

Bijlage 5 – Programma van Eisen

Dit document bevat eisen ten aanzien van de Opdracht. Eisen zijn hard, hetgeen betekent dat Inschrijvers bij uitvoering van de Opdracht aan de eisen dienen te voldoen en daarmee rekening dienen te houden bij het opstellen van een Inschrijving. Vragen zijn bedoeld om antwoorden te verkrijgen die beoordeeld zullen worden als (sub)gunningscriterium.

Eisen ten aanzien van de Opdracht

De volgende eisen ten aanzien van de opdracht zijn van toepassing:

Algemeen

1. Ten aanzien van duurzaamheid zijn de minimeisen van MVI van kracht, zoals opgenomen in het document in de bijlage.
2. Communicatie geschiedt in het Nederlands.
3. Indien er bij de Opdrachtnemer of bij de Opdrachtgever zich calamiteiten voordoen moet Opdrachtnemer kunnen uitwijken naar een andere locatie, of een andere mogelijkheid om te kunnen halen of leveren, zodat de leveringen niet vertragen.
4. Opdrachtnemer heeft **een signaleringsplicht bij evidente aanwijzingen dat auteursrechten worden geschonden**.
5. Opdrachtnemer maakt onderscheid in de berekening tussen full color en zwart-wit afdrukken (pagina's) binnen één bestand of kopieeropdracht en hanteert verschillende tarieven zoals die worden aangeleverd op het prijzenblad.

Applicatie en bestelproces

6. Opdrachtnemer verwerkt orders die door Opdrachtgever via e-mail met bijlagen wordt verstuurd via de web2print-bestelportal/-applicatie van Xpressionlabs. Indien de werkwijze van Opdrachtgever hierin wijzigt, biedt Opdrachtnemer hier volledige, kosteloze medewerking aan.
7. Het volledige intellectueel eigendom van de documenten blijft te allen tijde bij de Opdrachtgever. Bestanden mogen nimmer voor andere doeleinden gebruikt worden.
8. Opdrachtnemer verwerkt alleen opdrachten indien deze via de bestelomgeving zijn geaccordeerd.
9. Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid om hardcopy documenten in te dienen voor verdere verwerking. Medewerkers van Opdrachtgever wensen zelf documenten af te kunnen geven bij de externe repro, de reistijd mag maximaal dertig (30) autominuten bedragen. Medewerkers die zelf hardcopy documenten indienen bij de repro doen ook een aanmelding in de bestelomgeving om de administratie sluitend te krijgen, op basis van een door Opdrachtnemer aangemaakte offerte.

Facturatie

10. Facturatie geschiedt maandelijks achteraf, per laatste dag van de maand, op basis van de werkelijke en juiste afname.
11. De factuur dient in XML-formaat en mogelijk aangevuld met een PDF-factuur aangeleverd te worden. De ondersteunde XML-standaarden zijn: UBL 2.0; UBL 2.1; SETU; cXML; INSBOU; Anachron en Airplus. Deze factuur dient minimaal de volgende gegevens te bevatten (op regelniveau): Order ID, Regel ID, Artikel, Besteldatum, Referentie/omschrijving, Kostenplaats, Prijs ex BTW en - Prijs incl BTW.
12. De afleverbon wordt vooraf of op de dag zelf aan de contractmanager van Opdrachtgever

gemaild voor controle en/of vragen.

Leveringen

13. De Opdrachtnemer draagt zorg voor fysieke distributie van de bestellingen naar de opgegeven locaties van de Opdrachtgever.
14. Opdrachtnemer levert op alle werkdagen van Opdrachtgever bestellingen af (indien er bestellingen zijn).
15. Opdrachtnemer levert op de volgende locaties orders af:
 - a. Locatie ROC van Twente, Gieterij 200 in Hengelo;
 - b. Locatie ROC van Twente, Wierdensestraat 65 in Almelo;
 - c. Locatie ROC van Twente, Weth. Beversstraat 165 in Enschede.Opdrachten van/voor overige locaties worden afgeleverd op bovenstaande locaties en van daaruit door Opdrachtgever naar de juiste locatie vervoerd.
16. Opdrachtgever mag gedurende het contract kosteloos locaties toevoegen of verwijderen.
17. Indien aangegeven op het orderformulier moet Opdrachtnemer bereid zijn om tegen een vergoeding incidenteel op andere locaties af te leveren. Op het prijzenblad dient opgenomen te worden welke vergoeding Opdrachtnemer daarvoor in rekening brengt.
18. Bij kleine of grote opdrachten (groter dan drie (3) handzame verpakkingen) brengt de Opdrachtnemer geen extra transportkosten in rekening.
19. Opdrachtnemer conformeert zich aan de volgende levertijden (na ontvangst van de order):

0 – 2.500 afdrukken	: eerstvolgende werkdag
2.500 – 7.500 afdrukken	: binnen twee werkdagen
Boven 7.500 afdrukken	: in overleg
20. De nabewerkingsmogelijkheden zijn minimaal conform uitgevraagd in prijsblad.
21. Bij aflevering van een totale levering verstrekt Opdrachtnemer een afleverbon met de ordernummers van de desbetreffende opdrachten. De ontvanger controleert niet de inhoud van de opdracht, maar tekent alleen voor akkoord voor aannemen van levering.

Productie en kwaliteit

22. Opdrachtnemer maakt voor de uitvoering van de reprowerkzaamheden gebruik van de eigen papierleverancier.
23. Afdrukken met 256 grijstinten moet mogelijk zijn.
24. Afdrukresolutie in zowel full color als zwart-wit laserkwaliteit met minimaal 600x600 dpi.
25. De enkelzijdige afdrukken mogen een maximale tolerantie hebben van 1,0 mm, naar links en naar rechts, ongeacht papiersoort
26. De dubbelzijdige afdrukken mogen een maximale tolerantie hebben van 2,0 mm, naar links en naar rechts, ongeacht papiersoort
27. Er mag geen sprake zijn van een diagonale tolerantie waardoor 'scheef printen' ontstaat
28. Streepvorming (in welke vorm dan ook), ongewenste vlekken en witte vlekken in afdrukken zijn niet toegestaan. Afdrukken moeten inhoudelijk identiek zijn aan de inhoud van een aangeleverd bestand, of identiek aan het origineel.
29. Afdrukken van bestanden dient op 100% te worden uitgeprint, tenzij anders aangegeven. Voor Power Point documenten geldt: één (1) pagina op één (1) A4, tenzij anders aangegeven.
30. Indien Opdrachtnemer bij het maken van een afdruk een afwijking constateert tussen bestand en afdruk, dient Opdrachtnemer dit aan de contractmanager mee te delen. In overleg met de contractmanager wordt bepaald of de afwijkingen al dan niet geaccepteerd worden.
31. Misdrukken worden niet aan de Opdrachtgever doorberekend. Ook indien de nabewerkingsmogelijkheden niet naar behoren is geschied, dient dit op kosten van Opdrachtnemer te worden hersteld.

32. Opdrachtnemer faciliteert kosteloos opslagruimte (totaal maximaal twee (2) pallets) voor opslag materiaal, zoals ringbanden.
33. Te leveren reproductiewerk wordt voldoende beschermd verpakt tegen vocht, vallen en stoten en in colli niet groter en zwaarder als dat volgens de Arbowetgeving is toegestaan om het pakket te mogen tillen.

Kritische Prestatie Indicatoren

Gedurende de contractperiode beoordeelt opdrachtgever de kwaliteit van de geleverde dienstverlening vier (4) maal per jaar aan de hand van onderstaande kritische prestatie-indicatoren (KPI). Het doel hiervan is om de kwaliteit van dienstverlening te borgen en te verbeteren en zo actief te werken aan een duurzame relatie. Opdrachtgever evalueert tijdens het contractueel overleg de bevindingen met opdrachtnemer.

KPI's

- Oplostermijn voor klachten, 95% binnen de gestelde tijd in de eisen.
- Tevredenheid van contactpersonen, ~~norm 7~~. De contactpersonen van Opdrachtgever geven over iedere evaluatieperiode een rapportcijfer, op een schaal van 1 tot 10 voor de volgende prestaties van Opdrachtnemer:
 - de invulling van de eisen en de toezeggingen in de antwoorden op open vragen;
 - de communicatie;
 - de bereidheid om mee te denken;
 - een correcte levering van reproducten.

De resultaten van deze evaluaties kunnen worden meegenomen in voortgangsgesprekken en vormen input voor eventuele bijsturing of vervolgafspraken. Het gemiddelde cijfer over de prestaties is minimaal een 8.0.

Verantwoordelijk voor monitoren

De verantwoordelijkheid voor de monitoring van de KPI's ligt bij opdrachtnemer.

Consequenties bij niet realiseren KPI's

Indien de een of meerdere overeengekomen KPI's niet worden behaald, is de opdrachtnemer verplicht om binnen twee (2) weken na constatering een concreet en realistisch verbeterplan op te stellen. Na goedkeuring door de opdrachtgever dient dit plan binnen twee (2) weken te worden uitgevoerd. In het verbeterplan wordt duidelijk aangegeven binnen welke termijn de afgesproken resultaten alsnog worden gerealiseerd. Indien de afgesproken resultaten niet binnen de gestelde termijn worden behaald, behoudt de opdrachtgever zich het recht voor om een bedrag van maximaal € 2.500 in te houden op de eerstvolgende factuur of facturen van de opdrachtnemer.

Het hierboven genoemde laat alle overige rechten van opdrachtgever, die zij onder meer op basis van de overeenkomst en de Algemene inkoopvoorwaarden heeft, onverlet.

Klachtenprocedure en ondersteuning

34. Opdrachtnemer dient een goedwerkende klachtenprocedure te hebben. De in te zetten medewerkers van Opdrachtnemer dienen bekend te zijn met de procedure en hiernaar te handelen. Hierin worden ten minste de volgende onderdelen beschreven:
 - a. aanspreekpunt voor operationele klachten;
 - b. wijze van registratie;
 - c. wijze van terugkoppeling aan de indiener van de klacht wat betreft voortgang en oplossing.

35. Bestellers kunnen verzoeken om support en vragen en klachten telefonisch en via e-mail bij de contactpersoon van Opdrachtgever indienen.
36. De helpdesk van Opdrachtnemer is tijdens werkdagen tussen 08:00 en 17:00 uur telefonisch bereikbaar.
37. De Opdrachtnemer lost klachten binnen twee (2) werkdagen op, gerekend vanaf binnenkomst bij de Opdrachtnemer, tenzij in overleg anders wordt beslist.
38. Voor telefonische klachten en per e-mail ingediende klachten geldt de datum van het indienen van de klacht. De registratie, doorlooptijd en afhandeling van de klachten maakt onderdeel uit van de managementrapportage.