



## Bijlage 3 Programma van Eisen

Dit document bevat de eisen die aan de opdracht worden gesteld. Inschrijver verklaart door in te schrijven bij uitvoering van de opdracht volledig te voldoen aan deze eisen en alle overige eisen die in de Aanbestedingsstukken zijn genoemd.

Indien uit de Inschrijving blijkt dat aan één of meerdere van deze eisen niet wordt voldaan, dan wordt de Inschrijving uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure.

### 1. Algemene eisen

1.1	Alle geboden producten, diensten en/of hulpmiddelen voor de uitvoering van de Opdracht voldoen ten alle tijde aan de in Nederland geldende wet- en regelgeving op het gebied van arbeidsomstandigheden, milieu, ergonomie en veiligheid. De Producten mogen de gezondheid of veiligheid van de gebruiker niet in gevaar brengen.
1.2	Indien van toepassing, worden producten voorzien van een Nederlandse handleiding.
1.3	Wanneer gekozen wordt voor bederfelijke producten dient per bestelling te worden bepaald wat de minimale houdbaarheidsdatum betreft.
1.4	Contractant levert een volledig kernassortiment van promotionele artikelen naar behoefte van Opdrachtgever. Gedurende de looptijd kan het kernassortiment worden uitgebreid, versmalt of op een andere wijze worden aangepast. Uitbreiding, versmalling of aanpassing zal slechts plaatsvinden na overleg en goedkeuring van Opdrachtgever.
1.5	Wanneer een bepaald product niet (meer) te verkrijgen is, wordt een minimaal technisch en kwalitatief gelijkwaardig product aangeboden tegen dezelfde prijs van het product dat niet meer te leveren is. Dit artikel wordt ter goedkeuring aan Opdrachtgever voorgelegd.
1.6	Per artikel is door Opdrachtgever een minimaal verpakkingseenheid bepaald, deze is opgenomen in het prijzenblad.
1.7	Contractant houdt actief markttrends bij en stelt hiervan Opdrachtgever op de hoogte.

### 2. Communicatie en rapportages

2.1	Contractant stelt één (1) vaste contactpersoon en één (1) vaste vervanger voor aan Opdrachtgever.
2.2	Contractant is minimaal op werkdagen tussen 09:00 uur en 17:00 uur telefonisch bereikbaar.
2.3	De benoemde contactpersonen van Contractant zijn op de hoogte van de huisstijl en bijbehorende regels van Opdrachtgever en zien toe dat deze juist worden toegepast op alle artikelen.
2.4	Klachten worden gemeld aan de contactpersonen van Contractant. Binnen twee (2) werkdagen na ontvangst van de klacht ontvangt de melder van Contractant een terugkoppeling met een oplossing, een oplossingstermijn en te ondernemen acties.
2.5	Vragen worden uiterlijk binnen twee (2) werkdagen beantwoord.
2.6	4x per jaar ontvangt Opdrachtgever een rapportage waarin de afgenomen producten, voorraad en eventuele trends t.a.v. promotionele artikelen zijn opgenomen.
2.7	<p>Tweemaal per jaar vindt een evaluatie plaats tussen Opdrachtgever en Contractant. Tijdens deze evaluatiemomenten worden de prestatie van de Contractant beoordeeld aan de hand van de volgende Kritieke Prestatie Indicatoren (KPI's):</p> <p><b>1. Klachtenafhandeling</b> De tevredenheid van VISTA college over de wijze waarop Contractant klachten oppakt en verwerkt. Deze KPI wordt door minimaal twee (2) medewerkers van afdeling Marketing &amp; Communicatie beoordeeld op basis van drie (3) aspecten, die door Opdrachtgever worden gescoord op een schaal van 1 t/m 10:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Openheid voor feedback:</b> ontvankelijk voor input</li> <li>• <b>Communicatie:</b> duidelijk, tijdig, proactief</li> <li>• <b>Klantvriendelijkheid:</b> meedenkend, oplossingsgericht</li> </ul> <p>De gemiddelde score over deze onderdelen bepaalt de beoordeling:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 8,5 – 10 (Uitstekend): zeer tevreden</li> <li>• 7 – 8,4 (Voldoende): goed, met ruimte voor verbetering</li> <li>• &lt; 7 (Onvoldoende): ontevreden over de wijze van klachtenafhandeling</li> </ul> <p><b>2. Kwaliteit van levering</b> De mate waarin geleverde resultaten voldoen aan de afgesproken specificaties en kwaliteit. Deze KPI wordt beoordeeld op basis van het percentage volledig geleverde orders:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 100% (Uitstekend): zeer tevreden</li> <li>• 95 – 99% (Voldoende): goed, met ruimte voor verbetering</li> <li>• &lt; 95% (Onvoldoende): ontevreden over de kwaliteit van levering</li> </ul>



	<p><b>3. Tijdigheid van oplevering</b> De mate waarin orders binnen de afgesproken termijn geleverd worden. Deze KPI wordt beoordeeld op basis van het percentage tijdig geleverde orders:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 100% (Uitstekend): zeer tevreden</li> <li>• 80 – 99% (Voldoende): goed, met ruimte voor verbetering</li> <li>• &lt; 80% (Onvoldoende): ontevreden over de tijdigheid van levering</li> </ul>
--	--

### 3. Maatwerkopdrachten

3.1	Bij maatwerkopdrachten doet Contractant voorstellen die creatief en innovatief zijn, hier mag niet zomaar worden teruggespeeld op het kernassortiment. Indien Contractant producten uit het kernassortiment voorstelt dan komt de maatwerkopdracht te vervallen en kunnen geen kosten op Opdrachtgever worden verhaald.
3.2	Contractant dient proactief mee te denken over nieuwe concepten en promotiematerialen. Contractant doet minimaal eenmaal (1) per halfjaar voorstellen voor nieuwe concepten en promotiematerialen en houdt VISTA college op de hoogte van de meest recente catalogus. Bij beurzen biedt Contractant de mogelijkheid om VISTA college hierin mee te nemen.
3.3	Contractant is op de hoogte van diverse specificaties en technieken betreffende het vervaardigen van producten.
3.4	Contractant is verantwoordelijk voor het realiseren van het concept en de levering van het uiteindelijke product.
3.5	Contractant draagt zorg voor een realistische planning, welke zij ook na komt.
3.6	Bij maatwerk op artikelen uit het kernassortiment doet VISTA college een prijsaanvraag via de webshop. Indien er sprake is van speciaal maatwerk voor onder andere evenementen, doet VISTA college een schriftelijke offerteaanvraag per mail.
3.7	Contractant brengt uiterlijk binnen vijf (5) werkdagen na ontvangst van de offerteaanvraag een offerte uit.
3.8	Voor maatwerkopdrachten wordt in een all-in prijs gehanteerd, dat wil zeggen dat alle aan de opdracht verbonden kosten zijn inbegrepen, waaronder (maar niet uitputtend): <ul style="list-style-type: none"> <li>• Advieskosten;</li> <li>• Productiekosten;</li> <li>• Handelingskosten;</li> <li>• Leveringskosten:</li> <li>• Belasting;</li> <li>• Premies;</li> <li>• Winst.</li> </ul>
3.9	Offertes van Contractant zijn conform de voorwaarden van deze raamovereenkomst. Offertes die niet aan de voorwaarden van deze raamovereenkomst en haar bijlagen voldoen, worden niet geaccepteerd.
3.10	Aanvragen en opdrachtverstrekking voor maatwerkopdrachten kunnen door bevoegde medewerkers van Opdrachtgever worden gedaan.
3.11	Contractant voert opdrachten pas uit, nadat hij van Opdrachtgever een schriftelijke opdracht (via mail) met een inkoopordernummer en of contractnummer heeft ontvangen.
3.12	Contractant bevestigt de opdracht schriftelijk (via mail).
3.13	Het staat Opdrachtgever vrij een aangeboden offerte door een externe, derde partij te laten controleren op marktconformiteit.
3.14	Wanneer Contractant geen of (naar oordeel van VISTA college) geen passende offerte doet op een 1-op-1 vraag, dan kan VISTA college buiten deze raamovereenkomst een offerte aanvragen bij andere ondernemers.
3.15	Voor de start van de uitvoering van een opdracht wordt de door Contractant aangeleverde offerte in samenspraak definitief gemaakt. Na akkoord van VISTA college kan de uitvoering conform planning plaatsvinden. Bijzonderheden en afwijkingen van deze planning kunnen alleen plaatsvinden na schriftelijke goedkeuring.
3.16	Contractant zal op eerste verzoek van Opdrachtgever in het kader van maatwerk een sample van het maatwerk product aanleveren. Pas als Opdrachtgever akkoord geeft op de sample kan worden gestart met de Opdracht tot het leveren van het betreffende maatwerkproduct.
3.17	Contractant dient de samples als beschreven in eis 3.16 kosteloos aan te leveren, die voor zover Opdrachtgever aangeeft eigendom worden van Opdrachtgever.

### 4. Huisstijl

4.1	Binnen één (1) maand na gunning conformeert Contractant zich aan de bestaande huisstijl van Opdrachtgever.
4.2	Met betrekking tot bedrukking met de logo's, lettertypes en kleurnummers hanteert Contractant de logo's en kleurnummer zoals na gunning aangeleverd door Opdrachtgever.



## 5. Duurzaamheid

5.1	De aangeboden producten mogen geen schadelijke stoffen bevatten voor mens, dier, natuur en milieu.
5.2	<p>Secundaire en/of tertiaire verpakkingen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Minimaal 50% van de kartonnen verpakkingen bestaan uit post-consumer gerecycled karton;</li> <li>• Bij gebruik van niet bio-based kunststofolie of -vellen, dient minimaal 50% van deze verpakkingen uit gerecycled materiaal te bestaan.</li> </ul> <p>Bij deze eis gaat het om materiaal dat afkomstig is van producten die al een eerdere gebruiksfunctie hebben vervuld, zoals consumentenafval.</p>
5.3	Contractant verpakt producten efficiënt, met het oog op duurzaamheid.
5.4	De aangeboden producten zijn daar waar mogelijk biologisch afbreekbaar, dan wel recyclebaar.
5.5	Inschrijver dient een toelichting te geven op de verpakingskeuze, waarbij zij/hij aansluit bij de essentiële eisen die uit de Europese Richtlijn Verpakkingen en het Besluit beheer verpakkingen voortkomen.
5.6	Producten die bestaan uit massief hout en Producten waarin hout of houtvezels zijn verwerkt dienen het FSC-keurmerk (of vergelijkbaar) te bevatten.

## 6. Bestellen / webwinkel

6.1	Contractant spant zich gedurende de overeenkomst in om het bestelproces te optimaliseren en aan te passen naar de wensen van de gebruikers van Opdrachtgever.
6.2	Contractant verleent bestelbevoegden toegang tot een online webwinkel. In deze webwinkel bevindt zich een speciaal voor Opdrachtgever ingericht kernassortiment.
6.3	Het gebruik van de webshop door bestelbevoegden van Opdrachtgever zoals gesteld in eis 6.2 is volledig kosteloos.
6.4	De webwinkel is voorzien van de huisstijl van Opdrachtgever waardoor direct herkenbaar is dat de medewerkers in de juiste webwinkel zijn ingelogd
6.5	<p>De webwinkel dient in de implementatiefase conform eisen en wensen te worden ingericht en dient uiterlijk twee (2) maanden na start van de raamovereenkomst operationeel te zijn.</p> <p>Contractant ontvangt na gunning het huisstijlhandboek om te gebruiken bij het aanpassen van de webshop. In samenwerking met de afdeling Marketing &amp; Communicatie wordt onder andere gekeken naar de user experience en navigatie.</p>
6.6	Artikelen in de webwinkel zijn voorzien van een foto, met vergrotingsmogelijkheden en uitgebreide productinformatie. Artikelen die worden geleverd met een logo of andere opdruk in opdracht van Opdrachtgever worden dusdanig afgebeeld.
6.7	Bij elk artikel staat de overeengekomen prijs vermeld, exclusief btw, het btw bedrag en inclusief btw en voor zover daar sprake van is, het aantal voorradig. Daarnaast wordt de levertijd vermeld.
6.8	De webwinkel zal niet worden gebruikt voor reclamadoeleinden richting medewerkers van Opdrachtgever.
6.9	Gewenste wijzigingen op verzoek van Opdrachtgever worden binnen twee werkdagen in de webwinkel doorgevoerd
6.10	Contractant verleent het team Marketing & Communicatie inzage in het gehele assortiment. Inzage geschiedt door middel van een online webwinkel.
6.11	<p>De webshop dient aan de volgende eisen te voldoen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 24/7 beschikbaar;</li> <li>• Biedt technische ondersteuning;</li> <li>• De webshop is in de Nederlandse taal;</li> <li>• Promotionele artikelen zijn gerangschikt op prijs, van laag naar hoog;</li> <li>• De webshop bevat een zoekfunctie die besteller de mogelijkheid geeft om binnen het assortiment voor Opdrachtgever te zoeken.</li> </ul>
6.12	De locaties van Opdrachtgever zijn opgenomen in de webshop als standaard afleveradressen die de besteller kan kiezen.
6.13	Onderhoud aan de webshop wordt minimaal drie (3) werkdagen van te voren gemeld en vindt plaats buiten kantooruren (09:00 – 17:00 uur)
6.14	<p>Op dit moment is Opdrachtgever bezig met de inrichting van een Purchase to Pay (P2P) systeem maar dit zal nog niet klaar zijn voordat deze overeenkomst inwerking treedt.</p> <p>Wanneer het P2P systeem gedurende de looptijd van deze overeenkomst in werking treedt zal Contractant een inspanningsverplichting hebben om de webshop middels een Open Catalog Interface (OCI) koppeling aan het systeem van Opdrachtgever te koppelen.</p>
6.15	Wanneer de OCI koppeling zoals beschreven in eis 6.14 is gerealiseerd geldt dat bestellers van Opdrachtgever bestellingen plaatsen in het systeem van Opdrachtgever.



## 7. Bestellen

7.1	De bestelbevoegden van de afdelingen binnen VISTA college dienen rechtstreeks bij Contractant te kunnen bestellen zonder tussenkomst van de afdeling Marketing & Communicatie.
7.2	Bij het plaatsen van een bestelling moet minimaal de volgende informatie worden opgegeven: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Naam besteller;</li> <li>• Afdeling / kostenplaats (pull down menu);</li> <li>• E-mailadres besteller;</li> <li>• Aantal bestelde artikelen;</li> <li>• Totaalprijs van de bestelling;</li> <li>• Afleverdatum;</li> <li>• Afleveradres (pull down menu).</li> </ul>
7.3	Van elke geplaatste bestelling ontvangt de besteller een bevestiging. In deze bevestiging staat ten minste de informatie die bij het plaatsen van een bestelling moet worden opgegeven.
7.4	Besteller wordt onmiddellijk telefonisch en/of per e-mail op de hoogte gebracht indien de bestelling door onvoorziene omstandigheden niet op de afgesproken datum kan worden geleverd.
7.5	Per kwartaal wordt een overzicht verzonden naar de contactpersoon van Opdrachtgever. Dit overzicht bevat een uitsplitsing waarin wordt weergegeven per afdeling welke artikelen en het aantal stuks zij hebben besteld.

## 8. Leveringen

8.1	Contractant levert exact de aantallen conform de geplaatste inkooporder. Indien meer wordt geleverd zonder toestemming, zijn deze kosten voor de Contractant. Te weinig leveren wordt niet geaccepteerd.
8.2	Spoedleveringen van de op voorraad zijnde artikelen uit het kernassortiment geschiedt binnen één werkdag indien vóór 17.00 uur is besteld. Spoedleveringen vinden enkel plaats na akkoord van de aanvrager.
8.3	Bij spoedleveringen mag Contractant een opslag van maximaal 5% van de leveringswaarde van de specifieke opdracht in rekening brengen. Dit bedrag is nooit meer dan € 50,- per spoedlevering.
8.4	Levering van op voorraad zijnde artikelen uit het kernassortiment geschiedt binnen drie (3) werkdagen indien vóór 17:00 uur is besteld.
8.5	Leveringen vinden uitsluitend plaats op werkdagen tussen kantoor tijden (tussen 8:00 en 17:00 uur).
8.6	Bij bulkafnames wordt de levertijd in overleg bepaald. De aantallen voor bulkbestellingen kunnen per artikel verschillen. Na gunning worden de definitieve aantallen in overleg bepaald.
8.7	Bestellingen dienen vanaf een bestelbedrag van € 100,- exclusief btw kosteloos te worden geleverd.  Voor kleinere bestellingen kunnen leveringskosten tegen kostprijs in rekening worden gebracht, mits vooraf afgestemd met VISTA college. Onder de term 'kostprijs' in deze context verstaat VISTA college de daadwerkelijk gemaakte vervoerskosten, verpakkingskosten en handlingskosten. Daarbij kan VISTA college Opdrachtnemer vragen om 'bewijsstukken' te overleggen waaruit de gemaakte kosten van de levering blijken (bijv. factuur vervoerder, of bij eigen vervoer een kilometerberekening).
8.8	Foutieve en beschadigde leveringen worden kosteloos retour genomen door Contractant en opnieuw geleverd binnen een termijn in overleg met Opdrachtgever.
8.9	Het gewicht en de omvang van de te leveren colli voldoen aan de waarden die zijn vastgesteld in de Arboret en regelgeving, inzake maximale gewichten en afmetingen van handmatig te vertillen verpakkingen.
8.10	Contractant garandeert dat het gebruik van verpakkingsmaterialen beperkt wordt en dat grotere verpakkingen (onder andere pallets) retour worden genomen.

## 9. Voorraad

9.1	Contractant is verantwoordelijk voor het aanhouden van voldoende voorraad van het kernassortiment om de overeengekomen dienstverlening te kunnen uitvoeren. Contractant dient hierbij van elk artikel minstens een bepaald aantal stuks op voorraad te houden. Deze minimale voorraad is opgenomen in het prijzenblad.
9.2	Naarmate het einde van de overeenkomst nadert worden in overleg nieuwe afspraken gemaakt over de aan te houden voorraad.
9.3	Contractant attendeert Opdrachtgever op status van de voorraden en heeft een signalerende functie m.b.t. tot een minimale afroepvoorraad.
9.4	Contractant geeft up-to-date inzicht in de voorraad én geeft melding bij het bereiken van de afgestemde ijzeren voorraad.
9.5	Contractant heeft een signalerende functie met betrekking tot bederfelijke producten en de houdbaarheidsdatum in de voorraad.



## 10. Facturatie

10.1	Facturatie geschiedt door Contractant achteraf.
10.2	De door Opdrachtgever te betalen facturen voor de verrichte leveringen en diensten zullen door Contractant zowel in PDF als .XML (PEPPOL) digitaal, per mail, verzonden naar <a href="mailto:crediteur@vistacollege.nl">crediteur@vistacollege.nl</a> .
10.3	De facturen zullen tenminste de volgende gegevens bevatten: <ul style="list-style-type: none"><li>• Crediteurnummer;</li><li>• Inkoopordernummer;</li><li>• Contractnummer;</li><li>• Factuurnummer;</li><li>• Contactpersoon nadere opdracht;</li><li>• KVK-nummer;</li><li>• IBAN nummer;</li><li>• Btw nummer;</li><li>• Btw (percentage en bedrag);</li><li>• Specificatie van de geleverde producten en of diensten</li></ul>
10.4	De betalingstermijn is 30 dagen na factuurdatum