum**

24-02-2025

**Versie**

Definitief 1.0



NR.	EIS
<b>ALGEMEEN</b>	
1.	Opdrachtnemer gaat door inschrijving akkoord met de inhoud van alle aanbestedingsstukken, de beoordelings- en waarderingssystematiek, de gekozen aanbestedingsprocedure en alle bepalingen en voorbehouden die hiermee samenhangen.
2.	Opdrachtnemer verklaart dat alle bij de inschrijving overlegde gegevens juist, volledig en naar waarheid zijn ingevuld en gestand kunnen worden gedaan gedurende de gehele looptijd van de raamovereenkomst inclusief eventuele verlengingen van de raamovereenkomst.
3.	Opdrachtnemer zal de gevraagde dienstverlening ten behoeve van Opdrachtgever conform de in de aanbestedingsstukken gestelde eisen verzorgen.
4.	Opdrachtnemer voert alle werkzaamheden uit met inachtneming van de vigerende Nederlandse en Europese wet- en regelgeving.
5.	Alle gegevens afkomstig van Opdrachtgever, die in verband met onderhavige opdracht in bezit komen van Opdrachtnemer, zijn en blijven het eigendom van Opdrachtgever, ook na contractbeëindiging.
6.	De algemene en/of verkoopvoorwaarden van Opdrachtnemer worden nadrukkelijk van de hand gewezen en zijn niet van toepassing. In de inschrijving van Opdrachtnemer wordt niet (deels) naar andere juridische voorwaarden verwezen.
7.	Door het indienen van een inschrijving maken de door Opdrachtnemer gegeven antwoorden op de kwalitatieve gunningcriteria automatisch en direct deel uit van de eisen die gesteld worden aan de uitvoering van de opdracht. Opdrachtnemer dient derhalve (telkens) te presteren op tenminste het niveau van de gegeven antwoorden.
<b>DIENSTVERLENING</b>	
8.	Opdrachtnemer is verplicht één e-mailadres voor alle orders aan Opdrachtnemer op te geven waar orders naartoe kunnen worden gestuurd door Opdrachtgever.
9.	Opdrachtnemer gaat akkoord dat de bestellingen via het inkoopstelsel (nu Proactis) van Opdrachtgever worden verstuurd. Opdrachtnemer accepteert enkel orders welke via dit stelsel worden verstuurd.
10.	Als Opdrachtnemer toch orders vanuit de organisatie van de gemeente ontvangt buiten het inkoopstelsel van de gemeente (nu Proactis) dient Opdrachtnemer dit voordat hij tot levering overgaat te melden bij de contractmanager van Opdrachtgever. Zonder deze melding vooraf, is Opdrachtgever niet tot betaling verplicht.
11.	Opdrachtnemer brengt de contractmanager en besteller van Opdrachtgever, zodra Opdrachtnemer weet of behoort te weten dat de nakoming van de opdracht of een afzonderlijke order niet of niet tijdig of niet naar behoren plaatsvindt, onmiddellijk schriftelijk en telefonisch op de hoogte onder vermelding van de omstandigheden.



12.	<p>Het proces van bestelling voor typografische bouwboarden als volgt:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Opdrachtgever geeft aan Opdrachtnemer een korte beschrijving van de tekst;</li><li>- Opdrachtnemer maakt een ontwerp en legt deze voor aan Opdrachtgever;</li><li>- Na goedkeuring geeft Opdrachtgever de definitieve opdracht aan Opdrachtnemer.</li></ul> <p>Indien het bouwboard met foto is levert de Opdrachtgever het ontwerp aan.</p>
13.	<p>Opdrachtnemer draagt zorg voor een getekende bon bij levering van het bouwboard. Deze getekende bon dient met een foto van het geplaatste bouwboard via e-mail gestuurd te worden naar aanvrager bij Opdrachtgever.</p>
14.	<p>Opdrachtnemer houdt zich altijd aan de vigerende huisstijl van de gemeente Eindhoven. Het huisstijl handboek is opgenomen als Bijlage 6 en huisstijl Open Eindhoven is opgenomen als bijlage 7.</p>
15.	<p>Opdrachtgever behoudt altijd het intellectuele eigendom.</p>
16.	<p>Opdrachtnemer zorgt dat uitvoerend personeel op locatie altijd beschikt over een geldig identiteitsbewijs.</p>
17.	<p>Opdrachtnemer zorgt ervoor dat minimaal 1 personeelslid die aanwezig is op locatie de Nederlandse taal goed beheerst.</p>
18.	<p>Opdrachtnemer zorgt dat uitvoerend personeel op locatie altijd representatieve en herkenbare bedrijfskleding draagt.</p>
19.	<p>Producten worden altijd schoon en vetvrij opgeleverd.</p>
20.	<p>Opdrachtnemer zorgt er altijd voor dat locaties netjes worden achtergelaten.</p>
<b>BOUWBORDEN</b>	
21.	<p>Gevraagd worden 5 typen met (circa) afmetingen (bxh)</p> <p>Bord van 400x400 cm enkelzijdig bedrukt</p> <p>Bord van 300x300 cm enkelzijdig bedrukt</p> <p>Bord van 300x300 cm dubbelzijdig bedrukt</p> <p>Bord van 200x200 cm enkelzijdig bedrukt</p> <p>Bord van 200x200 cm dubbelzijdig bedrukt</p> <p>Soort en afmetingen worden bij bestelling besproken en zijn o.a. ook afhankelijk van subsidiënten.</p>
22.	<p>Het onderdeel waar informatie op wordt weergegeven (het doek, bord of anderszins) wordt gemonteerd in constructies geplaatst op de grond, met een verzwaarde constructie.</p>
23.	<p>Constructies worden 'los op de grond' geplaatst in de Openbare Ruimte. Plaats en locatie worden bij bestelling besproken en op locatie gezamenlijk afgestemd.</p>
24.	<p>Het onderdeel waar informatie op wordt weergegeven (het doek, bord of anderszins) en de constructie zijn geproduceerd van biobased materialen, van gerecycled materiaal of worden hergebruikt. De verzwaarde constructie dient volledig geproduceerd te zijn van gerecycled materiaal en volledig recyclebaar te zijn.</p>
25.	<p>Constructies zijn ongeverfd en hebben hun natuurlijke kleur.</p>
26.	<p>Het bouwboard kan dubbelzijdig uitgevoerd. Het bouwboard moet hierbij geheel zichtbaar blijven.</p>
27.	<p>Bouwboarden zijn goed te onderscheiden in het straatbeeld van de gemeente Eindhoven</p>



28.	Opdrachtgever zorgt voor uniformiteit in de verschillende bouwboarden die worden geplaatst.
29.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het onderhoud voor de bouwboarden.
30.	Tot en met windkracht 8 kunnen de constructies niet beschadigen en/of omvallen. Deze verantwoordelijkheid ligt bij de Opdrachtnemer. Bij stormschade boven windkracht 8 zijn de herstellkosten voor opdrachtgever.
31.	Bij schade aan de bouwboarden dient Opdrachtnemer binnen één uur, na melding, op de desbetreffende locatie aanwezig te zijn. Na vaststelling van de schade dient deze binnen 14 kalenderdagen opgelost te zijn.
32.	Bij direct gevaar is Opdrachtnemer binnen één uur, na melding, op desbetreffende locatie aanwezig en heeft de situatie veiliggesteld. Na het veiligstellen van de situatie dient de schade binnen 14 kalenderdagen opgelost te zijn.
33.	De bouwboarden dienen binnen 10 werkdagen na bestelling geleverd en geplaatst te worden op de gewenste locatie, aangegeven door Opdrachtgever
34.	Spoed opdrachten rondom bouwboarden worden binnen 3 werkdagen geplaatst.
35.	Bij het plaatsen van bouwboarden zorgt Opdrachtnemer dat uitvoerend personeel op locatie beschikt over een geldige VCA certificering.
36.	Opdrachtnemer de eisen van de bereikbaarheidsvoorwaardenkaart (met betrekking tot werktijdenbeperking, verkeersplan- en omleidingsverplichting) in acht. Kijk voor de actuele kaart op <a href="https://www.eindhoven.nl/kwaliteitscontrole">https://www.eindhoven.nl/kwaliteitscontrole</a> .
37.	Opdrachtnemer neemt de regelgeving omtrent de zero-emissie zone in acht. Kijk voor meer informatie en de overgangsregeling op <a href="https://www.eindhoven.nl/projecten/zero-emissiezone">https://www.eindhoven.nl/projecten/zero-emissiezone</a> .
38.	Alle onderdelen van het bouwboard worden door Opdrachtnemer zoveel mogelijk hergebruikt.
<b>COMMUNICATIE</b>	
39.	Opdrachtnemer stelt één contactpersoon ter beschikking als accountverantwoordelijke voor Opdrachtgever. Deze persoon is verantwoordelijk voor het overleg en heeft inzicht in de gehele dienstverlening.
40.	Opdrachtnemer stelt een vaste vervanger aan indien de vaste contactpersoon niet aanwezig is.
41.	Opdrachtnemer levert per kwartaal voor de 10 <sup>e</sup> van de maand een managementrapportage aan waarin tenminste de volgende gegevens inzichtelijk dienen worden gemaakt: de besteller, het afleveradres, de bestel- en afleverdatum. Verdere invulling van de rapportage stemt de Opdrachtnemer af met de contractmanager van Opdrachtgever.
42.	Bij klachten reageert Opdrachtgever altijd binnen 24 uur en komt met een passende oplossing.
43.	De Opdrachtnemer beschikt over een formele klachtenprocedure. Onder klachten wordt verstaan: alle bij de Opdrachtnemer of Opdrachtgever aangemelde uitingen van ontevredenheid door de gebruikers van de overeenkomst. Onder klacht wordt ook verstaan onzorgvuldigheid van de Opdrachtnemer. Er wordt geen onderscheid gemaakt tussen terechte of onterechte klachten. De Opdrachtnemer houdt een deugdelijke en transparante klachtenadministratie bij. Alle klachten, ook klachten die direct bij de gebruiker of telefonisch opgelost worden, worden vermeld in de klachtenadministratie. De afdoening van klachten wordt in de administratie opgenomen. In principe worden klachten zo spoedig mogelijk afgehandeld doch uiterlijk binnen 14 kalenderdagen na melding.



44.	Gedurende de contractperiode vinden op nog vast te stellen momenten, maar tenminste twee keer per jaar evaluatiegesprekken plaats tussen de contractmanager en de Opdrachtnemer.		
45.	Opdrachtgever stuurt in deze overeenkomst sterk op de stabiliteit en continuïteit van de kwaliteit van de dienstverlening.		
	<b>Onderwerp</b>	<b>Omschrijving</b>	<b>KPI</b>
	Klachten	Aantal klachten	Het aantal klachten mag per kwartaal niet meer bedragen dan 6 klachten.
		Afhandeling klachten	Binnen 14 kalenderdagen
46.	<p>Indien opdrachtnemer het tweede achtereenvolgende kwartaal niet voldoet aan de gestelde eisen omtrent het aantal klachten en/of de doorlooptijd van de afhandeling van de klacht dan, wordt in het derde kwartaal een boete opgelegd van 10% van de omzet excl. Btw.</p> <p>Indien de opdrachtnemer een boete opgelegd krijgt dient de verschuldigde boete te worden voldaan binnen 14 kalenderdagen nadat de boete verschuldigd is geworden. De boete kan worden verrekend met de door de gemeente Eindhoven, aan de opdrachtnemer verschuldigde betalingen, ongeacht of de vordering tot betaling daarvan op een derde is overgegaan.</p> <p>De opdrachtgever kan afzien van het opleggen van een boete als de opdrachtnemer vooraf een afdoende motivering heeft aangegeven bij de contractmanager waarom het aantal klachten per kwartaal meer dan 6 klachten bedraagt of de klachten niet binnen 14 kalenderdagen zijn afgehandeld. Het is ter beoordeling aan de gemeente Eindhoven of de motivering afdoende is.</p>		
47.	Na definitieve gunning van opdracht stellen contractmanager en accountverantwoordelijke een exit strategie op, die na afloop van de overeenkomst wordt gehanteerd.		
<b>FACTURATIE</b>			
48.	Opdrachtnemer is verplicht altijd het door Opdrachtgever gegeven ordernummer op te nemen op factuur.		
49.	Opdrachtnemer is verplicht altijd een 1 op 1 relatie tussen order en factuur te hanteren, tenzij door de Opdrachtgever uitdrukkelijk anders wordt aangegeven.		
50.	Een factuur van Opdrachtnemer heeft altijd betrekking op één opdracht.		
51.	Facturen van Opdrachtnemer worden verstuurd in PDF formaat.		
<b>OVERIGE</b>			
52.	De Opdrachtnemer mag zonder uitdrukkelijk 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.		