

Programma van eisen

Openbare Europese aanbesteding

Drukwerk Aanslagen Gemeentelijke Belastingen

ten behoeve van Gemeente Ooststellingwerf
(handelend namens OWO-gemeenten)

TN593724



Nr.	Algemene eisen
1.1	Het indienen van een Inschrijving houdt in dat door Inschrijver onvoorwaardelijk met de bepalingen, eisen en voorwaarden van de Aanbestedingsdocumenten en de Nota('s) van inlichtingen wordt ingestemd.
1.2	Het intellectuele eigendom en volledige gebruiksrecht van alle opdrachten blijft altijd van Opdrachtgever.
1.3	Opdrachtgever is en blijft eigenaar van de aangeleverde bestanden en overig materiaal.
1.4	Uitgevoerde opdrachten, tijdelijke voorraden, modellen en andere informatie van Opdrachtgever mogen in geen geval in handen komen van andere klanten van de Opdrachtnemer of derde partijen van Opdrachtnemer, ook niet tijdens een bedrijfsbezoek of dienend als voorbeeld.
1.5	Alle (online en offline) contacten tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer dienen in het Nederlands te geschieden. De contactpersoon van de Opdrachtnemer beschikt over goede Nederlandse taalvaardigheid.
1.6	Indien er bij de Opdrachtnemer calamiteiten voordoen moet Opdrachtnemer kunnen uitwijken naar een andere locatie of een andere mogelijkheid hebben om te kunnen leveren, zodat de gevraagde leveringen niet vertragen. Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever zo snel mogelijk als blijkt dat de afgesproken levertijd door een calamiteit niet gehaald wordt.
1.7	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de medewerkers die ingezet worden voor opdrachten van de Opdrachtgever hun werkzaamheden met deskundigheid kunnen uitvoeren.
1.8	Opdrachtnemer dient een vast contactpersoon/-personen toe te wijzen. Deze contactpersoon/-personen van Opdrachtnemer zijn het eerste aanspreekpunt voor de Opdrachtgever. Daarbij verwacht de Opdrachtgever in elk geval een aanspreekpunt voor operationele vragen en een aanspreekpunt met betrekking tot contractzaken. Tevens zorgt Opdrachtnemer voor geschikte vervanging bij ziekte, verlof, uitdiensttreding of niet-functioneren van de contactpersoon/-personen.
1.9	Opdrachtnemer heeft op alle werkdagen een telefonische bereikbaarheid van 8:30 – 17:00 uur. De contactperso(n)en van Opdrachtnemer is/zijn tijdens werkdagen bereikbaar in deze periode ingeval van een calamiteit.
1.10	Klachten worden afhankelijk van de aard en omvang van de klachten binnen maximaal 48 uur in behandeling genomen en binnen een week opgelost. Indien dit niet mogelijk is, neemt Opdrachtnemer contact op met de contractmanager van de Opdrachtgever.
1.11	Uitgevoerde opdrachten, tijdelijke voorraden, modellen en andere informatie van de Opdrachtgever mogen in geen geval in handen komen van andere klanten van de Opdrachtnemer of derde partijen van Opdrachtnemer, ook niet tijdens een bedrijfsbezoek of dienend als voorbeeld.

Nr.	Bestellingen
2.1	<p>De opdrachtnemer dient de volledige verwerking, productie en verzending te ondersteunen van de binnen de opdracht voorkomende documentstromen. Het handelsdrukwerk bestaat minimaal onder andere, maar niet uitsluitend, uit:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Belastingaanslagen, al dan niet voorzien van bijlagen zoals flyers, bijsluiters en specificaties (waaronder diftar-specificaties); • Correspondentie voortvloeiend uit belastingaanslagen, waaronder eventuele belastingverminderingen; • Incidentele losse mailingen of flyers; • Invorderingscorrespondentie in opvolgende fasen van het invorderingsproces, waaronder: <ul style="list-style-type: none"> ○ Herinneringen; ○ Aanmaningen; ○ Dwangbevelen; ○ Stornobrieven. <p>De oplossing en dienstverlening van opdrachtnemer dienen geschikt te zijn voor verwerking van zowel reguliere als incidentele documentstromen,</p>



Nr.	Bestellingen
	<p>inclusief variabele bijlagen, verschillende documenttypen en opvolgende correspondentie binnen één dossier of procesketen.</p> <p>De vereiste formaten zijn beschreven in het Prijzenblad.</p>
2.2	Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid om documenten zoals benoemd in eis 2.1 aan te bieden via MijnOverheid/Logius.
2.3	Opdrachtgever is gerechtigd een bestelling kosteloos te annuleren tot 4 uren voordat Opdrachtnemer met de uitvoering is begonnen. Indien Opdrachtnemer reeds gestart is met de uitvoering, is Opdrachtgever eveneens gerechtigd de opdracht te annuleren en kunnen enkel in redelijkheid gemaakte kosten, mits onderbouwd en goedgekeurd door Opdrachtgever door Opdrachtnemer in rekening worden gebracht.
2.4	Alle bestellingen, inclusief offertes, dienen alleen via de afdeling B&R van de Opdrachtgever te verlopen. Bij bestellingen buiten de afdeling B&R van de Opdrachtgever om, loopt Opdrachtnemer het risico dat de betreffende bestelling niet door Opdrachtgever betaalbaar gesteld gaat worden.

Nr.	Leveringen
3.1	Leveringen geschieden conform bestelling. Deelleveringen zijn niet toegestaan zonder toestemming van de besteller. Een bestelling dient, tenzij expliciet in de bestelling is aangegeven, in één keer te worden geleverd.
3.2	De ingediende prijzen gelden voor levering op de/het overeengekomen adressen in Nederland. De opdrachtnemer levert franco (Delivered Duty Paid, Incoterms 2020). Alle kosten voor het maken en leveren van de producten zijn inbegrepen. Denk hierbij aan drukproeven, verzendkosten, materiaal, arbeid, transport en, als dit van toepassing is, opslag van briefpapier, voorbedrukt A4 en enveloppen.
3.3	Indien de overeengekomen levertijd niet gehaald kan worden, mag Opdrachtgever de opdracht bij een andere marktpartij onder brengen. Dit met in acht neming van de aanbestedingsdocumenten en actuele aanbestedingswetgeving.
3.4	Wanneer Opdrachtnemer een levering van een opdracht niet, niet tijdig, of niet naar behoren kan nakomen, meldt deze dat direct via e-mail én telefonisch bij Opdrachtgever (bij besteller en/of contactpersoon) en vermeldt daarbij de reden en voorgestelde oplossing.
3.5	<p>Indien de levering of dienstverlening niet aan de afgesproken kwaliteitseisen voldoet dan is er sprake van een van de volgende scenario's:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. 4) Het product is niet goed, maar wordt overgedrukt binnen een redelijke termijn. Het foute product wordt retour genomen en vernietigd. Facturering geschiedt alleen voor de herstell levering. <p>Indien de producten dienen te worden vernietigd (scenario 2,3 en 4) dan draagt Opdrachtnemer zorg voor de kosten die hiermee gemoeid zijn.</p>
3.6	<p>De opdrachtgever hanteert voor zowel proefdrukwerk als handelsdrukwerk drie levertermijnen gedurende de raamovereenkomst:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Standaard: 6 werkdagen • Versneld: 4 werkdagen • Spoed: 2 werkdagen <p>De levertermijn gaat in op de eerste werkdag nadat de opdrachtgever de offerte heeft goedgekeurd.</p>



Nr.	Leveringen
3.7	Geconstateerde onjuistheden in het proefbestand worden hersteld, waarna een nieuw proefbestand wordt toegestuurd.
3.8	Opdrachtnemer en opdrachtgever stemmen samen datum af voor levering. Dit is de zogenoemde matdatum.

Nr.	Technische eisen
4.1	De opdrachtnemer verwerkt digitale bestanden uit Adobe Creative Cloud (zoals Acrobat, InDesign, Illustrator en Photoshop) en, wanneer nodig, bestanden uit Microsoft Office (Kladblok, Word, Excel en PowerPoint), zonder extra kosten.
4.2	Producties kunnen zowel schriftelijk via de post als digitaal via Logius/MijnOverheid verstuurd worden.
4.3	Producties dienen op A3 en A4 gedrukt te kunnen worden.
4.4	Het drukwerk (alle producties) voldoet minimaal aan de OWO-huisstijl handboek in kleur inclusief latere updates. Zie bijlage I.
4.5	Het drukwerk (alle producties) dienen dubbelzijdig gedrukt te kunnen worden.
4.6	Producties die betaalopdrachten bevatten, beschikken over QR-codes die online betalen mogelijk maken met betaaloplossingen IDeal/Wero.
4.7	Een aanslag, herinnering, aanmaning en dwangbevel geven een kennisgeving met betrekking tot betalen (in termijnen) via een automatische incasso of via een uiterste betaaltermijn.
4.8	Een aanslag bevat minimaal de te betalen/terug te betalen bedrag en het rekeningnummer van de gemeente.
4.9	Een aanslag is voorzien van een bijsluiters per gemeente.
4.10	Een herinnering, aanmaning en dwangbevel bevat minimaal het te betalen bedrag en het rekeningnummer van de gemeente.
4.11	Een aanslag is minimaal voorzien van een beschikking met de WOZ-waarde van de betreffende belasting EN een specificatie met minimaal: de belastingsoort, grondslag, tarief, bedrag en totaalbedrag.
4.12	Een diftaraanslag is minimaal voorzien van een specificatie met datum van lediging, betreffende container (groen/grijs), geleedigde aantal kilo's.
4.13	Een vermindering bevat minimaal de betreffende belastingsoort, de oude en de nieuwe grondslag, het oude en nieuwe bedrag en tenslotte het verminderde bedrag.
4.14	Schriftelijke producties in A4 dienen gevouwen in C3 enveloppen verstuurd te kunnen worden. Zie ontwerp enveloppen in bijlagen I-1 tot en met I-4.
4.15	Enveloppen bevatten een retouradres van de gemeente.
4.16	Enveloppen dienen ook voorzien te kunnen worden van het OWO-logo conform OWO-huisstijl handboek in kleur inclusief latere updates.
4.17	Briefpapier voor herinneringen, aanmaningen, dwangbevelen en storno's dienen voorzien te worden van het OWO-logo conform OWO-huisstijl handboek in kleur inclusief latere updates.
4.18	Digitale producties dienen verzonden te kunnen worden via MijnOverheid/Logius.

Nr.	Contractmanagement
5.1	Opdrachtnemer evalueert tenminste eenmaal per jaar met de Opdrachtgever de gang van zaken met betrekking tot de Raamovereenkomst. De onderwerpen worden in overleg tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever nader bepaald.
5.2	Opdrachtnemer en opdrachtgever voeren overleg op locatie van opdrachtgever.
5.3	Opdrachtnemer levert tenminste eenmaal per jaar de volgende managementrapportages:



Nr.	Contractmanagement
	<ul style="list-style-type: none"> • Overzicht geleverde producten en evt. diensten, weggezet in aantallen en financiële waarde; • Klachten en klachtafhandeling; • Afwijkende levertijden; • Totale omzet (cumulatief per jaar) en omzet per besteller/kostenplaats. <p>Aan het eind van het kalenderjaar volgt een jaarrapportage van geleverde diensten/producten.</p>
5.4	<p>Na beëindiging van de Raamovereenkomst zorgt Opdrachtnemer voor een goede, kosteloze overdracht aan de mogelijk nieuwe leverancier(s) van de Opdrachtgever of aan de Opdrachtgever zelf. Dit gaat om alle documenten, bronbestanden, files, informatie, etc. die Opdrachtnemer in haar bezit heeft, zonder hiervoor kosten in rekening te brengen.</p> <p>Binnen 2 weken voor beëindiging van de Raamovereenkomst zal Opdrachtnemer aan Opdrachtgever alle bestanden/foto's en concepten overdragen. Hoe deze afdracht precies dient plaats te vinden zal nog nader afgesproken worden.</p>
5.5	<p>Na beëindiging van de Raamovereenkomst dient Opdrachtnemer alle opdrachten die verband houden met en verricht zijn onder deze Raamovereenkomst van al haar datadragers/schijven/servers te verwijderen.</p>
5.6	<p>Indien Opdrachtnemer gebruik maakt van onderaannemers is de hoofdaannemer (Opdrachtnemer) altijd verantwoordelijk voor de constante kwaliteit en de levering van de aangeboden producten. Het staat de Opdrachtgever geheel vrij om (met opgave van reden(en)) een wijziging van onderaannemers te weigeren.</p>
5.7	<p>Opdrachtnemer kan drukwerk voor de opdrachtgever fysiek opslaan.</p>
5.8	<p>Opdrachtnemer is verantwoordelijk behoud van kwaliteit van het opgeslagen drukwerk.</p>

Nr.	Facturering en prijzen
6.1	<p>Voor handelsdrukwerk stuurt de opdrachtnemer maandelijks één verzamelfactuur achteraf. In deze factuur staan alle opdrachten apart vermeld.</p> <p>Voor voorlichtingsdrukwerk stuurt de opdrachtnemer per opdracht een factuur nadat de opdracht is geleverd.</p>
6.2	<p>Bij minderlevering brengt de opdrachtnemer alleen het werkelijk geleverde aantal in rekening.</p>
6.3	<p>Facturen worden digitaal verzonden naar facturen@ooststellingwerf.nl en zo compleet mogelijk gespecificeerd met tenminste informatie over: afdeling, geplaatste orders, kostenplaatsnummers, periode, prijs, factuurnummer en bankrekeningnummer.</p>
6.4	<p>Alle aangeboden prijzen, tarieven en kosten zijn vermeld in euro's, exclusief BTW.</p>
6.5	<p>De prijzen ('all-in', excl. BTW) bevatten alle kosten die nodig zijn voor het uitvoeren van de opdracht. Onder 'all-in' wordt verstaan alle kosten, zoals (niet-limitatief):</p> <p>Producties, administratie, overhead, reis-verblijf, verzekeringen, heffingen, kosten voor overleg, kosten voor drukproeven, transportkosten, opslagkosten, verpakkingskosten en alle overige kosten voor het vervaardigen, opslaan en afleveren van desbetreffende levering en dienstverlening.</p>
6.6	<p>Opdrachtnemer verzorgt de levering bij de geadresseerde en is daarbij verantwoordelijk voor de portokosten. Opdrachtnemer brengt de portokosten in rekening bij de Opdrachtgever. Onderscheid in afgenomen producties en de portokosten komt duidelijk naar voren in de factuur.</p>
6.7	<p>Behoudens de indexeringsregeling uit artikel 3.2 van de Raamovereenkomst liggen alle aangeboden prijzen vast gedurende de gehele duur van de Raamovereenkomst inclusief de opties tot verlenging.</p>



Nr.	Facturering en prijzen
6.8	De vooraf opgegeven prijs per opdracht is all-in, er volgen geen meerkosten. Opdrachtgever zal eerst akkoord moeten gaan met de vooraf opgegeven prijs voordat zij daadwerkelijk opdracht voor de uitvoering zullen geven.
6.9	Indien Opdrachtnemer niet, of niet binnen de overeengekomen tijdsduur de afspraken met betrekking tot de dienstverlening nakomt, is Opdrachtgever gemachtigd en gerechtigd van Opdrachtnemer te eisen dat deze voor eigen kosten onmiddellijk corrigerende actie(s) onderneemt, waarbij spoeddienstverlening is inbegrepen. Indien Opdrachtnemer hieraan niet voldoet, zal Opdrachtgever de gemaakte extra kosten in rekening brengen voor het elders noodzakelijk verwerven van de dienstverlening.
6.10	Gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst kunnen producten komen te vervallen, maar kunnen ook nieuwe producten gevraagd worden, bijvoorbeeld ander papiersoort, papierformaat en -gewicht of een andere nabewerking. De prijzen voor producten die nu niet gespecificeerd zijn, maar gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst gevraagd worden, dienen realistische marktprijzen en in verhouding met de overige aangeboden prijzen te zijn.
6.11	Hetgeen wel in de inschrijving wordt beschreven, ook de wijze waarop invulling wordt gegeven aan de kwalitatieve aspecten, maar niet in het prijzenblad is voorzien, wordt geacht kosteloos te zijn aangeboden.

Nr.	Security
7.1	Data dient alleen binnen de EER lidstaten (Europese Economische Ruimte) opgeslagen te zijn.
7.2	Opdrachtnemer dient bij de contractbeheerder van Opdrachtgever een melding te maken zodra Opdrachtnemer bijzondere privacygevoelige informatie ontvangt om te verwerken.
7.3	De Opdrachtnemer garandeert dat bij (gedeeltelijke) productiemachine(s)/servers/computers omruiling of retourneren dat alle harde schijven of andere datadragers volledig 'gewiped' zijn. Er dienen dan geen gegevens meer van Opdrachtgever op deze productiemachines te staan.
7.4	Tijdens het halen en leveren laat de Opdrachtnemer de bestellingen nooit onbeheerd in de openbare ruimte of op de openbare weg achter.
7.5	Alle bestanden en communicatie in het kader van de onderhavige Raamovereenkomst en/of daaronder gesloten nadere overeenkomst dienen verzonden te worden over een veilige (HTTPS) verbinding.
7.6	De Opdrachtnemer beschikt over een beveiligde netwerkomgeving die voldoet aan de eisen voor netwerkbeveiliging conform 'International Standard for Information Security Management' (ISIM) en aan de eisen van het ISO27001 certificaat of daaraan gelijkwaardig.
7.7	Opdrachtnemer treedt op als verwerker in de zin van de AVG. Voor aanvang van de dienstverlening wordt een verwerkersovereenkomst (Bijlage H, VNG-format nieuwste versie) gesloten conform artikel 28 AVG.

Nr.	Duurzaamheid
8.1	Het toegepaste papier is geschikt voor professioneel drukwerk en voldoet aan de relevante Europese kwaliteits- en milieunormen.
8.2	Papier voldoet aan milieukeurmerk EU Ecolabel, Nordic Swan of gelijkwaardig.
8.3	Voor offsetdrukwerk en/of digitaal printwerk geldt dat, voor het in het kader van de opdracht te leveren drukwerk, de inkt, verfstoffen, vernis, toevoegingen, reinigingsmiddelen en oplosmiddelen geen schadelijke stoffen mogen bevatten.
8.4	Voor offsetdrukwerk en/of digitaal printwerk geldt dat de toegepaste inkt, toners, lijm, reinigingsmiddelen of andere chemicaliën bij het vervaardigen van het te leveren drukwerk niet de volgende schadelijke stoffen mogen bevatten: - APEO;



Nr.	Duurzaamheid
	<ul style="list-style-type: none"> - Halogenen en flataten; - Biociden.
8.5	De Opdrachtnemer beschikt over een milieusysteem die voldoet aan de eisen van het ISO14001 certificaat of daaraan gelijkwaardig.

Nr.	Bestelportaal
9.1	De inschrijver beschikt over een online bestelportaal met alle producten voor handelsdrukkerij. Het systeem is via internet bereikbaar en werkt via een beveiligde verbinding. Er is geen software op het netwerk van de gemeente Ooststellingwerf nodig.
9.2	Het bestelsysteem is minimaal beschikbaar op werkdagen van 7:00 tot 19:00 uur. Bij eventueel onderhoud van de applicatie wordt de gemeente Ooststellingwerf op de hoogte gesteld en zorgt de opdrachtnemer voor een passend alternatief zodat bestellen mogelijk blijft.
9.3	Opdrachtnemer hanteert geen vergoeding voor onderhoud, updates of upgrades op het bestelportaal.
9.4	De opdrachtnemer geeft tijdig en kosteloos uitleg of instructie over het gebruik van het bestelsysteem.
9.5	Bestellers loggen in met hun eigen accountnaam en wachtwoord. Na het afronden van een bestelling ontvangt de besteller direct een bevestiging per e-mail. In deze bevestiging staat minimaal: <ul style="list-style-type: none"> • De persoonlijke naam van de besteller; • Het ordernummer; • De omschrijving van product; • Het volume (het aantal); • De omschrijving van de bestelling; • De gewenste verzenddatum; • De gewenste bezorgdatum;
9.6	De opdrachtgever kan een ongelimiteerd aantal gebruikers doorgeven die gebruik maken van het bestel-/ brandportaal van Opdrachtnemer.
9.7	Het bestel-/ brandportaal beschikt minimaal over de volgende eisen voldoen: <ul style="list-style-type: none"> • Gebruiksvriendelijke, overzichtelijke omgeving; • Ongelimiteerd aantal medewerkers-accounts d.m.v. eigen registratie; • Zichtbaar te zijn hoeveel voorraad nog is van alle drukwerkitems; • Archief-functie (inzage vorige bestellingen) en mogelijkheid herhaalopdracht; • Optie om managementinformatie te genereren of aan te vragen • Na verzending bestelling een bevestiging per e-mail met leverdatum; • Verplicht in te vullen velden kunnen toevoegen en/of wijzigen voor opmerkingen • Makkelijk aan te passen aan organisatorische veranderingen.
9.8	Het bestelportaal biedt de mogelijkheid om inzichtelijk de orderstatus van alle opdrachten te volgen
9.9	Opdrachtnemer accepteert primair alleen bestellingen via het bestelportaal. De Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het aanleveren van een (digitaal) lijst met bevoegde personen die na gunning beschikbaar wordt gesteld.
9.10	De opdrachtnemer biedt daarnaast de mogelijkheid om telefonisch of via de email te kunnen bestellen als het gaat om maatwerkproducten
9.11	Opdrachtnemer biedt via bestelportaal de mogelijkheid bieden om proefbestanden te bekijken en goed en af te keuren.
9.12	Opdrachtnemer voert wijzigingen na proefdruk of aanvullende bewerkingen op verzoek van opdrachtgever
9.13	De Opdrachtnemer zal een proefdruk altijd het eerst voorleggen aan de Opdrachtgever, alvorens deze in productie (offline/online) te zetten. De Opdrachtnemer zal zonder een schriftelijk akkoord of bevestiging op de



Nr.	Bestelportaal
	proef nooit een opdracht in behandeling nemen. Als de Opdrachtnemer dit onverhoopt of per ongeluk toch verstrekt, ligt het volledige risico op juistheid en volledigheid bij de Opdrachtnemer.