

Bijlage B Programma van Eisen

Europese openbare aanbesteding Representatiemiddelen

Om de door het COA gewenste kwaliteit te verkrijgen, stelt het COA Minimumeisen aan de uitvoering van onderhavige Opdracht. Een Inschrijver dient, op straffe van uitsluiting van de Aanbestedingsprocedure, te voldoen aan elke Minimumeis. Het niet voldoen aan (tenminste) één Minimumeis betekent dat de Inschrijving van verder deelname aan de Aanbestedingsprocedure wordt uitgesloten, tenzij naar de mening van de Aanbestedende dienst sprake is van een bagatel.

Indien na gunning van de Opdracht blijkt dat de Inschrijver niet voldoet aan een of meerdere Minimumeisen, wordt dit als niet-nakoming van de Raamovereenkomst aangemerkt. In dat geval is het COA gerechtigd de Raamovereenkomst te ontbinden.

Hieronder worden de Minimumeisen, die integraal onderdeel uitmaken van de aanbestedingsdocumenten.

Nr.	Algemene eisen
E-1	Met het doen van een Inschrijving verklaart Inschrijver onvoorwaardelijk akkoord te gaan met de bepalingen, eisen en voorwaarden die volgen uit de Aanbestedingsprocedure en de Aanbestedingsdocumenten.
E-2	De Leveringen dienen minimaal te voldoen aan de (op dat moment) geldende wet- en regelgeving. Indien deze regelgeving gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst wijzigt, dient Opdrachtnemer hierop te anticiperen en in overleg met Opdrachtgever passende maatregelen te treffen.
E-3	Leverancier garandeert marktconforme prijzen bij alle geleverde artikelen. Het COA houdt zich het recht voor om de prijzen op marktconformiteit te toetsen.
E-4	De Aanbestedende Dienst contracteert één Opdrachtnemer. Opdrachtnemer is bereid producten elders in te kopen of te laten vervaardigen wanneer deze niet in het eigen assortiment voorkomen.
E-5	Opdrachtnemer verleent de Aanbestedende Dienst inzage in het gehele assortiment. Inzage geschiedt door middel van het beschikbaar stellen van een online webwinkel van de leverancier.
E-6	Wijzigingen in het kernassortiment kunnen uitsluitend plaatsvinden op verzoek van de Aanbestedende Dienst of na goedkeuring van de Aanbestedende Dienst. Eventuele uitbreiding van het assortiment is uitsluitend pas toegestaan na voorafgaande goedkeuring van de contracteigenaar of de communicatieadviseur van het COA.
E-7	De inschrijver dient een kernassortiment van artikelen aan te bieden en hiervoor tarieven op te nemen in het bijgevoegde prijzenblad. Dit kernassortiment vormt de basis van de Raamovereenkomst. <i>Uitbreiding van het assortiment</i> De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om het kernassortiment gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst uit te breiden of aanvullende producten toe te voegen op basis van een nadere offerteaanvraag. Voor deze aanvullende producten dient de Inschrijver marktconforme prijzen aan te bieden. De Aanbestedende dienst beoordeelt de marktconformiteit op basis van gangbare prijzen in de branche en/of referenties. Na dat de aanvullende producten zijn aangeboden in de offerteaanvraag en akkoord zijn bevonden door Opdrachtgever, dienen deze opgenomen te worden in het kernassortiment. <i>Voorwaarden bij uitbreiding:</i> De Inschrijver is verplicht binnen een door de Aanbestedende dienst gestelde termijn een offerte uit te brengen voor de gevraagde uitbreiding;

Nr.	Algemene eisen
	• Artikelen buiten het COA-assortiment worden gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst separaat geoffreerd aan de Aanbestedende dienst; • De aanvullende producten vallen onder dezelfde contractvoorwaarden als het kernassortiment, tenzij anders overeengekomen.
E-8	De artikelen moeten marktconform aangeboden worden door de Inschrijver. Indien de Offerte van Inschrijver naar het oordeel van de Aanbestedende dienst sterk negatief afwijkend is, bv. meer dan 10% in vergelijking met de markt, dan staat het de Aanbestedende Dienst vrij om deze opdracht, bestelling bij een andere marktpartij te plaatsen (zie ook art. 3.3 van de Raamovereenkomst).
E-9	Offertes voor vervolgoopdrachten en bestellingen met artikelen die buiten het kernassortiment vallen, worden binnen vijf werkdagen na het eerste verzoek van Opdrachtgever per e-mail toegezonden. De contactpersonen namens Opdrachtgever dienen te allen tijde een afschrift van deze bestelling te ontvangen. Dit betreft tevens een drukproef van de het bestelde artikel ter toetsing van de huisstijl.
E-10	Voor het COA onderzoekt Opdrachtnemer samen met Opdrachtgever de mogelijkheid om in de toekomst een OCI-koppeling te maken met AFAS. Hiervoor brengt Opdrachtnemer geen kosten in rekening bij Opdrachtgever. Indien mogelijk dient Opdrachtnemer zorg te dragen voor de juiste koppeling.
E-11	De Opdrachtnemer dient op verzoek voor nadere bestellingen een proeflevering kosteloos te leveren. Deze proeflevering wordt eigendom van de Aanbestedende Dienst. Na accordering van de proeflevering door de Aanbestedende dienst, kan Opdrachtnemer starten met uitvoering (in productie nemen) van de opdracht/bestelling. De Aanbestedende Dienst is en blijft eigenaar van alle voor haar opgemaakte ontwerpbestanden. Deze bestanden dienen op eerste verzoek van De Aanbestedende Dienst te worden overgedragen.
E-12	Opdrachtnemer zal per ingangsdatum van de Raamovereenkomst een webwinkel (E-catalogus) aan Opdrachtgever beschikbaar stellen. Deze dient geheel in huisstijl van het COA te zijn.
E-13	De Opdrachtnemer dient in staat te zijn advies uit te brengen aangaande toepasselijke representatieartikelen voor diverse gelegenheden zoals genoemd in de scope van deze Opdracht. Deze adviesfunctie wordt geacht bij de prijs te zijn inbegrepen.
E-14	Opdrachtnemer biedt op alle artikelen een marktconforme garantie welke in overeenstemming is met de Europese wet- en regelgeving. De garantie dient zowel het artikel zelf als de bedrukking te betreffen. Indien de Opdrachtgever aanspraak wil maken op garantie zal hij hiervoor de vastgestelde klachtenprocedure gebruiken.
Logistiek en bestelproces	
E-15	Leveringen worden compleet geleverd. Deelleveringen en naleveringen zijn alleen in overleg met het COA mogelijk. Opdrachtnemer treedt in geval van vertraagde, onvolledige of beschadigde Leveringen in contact met Opdrachtgever tenminste twee weken voor leverdatum en biedt Opdrachtgever een alternatieve oplossing aan dat minimaal gelijkwaardig is aan de oorspronkelijke bestelling.
E-16	De Locaties van Opdrachtgever zijn over het gehele land (Nederland) verspreid. Opdrachtnemer dient haar producten in het gehele land te kunnen leveren. Het merendeel van de Leveringen zullen direct aan asielzoekerscentra of kantoorlocaties worden geleverd.

Nr.	Algemene eisen
E-17	Opdrachtnemer heeft de plicht het gehele logistieke proces, vanaf de productie en de distributie tot en met de bezorging van de representatie- artikelen (met inbegrip van eventuele retourneringen) zo in te richten dat alle artikelen tijdig en compleet bij de geadresseerde(n) worden afgeleverd.
E-18	De kosten voor verzending worden duidelijk zichtbaar gemaakt op de webshop. Verzendkosten inzichtelijk per bestelling met een maximumtarief van: 15 euro van bestelling.
E-19	De Opdrachtnemer garandeert dat bestelde artikelen voor een specifiek evenement of gelegenheid, welke niet juist of te laat worden geleverd (na de fatale datum) kosteloos geannuleerd en geretourneerd mogen worden.
E-20	Leverancier levert uitsluitend na opdracht van een bestelbevoegde van COA.
E-21	Leverancier draagt waar nodig zorg voor een schriftelijke verklaring van Levering en laat bij ontvangst dit document (pakbon) door een bevoegd contactpersoon namens Opdrachtgever tekenen. Een kopie blijft achter bij de goederen.
E-22	Van elke geplaatste bestelling ontvangt de besteller een bevestiging per e-mail.
E-23	De bestelbevoegde wordt onmiddellijk per e-mail op de hoogte gebracht indien de bestelling door onvoorziene omstandigheden niet op de afgesproken datum geleverd kan worden.
E-24	Opdrachtnemer garandeert te allen tijde de gevraagde producten te kunnen leveren of indien, met akkoord van de Aanbestedende Dienst, af te wijken en een vergelijkbaar product te leveren.
E-25	Opdrachtnemer dient artikelen uit het COA-assortiment binnen vijf werkdagen af te leveren op de betreffende Locaties in Nederland.
E-26	Op de geleverde producten staat per doos aangegeven welk artikel het betreft en welk aantal het betreft.
E-27	Opdrachtnemer dient de goederen dusdanig te verpakken dat ze zijn beschermd tegen schade en/of vocht, schimmel, zonlicht en andere externe factoren die de Levering kunnen beschadigen. Verpakking dient eventuele doorverzending goed te kunnen doorstaan zonder dat ompakken noodzakelijk is.
E-28	De Opdrachtnemer draagt zorgt voor een adequate beschermende verpakking van de bestelde artikelen waarbij zo min mogelijk milieubelastende materialen worden toegepast. De Opdrachtnemer mag alleen gerecycled papier inzetten en mag geen gebruik maken van plastic als vulmateriaal.
E-29	Verpakking dient handzaam op het gebied van gewicht, omvang, volume etc. te zijn (onder handzaam wordt gezien dat de verpakking niet extra belast met zich meebrengt). Daarnaast dient gebruik gemaakt te worden van de gangbare vullingen. De verpakking en eventuele vulling dienen van dien aard te zijn dat ze bij normale behandeling van het pakket geen schade toebrengen aan de eigenlijke artikelen.
E-30	Foutieve Leveringen worden kosteloos retour genomen door Opdrachtnemer en opnieuw geleverd. Een nieuwe levering en de termijn waarbinnen deze geleverd worden, wordt afgestemd met Opdrachtgever.
E-31	Opdrachtnemer levert het product op verzoek van Opdrachtgever inclusief drukwerk

Nr.	Algemene eisen
E-32	Opdrachtnemer houdt voor Opdrachtgever een bepaalde voorraad in opslag aan.
E-33	Opdrachtnemer is verplicht de bestaande voorraad van de huidige leverancier kosteloos over te nemen.
Eisen aan de prijs	
E-34	Alle in het Prijzenblad Bijlage D opgegeven tarieven per artikel worden opgenomen in de Raamovereenkomst en zullen gelden als de maximale, toegestane tarieven.
E-35	. Prijzen liggen gedurende de eerste twee jaar vast en kunnen daarna na goedkeuring van Aanbestedende dienst marktconform worden geïndexeerd.
E-36	Op verzoek van de Opdrachtgever kan een speciale verpakking worden geleverd tegen meerkosten. Onder speciale verpakking wordt bedoeld, verpakking met als doel een speciale boodschap over te brengen aan relaties of medewerkers. Bijvoorbeeld een speciale wijn doos voor relaties.
Eisen aan de druktechnieken	
E-37	De Inschrijver conformeert zich aan de huisstijl van de Aanbestedende Dienst. Zie Huisstijlhandboek – Bijlage I.
E-38	Opdrachtnemer dient artikelen te kunnen voorzien van het COA-logo op hoge resolutie.
Eisen aan de webwinkel voor het COA	
E-39	Met het doen van een Inschrijving verplicht de Opdrachtnemer zich tot het inrichten en bijhouden (inclusief technisch onderhoud) van de webwinkel gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst.
E-40	Opdrachtnemer dient kosteloos een betrouwbare en stabiele webwinkel aan te bieden, waarvoor minimaal een 98% beschikbaarheid wordt vereist op werkdagen tussen 07:00 en 22:00 uur.
E-41	De webwinkel dient volledig in de Nederlandse taal te zijn opgesteld.
E-42	De Inschrijver garandeert dat de webwinkel per 1 september 2026 beschikbaar en gebruiksklaar is voor de Opdrachtgever. De Inschrijver garandeert dat de webwinkel stabiel en betrouwbaar is en dat er minimaal 15 gebruikers tegelijkertijd gebruik kunnen maken van de webwinkel.
E-43	Op de webwinkel staat duidelijk vermeldt op welke manier de gebruikers/bestelbevoegden contact kunnen opnemen met de Opdrachtnemer wanneer ondersteuning gewenst is. Gedurende het bestellen is het telefoonnummer van de klantenservice van de Opdrachtnemer duidelijk zichtbaar op het scherm.
Eisen aan de communicatie en klachtenafhandeling	
E-44	Inschrijver hanteert voor de organisatie het principe van één vast contactpersoon voor het COA.
E-45	Inschrijver heeft één meldpunt en een procedure voor klachten en storingen.
Eisen aan managementrapportages	
E-46	Opdrachtnemer initieert gedurende de contractperiode minimaal één keer per half jaar een contactmoment ten behoeve van contractmanagement. Daarbij verstrekt Inschrijver

Nr.	Algemene eisen
	vijf werkdagen voorafgaand aan het contactmoment een managementrapportage. Deze bevat minimaal de volgende gegevens: - Spend gegevens per Levering en totaal; - Aantallen gespecificeerd naar product; - Aantal orders.
E-47	Er zal jaarlijks een evaluatie plaatsvinden over de uitgevoerde Leveringen. Bij deze evaluatie wordt het gehele proces (aan de hand van een managementrapportage) over de representatiemiddelen van het afgelopen jaar doorgesproken. Datum van evaluatie is in overleg met de Aanbestedende dienst en wordt door de Opdrachtnemer ingepland.
E-48	Opdrachtnemer komt gedurende deze evaluaties met aanbevelingen ter verbetering van zaken waar behoefte aan is. Deze zaken worden in afstemming opgepakt en verbeterd.
E-49	Ter bewaking van de Raamovereenkomst en de geldende voorwaarden wordt per kwartaal een kwartaalrapportage geleverd aan de Aanbestedende Dienst.
E-50	Kwartaalrapportages worden opgesteld met tenminste de volgende informatie: • De afname van de verschillende geleverde Producten; • Rapportage van de klantenservice met het aantal meldingen en klachten, soort melding/klacht en hoe deze is/zijn opgelost; • Een overzicht van geleverde overige representatiemiddelen; • Overige informatie en advies die Opdrachtnemer en Opdrachtgever van belang achten.