

Bijlage 1: Programma van Eisen

Door voor deze Europese openbare aanbesteding een inschrijving in te dienen, verklaart inschrijver zich onvoorwaardelijk en volledig akkoord met onderstaande eisen. Eventuele voortvloeiende kosten uit onderstaande eisen dient u te verwerken in bijlage 5 - calculatieblad. Onderstaande eisen kunnen dus niet leiden tot extra kosten.

1. Algemene eisen

Eis	Omschrijving
a-e-1	<u>Akkoordverklaring</u> Inschrijver voldoet aan de algemene bepalingen en inschrijvingsvoorwaarden zoals genoemd in het beschrijvend document inclusief bijlagen. Door middel van het indienen van een inschrijving verklaart inschrijver akkoord te gaan met het beschrijvend document en bijlagen, de gunningprocedure en alle procedurele voorschriften.
a-e-2	<u>Gestanddoening</u> Opdrachtnemer verklaart dat alle bij 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.
a-e-3	<u>Wet- en regelgeving</u> Opdrachtnemer garandeert te werken in overeenstemming met geldende wet- en regelgeving. Daarnaast garandeert opdrachtnemer dat de te leveren producten voldoen aan alle geldende wet- en regelgeving en van toepassing zijnde normeringen.
a-e-4	<u>Voorwaarden</u> De algemene voorwaarden, productvoorwaarden, verkoopvoorwaarden en/of andere voorwaarden van opdrachtnemer worden nadrukkelijk van de hand gewezen. In de inschrijving van opdrachtnemer wordt niet (deels) naar andere juridische voorwaarden verwezen.
a-e-5	<u>Nederlandse taal</u> Alle medewerkers van opdrachtnemer en diens onderaannemers die in contact (kunnen) komen met medewerkers van Routebureau Veluwe dienen een goede kennis te hebben van de Nederlandse taal en zich goed verstaanbaar te kunnen maken maar met name duidelijk en verstaanbaar te kunnen uitdrukken. Alle communicatie en documentatie in Nederlandse taal, technische informatie mag eventueel worden verstrekt in de Engelse taal.

2. Communicatie

Eis	Omschrijving
c-e-1	<u>Aanspreekpunt</u> Opdrachtnemer stelt voor Routebureau Veluwe één vast contactpersoon aan met een vaste vervanger. De vaste contactpersoon onderhoudt met Routebureau Veluwe het contact inzake de uitvoering van de onderhavige Raamovereenkomst. Routebureau Veluwe kan via de vaste contactpersoon alle bestellingen en voorkomende verzoeken/vragen voorleggen.
c-e-2	<u>Bereikbaarheid</u> De vaste contactpersoon is, telefonisch en per e-mail, voor Routebureau Veluwe bereikbaar op werkdagen tussen 08:30 uur – 17:00 uur.
c-e-3	<u>Overlegmomenten</u> Routebureau Veluwe en opdrachtnemer evalueren minimaal één keer per jaar de voortgang met betrekking tot de raamovereenkomst en bijbehorende leveranties. Eventueel aanvullende operationele contactmomenten worden naar wens ingepland.

c-e-4	<u>Proactieve adviesplicht</u> Opdrachtnemer heeft gedurende de looptijd van de raamovereenkomst de plicht om Routebureau Veluwe proactief te informeren over relevante ontwikkelingen op het gebied van de aangeboden producten.
c-e-5	<u>Rapportage</u> Opdrachtnemer verstrekt jaarlijks kosteloos een rapportage waarin minimaal de onderstaande informatie is opgenomen: - De gerealiseerde (gefactureerde) omzet en afzet in geld van elk artikel; - Hoeveel borden er zijn geleverd, onderverdeeld in het soort bord; - Afleverdata; - Tijdige leveringen; - Aantal retourzendingen; - Aantal manco's; - Klacht, inclusief aard, type en afhandeling en afhandeltijd daarvan.

3. Operationeel

Eis	Omschrijving
o-e-1	<u>Bestelprocedure</u> Routebureau Veluwe wil dat bestelling zo eenvoudig mogelijk ingediend kunnen worden bij de Opdrachtnemer. Het programma Boxhero gaat hiervoor gebruikt worden door opdrachtnemer en opdrachtgever. Opdrachtnemer en opdrachtgever dienen gebruik maken van dit systeem. Opdrachtnemer bevestigt, middels een opdrachtbevestiging, binnen 1 werkdag de ontvangen bestelling en geeft daarbij de verwachte levertijd aan (rekening houdend met de maximale levertermijn). Opdrachtnemer moet de status van ingediende bestellingen inzichtelijk maken naar Routebureau Veluwe.
o-e-2	<u>Opdrachtbevestiging</u> Opdrachtnemer stuurt na ontvangst van de bestelling een opdrachtbevestiging. Dit betreft de onder de raamovereenkomst gesloten Nadere opdracht. In de opdrachtbevestiging is minimaal de volgende informatie opgenomen: - Naam besteller Routebureau Veluwe; - Overzicht bestelde artikelen, inclusief bestelcodes; - Projectnummer; - Aantal; - Prijzen; - Verwachte leverdatum.
o-e-3	<u>Wijzigen of Annuleren</u> Voor bestelde borden geldt dat Routebureau Veluwe een bestelling uiterlijk tot 5 werkdagen na het bestelmoment kosteloos moet kunnen wijzigen of annuleren.
o-e-4	<u>Afleveradres</u> Alle bestellingen worden kosteloos afgeleverd op locatie bij Routebureau Veluwe. Op dit moment is dat De Beek 127, 3852 PL Ermelo. Routebureau Veluwe is gerechtigd om de afleverlocatie te wijzigen en/of de opdrachtnemer te verzoeken om artikelen tijdelijk op een andere locatie af te leveren.
o-e-5	<u>Eisen aan de aflevering</u> Aan de aflevering van producten worden door Routebureau Veluwe de volgende eisen gesteld: - Een medewerker van Opdrachtnemer neemt minimaal één dag voor aflevering met Routebureau Veluwe contact op om de levering af te stemmen. - Alle producten worden gesorteerd/gebundeld per soort aangeleverd. - Opdrachtnemer verstrekt bij iedere afgeleverde bestelling een pakbon, waarmee Routebureau Veluwe de bestelling kan controleren. Routebureau Veluwe behoudt zich het recht voor om de afgeleverde bestelling direct te controleren. Eventueel foutief geleverde artikelen worden direct kosteloos retour genomen en hersteld (conform eis o-e-6).

o-e-6	<u>Manco's / Onjuiste artikelen</u> Eventuele manco's of onjuist (verkeerd artikel of niet conform overeengekomen kwaliteitsnormen) geleverde artikelen worden kosteloos hersteld door opdrachtnemer. Opdrachtnemer geeft binnen één werkdag na het kenbaar maken van manco's of onjuist geleverde artikelen aan binnen welke termijn de artikelen nageleverd worden.
o-e-7	<u>Foutieve artikelen</u> Indien binnen 48 maanden na levering gebreken aan het geleverde borden ontstaan die het gevolg zijn van de gebruikte materialen of de productkwaliteit, zoals het loslaten of loskomen van het bord, schimmelvorming, verkleuring of andere aantasting van het bord, dient de opdrachtnemer het betreffende bord kosteloos te herstellen of te vervangen. Er dient bij constatering een onderzoek te worden gedaan waardoor het artikel foutief is. Hier wordt dan een rapport voor opgesteld en deze wordt gedeeld met Routebureau Veluwe. Er mogen hiervoor geen extra kosten in rekening worden gebracht. De kosten voor het herstel of de vervanging, inclusief de benodigde materialen en eventuele transportkosten, zijn voor rekening van de opdrachtnemer.
o-e-8	<u>Voorraadbeheer</u> Het voorraadbeheer van de artikelen wordt uitgevoerd door Routebureau Veluwe. Opdrachtnemer hoeft dus op eigen locatie geen voorraad te beheren.
o-e-9	<u>Productcatalogus</u> Alle door opdrachtnemer te leveren artikelen voldoen aan de gestelde (vorm)vereisten zoals omschreven in de productcatalogus van Routebureau Veluwe, zie bijlage 8. Na definitieve gunning krijgt opdrachtnemer tot de Google Drive van Routebureau Veluwe waarop alle recente ontwerpbestanden te vinden zijn. Bij iedere bestelling dient opdrachtnemer deze Google Drive te raadplegen c.q. te gebruiken. De Google Drive is dynamisch en ontwerpbestanden worden doorlopend aangepast. Indien opdrachtnemer verouderde bestanden heeft gebruikt worden de geleverde producten niet geaccepteerd door Routebureau Veluwe. Opdrachtnemer dient in dat geval zonder meerkosten correcte producten te leveren.
o-e-10	<u>Productsamenstelling</u> Wijzigingen in het productsamenstelling dienen direct schriftelijk kenbaar worden gemaakt aan de aanbestedende dienst.

4. Producteisen – Borden

Eis	Omschrijving
p-b-1	<u>Leveringsgarantie</u> Opdrachtnemer garandeert dat alle artikelen/maatvoeringen zoals opgenomen in het calculatieblad (bijlage 5) en getoond in de productcatalogus (bijlage 8) gedurende de gehele looptijd van de raamovereenkomst geproduceerd en geleverd kunnen worden, rekening houdend met het programma van eisen en de tariefstelling binnen de inschrijving.
p-b-2	<u>Printen</u> Opdrachtnemer past een passende printtechniek toe voor het voorbedrukken van alle borden. Het is niet toegestaan om de door het Routebureau Veluwe gewenste bedrukking te vervangen voor een (applicatie)folie.
p-b-3	<u>Minimale levensduur</u> Opdrachtnemer garandeert dat de functionele levensduur van de geleverde borden minimaal 10 jaar betreft. Opdrachtnemer garandeert dat borden gedurende deze levensduur kleur- en vormvast zijn.
p-b-4	<u>Hufterproof</u>

	De door opdrachtnemer te leveren borden zijn aantoonbaar hufterproof (niet eenvoudig kapot te maken).
p-b-5	<u>Levertermijn</u> Voor het leveren van borden geldt een maximaal levertermijn van 2 weken. Opdrachtnemer garandeert Routebureau Veluwe dat dit levertermijn te allen tijde nagekomen kan worden.
p-b-6	<u>Minimaal orderbedrag</u> Er geen sprake van een minimum orderbedrag en/of minimale bestelhoeveelheid.
p-b-7	<u>Voorboren gaten</u> De borden die door opdrachtnemer geleverd worden zijn voorgeboord. De boorgaten zijn aangebracht op de exacte plaatsen zoals aangegeven binnen de catalogus/op de ontwerpbestanden.
p-b-8	<u>(Merk)uitingen</u> Het is opdrachtnemer verboden om een (merk)uiting, in wat voor vorm dan ook, zichtbaar aan te brengen op de te leveren borden. Het is toegestaan om deze aan te brengen op de achterkant van een bord.
p-b-9	<u>Productiedatum</u> Opdrachtnemer verwerkt op de achterkant van het bord de productiedatum (maand/jaar) van het bord.
p-b-10	<u>Leveringsgarantie</u> Opdrachtnemer garandeert dat alle artikelen zoals opgenomen in het calculatieblad (bijlage 5) en getoond in de productcatalogus (bijlage 8) gedurende de gehele looptijd van de raamovereenkomst geproduceerd en geleverd kunnen worden, rekening houdend met het programma van eisen en de tariefstelling binnen de inschrijving.
p-b-11	<u>Applicatiefolies</u> De borden moeten geschikt zijn voor het aanbrengen van applicatiefolies. De applicatiefolies worden aangebracht door medewerkers van Routebureau Veluwe. De applicatiefolie moet op de borden blijven zitten. Bij verwijdering van het applicatiefolie mag de ondergrond van het bord niet loslaten.
p-b-12	<u>Uniformiteit</u> Opdrachtnemer garandeert dat alle batches/bestellingen van gelijkwaardige kwaliteit zijn. De kleur en/of vormgeving wijkt niet af.

5. Commercieel & Facturatie

Eis	Omschrijving
c-f-1	<u>Calculatieblad</u> Inschrijver dient Routebureau Veluwe een aanbieding te doen middels het calculatieblad (bijlage 5). De aanbieding van inschrijver dient volledig te zijn; u moet voor alle onderdelen een tarief aanbieden.
c-f-2	<u>All-in tarieven (DDP)</u> Tarieven en bedragen die inschrijver opneemt binnen het calculatieblad zijn all-in (Delivered Duty Paid) exclusief btw. Inschrijver komt niet in aanmerking voor enige andere vergoeding, tenzij dit nadrukkelijk is opgenomen binnen de aanbestedingsdocumentatie. Er mogen door inschrijver geen aanvullende transport en/of bezorgkosten worden gerekend.
c-f-3	<u>Facturatie</u> Na elke bestelling dient de opdrachtnemer een factuur te sturen. Alle facturen dienen digitaal (als PDF) opgestuurd te worden naar facturen@routesopdeveluwe.nl . De adressering dient als volgt te zijn:

	St. Routebureau Veluwe De Beek 105 3852 PL Ermelo
--	--

De informatie op de factuur verschilt per bestelling. De opdrachtgever geeft aan waar de facturen op geboekt moeten worden. Betaling vindt plaats binnen dertig (30) dagen na ontvangst en goedkeuring van de factuur.