

PROGRAMMA VAN EISEN EUROPESE AANBESTEDING DRUKWERK

Hieronder treft u de eisen die gesteld worden aan de te verrichten leveringen. Door een offerte in te dienen stemt u in met het Programma van Eisen.

Nr.	Omschrijving
	Algemene Eisen (geldend voor alle onderdelen)
1.	Het intellectuele eigendom en volledige gebruikersrecht van alle opdrachten blijft altijd van de Opdrachtgever. Het betreft hier zowel de bestaande bestanden als nieuw te creëren bestanden. Opdrachtnemer garandeert dat op een eerste verzoek van de Opdrachtgever alle bestanden van de Opdrachtgever binnen 24 uur kosteloos ter beschikking worden gesteld en volledig vrij te gebruiken zijn door de Opdrachtgever. De Opdrachtgever is en blijft eigenaar van de aangeleverde bestanden en overig materiaal. Bovenstaande geldt niet voor bestanden die onderdeel uitmaken van een betwiste vordering (die vervolgens niet betaald wordt). Het niet betwiste deel van de eigendommen dient op 1e verzoek ter hand te worden gesteld. Opdrachtnemer zal Opdrachtgever vrijwaren van claims met betrekking tot aangeleverde stockfoto's. Opdrachtnemer draagt zorg voor de afdracht van de juiste en volledige licentiekosten dan wel auteursrechten. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat bij de offerte voor een nadere opdracht voor de Opdrachtgever duidelijk is welke eventuele rechten voor het gebruik van een stockfoto betaald moet worden.
2.	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 tenzij hiervoor schriftelijk toestemming is gegeven door Opdrachtgever.
3.	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 en een goede Nederlandse uitspraak.
4.	Calamiteiten (ontruiming, brand, overheidsmaatregelen etc.) Indien er bij de Opdrachtnemer of bij de Opdrachtgever calamiteiten voordoen moet Opdrachtnemer kunnen uitwijken naar een andere locatie of een andere mogelijkheid om te kunnen leveren, zodat de gevraagde leveringen niet vertragen. Opdrachtnemer informeert de Opdrachtgever zo snel mogelijk als blijkt dat de afgesproken levertijd door een calamiteit niet gehaald wordt. Per geval wordt een passende oplossing gecreëerd. Onder passend wordt verstaan dat in nader overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer een oplossing wordt gecreëerd waar Opdrachtgever (en Opdrachtnemer) tevreden over zijn.
5.	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de medewerkers die ingezet worden voor opdrachten van de Opdrachtgever een opleiding hebben gevolgd om hun werkzaamheden met deskundigheid te kunnen uitvoeren.
6.	De Opdrachtnemer werkt op de locatie waar de opdrachten verwerkt worden met en beschikt over een geldige licentie van Adobe Creative Cloud.
7.	Opdrachtnemer heeft op alle werkdagen een telefonische bereikbaarheid van 8.30 tot 17.00 uur. De contactperso(n)en van Opdrachtnemer is/zijn tijdens werkdagen bereikbaar in deze periode ingeval van een calamiteit.
8.	Klachten worden afhankelijk van de aard en omvang van de klacht binnen maximaal 48 uur in behandeling genomen en binnen vijf werkdagen opgelost. Indien dit niet

	mogelijk is, neemt Opdrachtnemer contact op met de contactpersoon van de Opdrachtgever.
9.	De Opdrachtgever stelt haar database aan relevante bestanden, logo's en huisstijlregels ter beschikking. De Opdrachtnemer garandeert een probleemloze overname hiervan, zonder dat er conversieproblemen ontstaan
	Bestelling
10.	Opdrachtnemer beschikt op het moment van indienen van inschrijving over een gebruikersvriendelijke online (web-based) visitekaartjesmodule die de bestellers van de opdrachtgever de mogelijkheid biedt om alle gevraagde visitekaartjes te bestellen of aan te vragen. De besteller kan minimaal visitekaartjes invoeren en bestellen via de visitekaartjesmodule. De besteller ontvangt binnen 4 werkuren per e-mail een bevestiging van de ontvangen aanvraag of opdracht/bestelling. In deze bevestiging staan alle specificaties van de opdracht die met de prijslijsten eenvoudig te controleren zijn. Deze e-mail is direct printbaar op een eigen printer.
11.	Opdrachtnemer gaat akkoord dat gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst specifieke drukwerkitems kunnen worden aangepast op verzoek van de opdrachtgever. Bij een toe-/afname wordt het drukwerk tegen dezelfde prijzen zoals genoemd in bijlage "Prijzenblad" verrekend. Dat wil zeggen gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst kunnen artikelen komen te vervallen, maar kunnen ook nieuwe artikelen (bijvoorbeeld een andere papiersoort, -formaat of -gewicht) gevraagd worden. De prijzen voor artikelen die nu niet gespecificeerd zijn, maar gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst gevraagd worden, dienen realistische marktprijzen te zijn.
12.	Opdrachtnemer dient digitaal een signaal (een overzicht met de huidige voorraad) aan Opdrachtgever te geven als de drukwerkvoorraad onder het per bestelling afgesproken minimum komt, hetgeen per opdracht samen nader bepaald gaat worden. Dit is mede afhankelijk van de ontwikkeling van de vraag/ het gebruik. Opdrachtgever en opdrachtnemer kijken dan samen naar het verbruik over de voorliggende periode en stemmen een ijzeren voorraad af. De kosten voor het transporteren van de voorraad zijn voor opdrachtnemer.
13.	De Opdrachtgever verstrekt bij digitale bestellingen PDF en PDFx documenten met ingesloten fonts, welke door de Opdrachtnemer per bestelling gecontroleerd wordt op juistheid (flight check). Daarnaast kan de Opdrachtnemer gevraagd worden om een bestand op te maken (technisch DTP). Als de aangeleverde opmaak technisch onjuist is zal het bestand opnieuw aangeleverd moeten worden door de besteller. De Opdrachtnemer is daarna in staat om PDF en PDFx bestanden probleemloos en foutloos te verwerken. Mochten er problemen ontstaan bij de verwerking (fouten in het productieproces) dan ligt het risico volledig bij de Opdrachtnemer. Bij problemen of bij aarzeling zal er direct contact worden opgenomen met de Opdrachtgever. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de Opdrachtgever voorzien wordt van de juiste opmaakspecificaties en acteert hier proactief in. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een gedegen controle en juiste uitvoering. Er zijn bestellers die in andere formaten dan in PDF aanleveren, deze besteller dient dan eerst een PDF-proef te ontvangen voordat dit in productie gezet wordt. Pas na goedkeuring mag de opdracht in bestelling worden gezet.

14.	De Opdrachtgever is gerechtigd een bestelling die onder de raamovereenkomst is verstrekt kosteloos te annuleren tot een werkuur voordat Opdrachtnemer met de uitvoering is begonnen. Indien Opdrachtnemer reeds gestart is met de uitvoering, is de Opdrachtgever eveneens gerechtigd de opdracht te annuleren en kunnen enkel in redelijkheid gemaakte kosten, mits onderbouwd en goedgekeurd door de Opdrachtgever door Opdrachtnemer in rekening worden gebracht.
	Leveringen
15.	Met betrekking tot gevraagde leveringen uit deze aanbesteding; dient dit te geschieden conform bestelling en geen aanvullende werkzaamheden die niet gevraagd worden zoals extra snijden, veredelen etc. tenzij dit uitdrukkelijk na gunning overeengekomen wordt. Deelleveringen zijn niet toegestaan zonder toestemming van de Opdrachtgever. Een bestelling dient, tenzij expliciet in de bestelling is aangegeven, in één keer te worden geleverd.
16.	Opdrachtnemer levert de bestelde producten af op het door besteller aangegeven afleveradres. Het afleveren van de producten geschiedt van maandag t/m vrijdag tussen 08.00 en 17.00 uur . Opdrachtnemer levert af op het aangegeven adres en achter de (voor)deur van de opdrachtgever, waarbij toegangspoorten, hekken, of andere deuren van bedrijfsverzamelgebouwen niet geldig zijn als 'voordeur'. Het kan de opdrachtnemer ook gevraagd worden hele pallets enveloppen en briefpapier op een ander adres in Nederland af te leveren voor verwerking.
17.	De opdrachtgever beschikt over verschillende afleveradressen op verschillende locaties. De afleverlocatie voor de opdrachtgever is: Raadhuisplein 1, 3901 GA Veenendaal Opdrachtnemer is bereid en in staat te leveren op deze locaties en informeert zich over de maximale transportvoorwaarden (lokale milieueisen, lengte vrachtwagen etc.). Eventuele wijzigingen en of uitbreidingen op het aantal afleveradressen is mogelijk. Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat bestellingen mogelijk op meer adressen binnen de opdrachtgever of bij de postbezorger moeten worden afgeleverd.
18.	Het aanbieden van de levering op tijden dat de locaties van de Opdrachtgever voor aflevering niet geopend zijn, kan geen aanleiding zijn voor vergoeding, tenzij een andere levertijd overeen is gekomen.
19.	Bij iedere opdracht moet er een afleverbon met vermelding van de gegevens van de besteller bijgeleverd worden, waarop minimaal is gespecificeerd; - naam Opdrachtgever, naam besteller en team; - de bestelling (productnaam en geleverde aantal); - het aantal verpakkingen; - afleveradres en afleverdatum; - naam en handtekening van Vervoerder dan wel Opdrachtnemer; - ruimte voor naam en handtekening van de ontvanger namens Opdrachtgever. Op elke af te leveren verpakking vermeldt Opdrachtnemer duidelijk (bij voorkeur op de kopse kant) het soort drukwerk en het aantal stuks per doos en het team/ naam besteller van de opdrachtgever.
20.	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat de handtekening voor ontvangst op de afleverbon niet automatisch acceptatie van de bestelling inhoudt. De ontvanger controleert niet de inhoud van de bestelling, maar tekent alleen voor akkoord voor

	ontvangst van de bestelling. Acceptatie vindt stilzwijgend plaats door Opdrachtgever, na controle van de inhoud van de verpakking. Indien de levering niet acceptabel is, wordt dit binnen 14 dagen na ontvangst gemeld.
21.	De te leveren opdrachten worden door Opdrachtnemer waar mogelijk gebundeld ter aflevering.
22.	Iedere levering is verpakt in een gesloten, spatwater vaste milieuvriendelijke omverpakking en wordt voldoende beschermd verpakt tegen vocht, vallen en stoten en is in colli niet groter en zwaarder dan volgens de Arbowetgeving is toegestaan om het pakket te mogen tillen. Opdrachtnemer neemt verpakkingsmaterialen nodig voor de omverpakking "om niet" retour.
23.	Opdrachtnemer verklaart dat alle geleverde materialen, artikelen en verpakkingen veilig zijn in de ruimste zin van het woord. Met andere woorden de materialen, artikelen en verpakkingen zijn veilig te gebruiken of aan te wenden zonder bijzondere instructie of vaardigheden. En deze voldoen aan alle eisen omtrent veiligheid en toegestane waarden.
24.	Bij aflevering op pallets mogen deze niet groter te zijn dan europallets (hoogte max. 200 cm, max. gewicht 500 kg per pallet). De lading moet beschermd zijn tegen verschuiven. De gebruikte europallets worden op verzoek en zonder additionele kosten direct na aflevering, of bij een volgende aflevering, mee retour genomen. Pallets blijven eigendom van de Opdrachtnemer.
25.	'Onder'-leveringen worden niet geaccepteerd. 'Over'-leveringen worden niet in rekening gebracht.
26.	Voor verzending controleert Opdrachtnemer de vereiste kwaliteit, de bestelde hoeveelheid (onder- of overleveringen) en juiste verpakking.
27.	Opdrachtnemer maakt gebruik van vaste papierleveranciers en kwaliteiten, er mag gedurende de periode van de raamovereenkomst (zonder uitdrukkelijk akkoord) geen andere soorten, tinten of kwaliteiten gebruikt worden. Gedurende de raamovereenkomst zullen alleen de door de Opdrachtgever voorgeschreven papiersoorten worden gebruikt en niet verschillende papiersoorten per type opdracht, tenzij dit expliciet de opdracht is.
28.	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.
29.	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 de Opdrachtgever (bij besteller en/of contactpersoon) en vermeldt daarbij de reden en voorgestelde oplossing.
30.	De leveringen van opdrachten geschiedt met een relatieve vochtigheid (RV) tussen de 27 en 40%.
31.	Alle leveringen en DTP-werkzaamheden van de Opdrachtgever dienen te voldoen aan de huisstijl van de Opdrachtgever. Wanneer een opdracht afwijkt van deze huisstijl conform het actuele huisstijlhandboek, kan dat alleen met toestemming van het team Communicatie.
32.	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat het te leveren drukwerk van goede kwaliteit is, geen kleurafwijking of misdruk vertoont, of foutieve afwerking heeft.
33.	Indien de levering of dienstverlening niet aan de afgesproken kwaliteitseisen voldoet dan is er sprake van een van de volgende scenario's:

	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. Indien de producten dienen te worden vernietigd (scenario 2, 3 en 4) dan draagt Opdrachtnemer zorg voor de kosten die hiermee gemoeid zijn.
	Facturatie
34.	Inschrijver gaat akkoord met een betalingstermijn van 30 dagen na ontvangst van een geldige/juiste maandelijkse factuur.
35.	Opdrachtnemer dient digitaal te factureren naar administratie@veenendaal.nl. Dit gebeurt per opdracht/per verzamelfactuur. Elke factuur dient deugdelijk gespecificeerd te zijn en minimaal de volgende zaken bevatten: • kenmerk van de raamovereenkomst (verplichtingensnummer); • naam besteller en team; • kenmerk en datum van de factuur; • bestel/ordernummer(s) en de afzonderlijke regelnummers binnen een afroep/bestelling; • levering waarover wordt gefactureerd; • datum van de levering; • afleveradressen van levering; • omschrijving van de verrichte leveringen; • artikelnummers; • aantal/verpakkingseenheden; • reeds geleverde producten/aantallen en eventuele backorders; • overeengekomen prijzen, gespecificeerd in bruto prijzen; • btw-tarief, btw-nummer en bedrag; • totaalbedrag factuur; • KvK-nummer (indien van toepassing); • IBAN-rekeningnummer. Uw facturen dienen verder te voldoen aan de in Nederland wettelijk gestelde eisen voor een verkoopfactuur.
36.	De Opdrachtnemer maakt per bestelling een uniek ordernummer aan (ten behoeve van o.a. factuurcontrole).
37.	Opdrachtnemer draagt zorg voor volledig correcte facturen. Onjuiste facturen worden niet betaalbaar gesteld. De facturen dienen 100% conform de uitgangspunten van de aanbestedingsdocumenten te zijn.
	Prijzen (geldend voor alle onderdelen)
38.	De vooraf opgegeven prijs per opdracht is all-in, er volgen geen meerkosten tenzij Opdrachtgever expliciet (per e-mail) akkoord is gegaan met de meerkosten. Opdrachtgever zal eerst akkoord moeten gaan met de vooraf opgegeven prijs voordat zij daadwerkelijk opdracht voor de uitvoering zullen geven. Wijzigingen in

	de inhoud van de opdracht moeten eerst schriftelijk overeengekomen worden. Onder all-in wordt verstaan alle kosten, zoals: administratie, overhead, materiaal, papier, reis-verblijf, verzekeringen, heffingen, kosten voor overleg, vergaren, nieten, lijmen, binden, vouwen, rillen, perforeren, instel- en omstelkosten, kosten voor drukproeven, transportkosten, opslagkosten, verpakingskosten en alle overige kosten voor het vervaardigen, opslaan en afleveren van desbetreffende levering en dienstverlening. Voor de prijsbeoordeling wordt uitgegaan van allemaal losse bestellingen, tenzij anders aangegeven. In praktijk kan er sprake zijn van combinatieopdrachten.
39.	Alle aangeboden prijzen, tarieven en kosten zijn vermeld in euro's, exclusief BTW op het prijzenblad.
40.	De prijzen zijn op basis van franco levering op het door de opdrachtgever aangegeven afleveradres van de opdrachtgever of de postbezorger in Nederland. Opdrachtnemer hanteert geen drempelbedragen of toeslagen voor minimale orderwaarde, factuurkosten, verpakingskosten, transportkosten voor levering etc., gezien de aard en omvang van deze aanbesteding acht de opdrachtgever dit proportioneel.
41.	Prijzen voor items en/ of onderdelen (mits deze vergelijkbaar zijn) die in de prijsbijlagen van deze aanbesteding zijn opgenomen mogen na gunning in geen geval hoger uitvallen dan de prijs in de inschrijving. Alle leveringen voldoen geheel aan de eisen en specificaties uit het Exceldocument: "Prijzenblad" en dit programma van eisen.
42.	Opdrachtnemer hanteert het uitgangspunt dat alle kosten die betrekking hebben op eenzelfde dienstverleningsniveau, hetzelfde dienen te zijn. Over afwijkende dienstverleningsniveaus worden aparte (prijs)afspraken gemaakt. Deze "on-top-off-afspraken" zijn derhalve maatwerk en gerelateerd aan een specifieke vraagstelling vanuit een team van de Opdrachtgever. Als blijkt dat dezelfde vraagstelling bij meerdere teams relevant is, dan kunnen de condities (maar uitsluitend centraal) hierop afgestemd worden.
Voorraden (geldend voor alle onderdelen)	
43.	De aanwezige voorraden bij de huidige drukker worden door opdrachtgever betaald, de Opdrachtnemer neemt deze voorraad over, totdat deze geheel is uitgeleverd na diverse afroepen. Opdrachtnemer hoeft de huidige voorraad dus niet te financieren. De nieuw te bestellen voorraad briefpapier (per bestelling 100.000 of 200.000) en C5 enveloppen (per bestelling 50.000, 100.000 of 500.000) zal bij de bestelling geheel worden gefactureerd. Opdrachtgever zal ervoor zorgen dat deze voorraad bij de opdrachtnemer afgeleverd gaat worden.
44.	Opdrachtnemer garandeert Opdrachtgever voldoende geschikte opslagruimte om gevraagde voorraden op te slaan, bestaande uit minimaal 6 palletplaatsen. Op het prijzenblad kunnen eventuele kosten voor opslag gespecificeerd worden.
Milieu en duurzaamheid (geldend voor alle onderdelen)	
45.	Alle leveringen dienen te voldoen aan de milieucriteria voor papier en milieucriteria voor drukwerk, beide toegevoegd als bijlagen bij deze aanbesteding. De gestelde FSC eisen zijn enkel van toepassing op de leveringen en niet op de organisatie van opdrachtnemer.
Contractbeheer (geldend voor alle onderdelen)	
46.	Opdrachtnemer evalueert in het eerste jaar per kwartaal met Opdrachtgever de gang van zaken met betrekking tot de Raamovereenkomst. Daarna vindt

	halfjaarlijks een evaluatie plaats. De onderwerpen worden in overleg tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever nader bepaald.
47.	Opdrachtnemer levert eens per drie maanden de volgende managementrapportages in Word en/of Excel: - 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 - overzicht van de gebruikers van de visitekaartjesmodule Aan het eind van het kalenderjaar volgt een jaarrapportage van geleverde diensten/producten waarin eveneens bovenstaande punten worden benoemd. Opdrachtgever maakt na gunning definitieve werkafspraken.
48.	Van de Opdrachtnemer wordt verwacht dat deze een vaste contactpersoon aanstelt en een vaste vervanger voor alle communicatie tussen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Opdrachtgever stelt ook een vaste contactpersoon aan en een vaste vervanger. Op verzoek van Opdrachtgever is het mogelijk de contactpersoon van de opdrachtnemer te wijzigen. Indien er wijzigingen zijn in de naam, contactgegevens of contactpersoon van Opdrachtnemer, dan geeft Opdrachtnemer dit direct door aan de opdrachtgever.
49.	De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de Opdrachtgever minimaal tien werkdagen voorafgaand aan elk overleg de beschikking krijgt over de gewenste managementinformatie. In het 1e kwartaal van de nieuwe Raamovereenkomst zal een overleg plaatsvinden, daarna 1x in de 6 maanden.
50.	Na beëindiging van de Raamovereenkomst zorgt Opdrachtnemer voor een goede, kosteloze overdracht aan de mogelijk nieuwe leverancier(s) van de Opdrachtgever en 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. Binnen 2 weken voor beëindiging van de Raamovereenkomst zal Opdrachtnemer aan de Opdrachtgever alle bestanden, foto's en concepten over dragen. Hoe deze overdracht precies dient plaats te vinden zal nog nader afgesproken worden.
51.	Alle gesprekken die gevoerd zullen worden in het kader van relatie- en/of contractmanagement van deze raamovereenkomst dienen kosteloos te zijn voor Opdrachtgever en worden geacht bij de tarieven te zijn inbegrepen. De gesprekken zullen, tenzij anders is overeengekomen, op locatie van de Opdrachtgever gehouden worden.
52.	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 (uiteraard met een goede motivatie) een wijziging van onderaannemers te weigeren.
53.	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. Indien Opdrachtnemer gebruik maakt van Cloud-oplossingen voor opslag dan zal zij daarvoor eerst schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever voor moeten krijgen. Opdrachtnemer vrijwaart

	Opdrachtgever van voorwaarden die Cloud-opslag leveranciers stellen aan externe opslag en eigendomsrechten.
54.	Opdrachten die verband houden met Opdrachtgever zullen te allen tijde door Opdrachtnemer gearcheeerd worden gedurende de Raamovereenkomst. De gearcheeerde bestanden dienen op eenvoudige wijze gevonden kunnen worden indien Opdrachtgever hier om verzoekt.
55.	Opdrachtnemer zal op verzoek van Opdrachtgever binnen 1 werkdag een opgevraagd bestand, sjabloon of (reeds gemaakte) foto kunnen leveren.
Juridische eisen (geldend voor alle onderdelen)	
56.	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.
57.	Opdrachtnemer gaat akkoord met het sluiten van een verwerkersovereenkomst van de opdrachtgever.
Security (geldend voor alle onderdelen)	
58.	De Opdrachtnemer garandeert dat bij omruiling of retourneren (of delen daarvan) van productiemachine(s)/ servers/ computers dat alle harde schijven of andere datadragers volledig 'gewiped' zijn. Er mogen dan geen gegevens meer van de Opdrachtgever op deze productiemachines te staan.
59.	Tijdens het halen en leveren laat de Opdrachtnemer de bestellingen nooit onbeheerd in de openbare ruimte of op de openbare weg achter.
60.	Opdrachtnemer neemt niet goedgekeurde bestellingen retour en zorgt voor een directe en adequate vernietiging.
61.	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) VPN-verbinding. Indien misbruik van (één van) de VPN-verbindingen wordt geconstateerd, zal/zullen deze direct worden afgesloten en is de Opdrachtgever gerechtigd de onderhavige raamovereenkomst zonder enige aanmaning of ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst door middel van een aangetekend schrijven met onmiddellijke ingang te ontbinden, zonder dat daardoor enig recht op schadevergoeding zal ontstaan.
62.	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. Dit certificaat behoeft niet bij de inschrijving te worden ingediend. De onderneming (de inschrijver) behoeft dus zelf niet over dit certificaat te beschikken.

Nr.	Omschrijving
Specifieke eisen Huisstijldrukwerk	
63.	Opdrachtnemer levert op verzoek van de besteller separaat in een envelop of verpakking 5 exemplaren van het geleverde drukwerk (na uitvoering) direct bij aflevering aan bij de aanvrager ter goedkeuring / kwaliteitscontrole van de uitvoering en voor archivering. De verzending modellen zijn zonder meerkosten.

64.	Het aangeboden briefpapier en printbare items dienen probleemloos te kunnen worden ingezet op alle gangbare printers (enkelzijdig en dubbelzijdig). Dit houdt in dat het papier primair (maar niet beperkt tot) geschikt moet zijn voor gebruik in alle aanwezige hoog-, midden- en laagvolume printers en copiers en tevens in overige standaard kantoormachines binnen in bedrijf zijnde locaties zonder storingen gebruikt moet kunnen worden. Onder standaardmachines wordt o.a. verstaan: laser-, inktjet-(kleuren)printers, afwerkings- en couverteerapparatuur, scanners, faxen, multifunctionals. Opdrachtnemer garandeert de runnability van de aangeboden papierkwaliteiten op alle gangbare kantoorapparatuur van de afnemers en kan dit op verzoek aantonen met een certificaat NEN 12281 of een vergelijkbaar document, uitgaande van een relatieve vochtigheid tussen de 27 en 40% van het papier.
65.	Het briefpapier moet een egaal extra wit oppervlak hebben voor productie van scherpe heldere contrastrijke afdrukken.
66.	De enveloppen beschikken over een dusdanige binnendruk dat de inhoud door de buitenzijde niet leesbaar is.
67.	Het briefpapier, enveloppen en overige kantoordrukwerk items zijn een beproefd product en consistent in kwaliteit, ook in onderlinge verhouding.
68.	Het aangeboden briefpapier en de enveloppen zijn in te zetten voor één huisstijl-lijn en sluiten qua uitstraling en structuur op elkaar aan, niet alleen bij de eerste bestelling maar ook gedurende de periode van de Raamovereenkomst. Opdrachtnemer mag geen wisselende papiersoorten en soorten enveloppen gebruiken. Constantheid van kwaliteit is van groot belang.
69.	De enveloppen zijn voorzien van een sluiting met een dusdanige hechting dat deze na 1 minuut niet loslaat.
70.	De Opdrachtnemer dient het huisstijldrukwerk voor Opdrachtgever op voorraad te houden en te bewaken totdat ze afgeroepen worden. De kosten hiervoor kan inschrijver op het prijzenblad invullen.
71.	Huisstijldrukwerk dat op voorraad is bij de Opdrachtnemer wordt, mits vóór 12.00 uur afgeroepen, op de eerste werkdag na afroep geleverd.
72.	Voor bestellingen van huisstijldrukwerk geldt geen minimum afname per keer. Elk gewenst aantal kan door Opdrachtgever worden afgenomen.
73.	Huisstijldrukwerk dat niet (meer) op voorraad is, wordt binnen vijf werkdagen vanaf moment van bestelling geleverd.
74.	Spoedopdrachten dienen binnen 24 uur te worden geleverd na ontvangst goedgekeurde PDF. Opdrachtnemer is bereid en in staat in geval van uitzonderlijke situaties, zoals een ramp of ernstige calamiteit, drukwerkopdrachten direct uit te voeren (desgewenst in een weekend en feestdagen) en af te leveren op de door Opdrachtgever gewenste locatie(s).
75.	Opdrachtnemer gebruikt voor verpakking van briefpapier en enveloppen dozen, geen folie.
76.	Drukwerk is altijd van goede kwaliteit en voldoet altijd aan de volgende minimale eisen: - er zitten geen strepen, vlekken of andere vervuiling op het drukwerk; - het papier is recht (het 'golft' niet); - enveloppen zijn recht, vensters zitten vast en belijming is dusdanig dat een envelop niet vanzelf open gaat (de klep los laat); - twee of meer kleuren sluiten altijd naadloos aan, er ontstaan geen 'kieren' of onnodige overlap;

	- teksten zijn altijd scherp en leesbaar; - er vindt geen overzetting plaats op andere vellen of enveloppen; - uitstraling van 'volvlakken blauw' zijn minimaal conform het huidige drukwerk.
--	---

Nr.	Omschrijving
	Specifieke eisen Visitekaartjes
77.	Opdrachtnemer dient voor Opdrachtgever ook visitekaartjes te kunnen leveren, die via de visitekaartjesmodule moeten kunnen worden besteld.
78.	Visitekaartjes worden binnen vijf werkdagen vanaf moment van bestellen geleverd. Indien niet binnen de gestelde levertijd geleverd kan worden behoudt de Opdrachtgever zich het recht voor het gevraagde bij een andere organisatie aan te schaffen, waarbij eventuele meerkosten voor rekening van de Opdrachtnemer komen.
79.	Opdrachtnemer levert op verzoek van de besteller en/ of contractmanager separaat in een envelop of verpakking 5 exemplaren van het geleverde drukwerk (na uitvoering) direct bij aflevering aan bij de aanvrager ter goedkeuring/ kwaliteitscontrole van de uitvoering en voor archivering. De verzending modellen zijn zonder meerkosten.
80.	De eerste opdracht met betrekking tot visitekaartje is voor de beoordeling van de kwaliteit. Voorafgaand daaraan zal de opdrachtgever (naast eis 67) met Opdrachtnemer een drukwerkbestand laten drukken op de gevraagde papiersoort in 2/1 (achterzijde volvlak blauw) offset (tenzij een andere druktechniek minimaal dezelfde kwaliteit biedt. Dit ter beoordeling van de opdrachtgever). Deze opdracht zal de norm zijn voor de kwaliteitscontrole van iedere vervolgoopdracht uit deze aanbesteding. Afwijkingen worden niet geaccepteerd, ter beoordeling van de opdrachtgever. Opdrachtnemer zal ervoor zorgdragen dat deze normering bij iedere nadere opdracht met het drukwerk wordt vergeleken. Alle leveringen van drukwerkopdrachten dienen van goede en constante kwaliteit te zijn. De opdrachtgever hanteert hiervoor de minimale norm van de huidige visitekaartjes. Afwijkingen hierin zullen direct worden afgekeurd. Indien de Opdrachtnemer niet in staat is om tijdig en/of goed een nieuwe levering te kunnen garanderen, staat het de opdrachtgever geheel vrij om bij een andere leverancier deze drukwerkopdracht onder te brengen. Opdrachtnemer dient van iedere bestelling twee modellen te bewaren en voorafgaand aan het kwartaaloverleg deze modellen beschikbaar te stellen. Er hoeft niet met een intern bestelsysteem gekoppeld te worden. Er hoeven geen trainingen gegeven te worden. De kosten hiervoor dienen bij de kosten voor de visitekaartjes te zijn inbegrepen. In 2019 zijn er 40 bestellingen a 100 kaartjes geweest.
81.	Meerdere personen (circa 500) van de opdrachtgever krijgen toegang tot deze visitekaartjesmodule via een internet koppeling (HTTPS) met een unieke login en wachtwoord. Dit is mogelijk via minimaal de volgende browsers: Safari, Chrome en Firefox. Dit geldt enkel voor het bestelproces, het opmaakproces geschiedt binnen een door opdrachtgever beheerd platform (Creative Cloud). Opdrachtnemer biedt tevens een FTP-mogelijkheid om bestanden door de opdrachtgever veilig (HTTPS verbinding) te verzenden. Er is sprake van 1 huisstijl. De besteller hoeft alleen maar tekst in te voeren, de opmaak gaat vervolgens automatisch en is als schermopmaak automatisch zichtbaar voor de besteller.

Nr.	Omschrijving
Specifieke eisen Promotioneel drukwerk	
82.	Opdrachtnemer levert op verzoek van de besteller separaat in een envelop of verpakking 5 exemplaren van het geleverde drukwerk (na uitvoering) direct bij aflevering aan bij de aanvrager ter goedkeuring/ kwaliteitscontrole van de uitvoering en voor archivering. De verzending modellen zijn zonder meerkosten. Opdrachtnemer stemt met de besteller de productiemethodiek vast, zodat het voor de besteller altijd van tevoren duidelijk is welke kwaliteit zij kan verwachten (Xerografisch/inkjet/offset of andere technieken).
83.	De eerste opdracht met betrekking tot het promotionele drukwerk is voor de beoordeling van de kwaliteit. Voorafgaand daaraan zal de Opdrachtgever met Opdrachtnemer een drukwerkbestand laten drukken en printen op verschillende papiersoorten en gramsgewichten. Deze opdrachten zullen de norm zijn voor de kwaliteitscontrole van iedere vervolgoopdracht uit deze aanbesteding. Afwijkingen worden niet geaccepteerd, ter beoordeling van de Opdrachtgever. Opdrachtnemer zal ervoor zorgdragen dat deze normering bij iedere nadere opdracht met het drukwerk wordt vergeleken. Alle leveringen van drukwerkopdrachten dienen van goede en constante kwaliteit te zijn. De Opdrachtgever hanteert hiervoor de minimale norm van eis 67. Afwijkingen hierin zullen direct worden afgekeurd. Indien de Opdrachtnemer niet in staat is om tijdig en/of goed een nieuwe levering te kunnen garanderen, staat het de Opdrachtgever geheel vrij om bij een andere leverancier deze drukwerkopdracht onder te brengen. De norm voor het beoordelen van de minimaal gevraagde kwaliteit van de afdrukken is minimaal de kwaliteit van het drukwerk zoals verwoord in dit Programma van Eisen. Opdrachtnemer dient van iedere bestelling twee modellen te bewaren en voorafgaand aan het kwartaaloverleg deze modellen beschikbaar te stellen.
84.	Het leveren van het drukwerk dient in ieder geval plaats te vinden binnen vijf werkdagen na bestelling of een eventueel gevraagde drukproef, tenzij per bestelling anders overeengekomen en/of aangevraagd (bij complexe opdrachten). Spoedopdrachten dienen binnen 24 uur te worden geleverd na ontvangst van een goedgekeurde PDF. Bij een spoedaanvraag voor een opdracht/bestelling moet Opdrachtnemer binnen 24 uur antwoorden. De Opdrachtnemer dient te allen tijde zorg te dragen voor nakoming van de overeengekomen levertijd. De Opdrachtnemer dient duidelijk te vermelden of deze aan de gestelde levertijd kan voldoen. Indien niet binnen de gestelde levertijd geleverd kan worden behoudt de Opdrachtgever zich het recht voor het gevraagde bij een andere organisatie aan te schaffen, waarbij eventuele meerkosten voor rekening van de Opdrachtnemer komen.
85.	Indien van toepassing geeft Opdrachtnemer, telefonisch of per e-mail advies over druktechniek, bedrukking, papiersoort -dikte en afwerking, het gebruik van digitaal of offset drukken, wanneer een bestelling niet optimaal wordt gedaan. Voor 'digitale' opdrachten (print) gelden maximaal de prijzen van het prijzenblad printopdrachten.
86.	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat indien de Opdrachtgever de orderbevestiging per e-mail bevestigt, de feitelijke opdrachtn uitvoering daarna pas aanvangt. Vanaf het moment dat er een goedgekeurd bestand is aangeleverd geldt de levertijd.
87.	Opdrachtnemer stemt altijd vooraf met de besteller af welke druk/print techniek er gebruikt gaat worden en welke gevolgen dit heeft voor de afdrukkwaliteit en papierkeuze. Indien Opdrachtnemer dit verzuimt en er volgt een klacht op 'kwaliteit'

	zal opdrachtnemer de betreffende opdracht voor de initieel aangeboden kosten kosteloos herstellen.
88.	Drukwerk is altijd van goede kwaliteit en voldoet altijd aan de volgende minimale eisen: - en zijn geen afwijkingen met de CMYK kleuren conform de in overleg afgestemde (versie/jaartal) Pantone ColorBridge coated en uncoated. - er zitten geen strepen, vlekken of andere vervuiling op het drukwerk. - het papier is recht (het 'golft' niet). - kleuren sluiten altijd naadloos aan, er ontstaan geen 'kieren' of onnodige overlap. - teksten zijn altijd scherp en leesbaar. - er vindt geen overzetting plaats op andere vellen. - uitstraling van 'Rasters en volvlakken' zijn minimaal vergelijkbaar met (of beter dan) het huidige drukwerk.

Nr.	Omschrijving
	Specifieke eisen printopdrachten.
89.	De Opdrachtgever vereist van Opdrachtnemer dat deze in staat is (en ervaring heeft met) om het volgende te kunnen leveren; - Het samenvoegen (mergen) van bewonersbrieven met adresgegevens en printen in kleur en zwart-wit, met en zonder bijlagen; - Het samenstellen en afdrukken van Enquêtes, met verschillende samenstellingen per respondent (intelligent mergen); - Het couverteren en ter post aanbieden bij het postbedrijf van de Opdrachtgever; - Algemene eenvoudige printopdrachten A4 en A3 conform prijzenblad; - Grootformaatopdrachten (groter dan A3, bouwtekeningen) conform prijzenblad; - Grootformaatopdrachten vouwen naar A4, legenda zichtbaar en sealen per stuk; - Eenvoudige document aanpassingen (DTP, geen creatieve vormgeving) t.b.v. voornoemde producten. Al deze werkzaamheden dienen uitgevoerd te worden conform de tarieven op het prijzen(tab)blad printopdrachten. Printwerkzaamheden voor de team belastingen en WMO vallen Klopt de afdeling WMO? buiten de scope van deze aanbesteding.
90.	De uitvoering van opdrachten worden op de locatie van de Opdrachtnemer verzorgd en niet op locatie van de opdrachtgever. Inschrijver hoeft derhalve met haar inschrijving geen rekening te houden met het overnemen van personeel.
91.	De opdrachtgever heeft eigen plotters/ grootformaat printers. Mocht deze door een zeer korte levertijd nodig zijn dan gebruikt Opdrachtgever deze systemen, in de andere gevallen zullen de opdrachten worden geplaatst bij de Opdrachtnemer. Er berust echter derhalve geen exclusiviteit op deze grootformaat/plot-opdrachten.
92.	Het is van groot belang dat de AO (administratieve organisatie) geheel juist is. De onderdelen van de opdrachten dienen 100% aan te sluiten bij het prijzenblad. Dit geldt voor zowel kleurenpagina's, zwart-wit pagina's, verschillende papiersoorten,

	afwerking etc. BINNEN 1 bestelling. Een prijsopgave bestaat niet alleen uit een totaalprijs, maar een voor een besteller eenvoudig herleidbare prijsopbouw aan de hand van het ingediende prijzenblad. Blanco A4 pagina's (tenzij deze op A3, voor zover hier opdracht voor gegeven wordt) mogen NIET in rekening worden gebracht. Er mogen geen onderdelen aan een bestelling toegevoegd worden, zoals plastic voorzijde, schoonsnijden, printen op A3 als A4 gevraagd wordt (tenzij er plano A3 gevouwen naar A4 moet worden) of ander papiersoorten dan gevraagd. Als er glad en sterk papier gevraagd wordt, levert opdrachtnemer geen MC soorten.
93.	De verantwoordelijkheid voor <u>alle</u> aangeboden stukken/ documenten ter reproductie berust vanaf het moment van overdragen – door de besteller aan de Opdrachtnemer – bij de Opdrachtnemer. Het kan in bepaalde situaties voorkomen dat een besteller aan de Opdrachtnemer vraagt om bepaalde aanpassingen in de documenten uit te voeren. Deze kunnen bestaan uit: samenvoegen van bestanden (zowel mergen als pagina's samenvoegen), paginanummers toevoegen, afbeeldingen verwijderen en toevoegen en pagina's bijsnijden. Deze handelingen vallen binnen de technische mogelijkheden van Adobe Acrobat professional 10 of hoger, waarover Opdrachtnemer dient te beschikken.
94.	De Opdrachtnemer geeft de praktische adviezen over waar een document aan moet voldoen om goed door hem verwerkt te kunnen worden. Risico's van een verkeerde verwerking als gevolg van de op voordracht van de Opdrachtnemer gebruikte software zijn voor rekening van de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer dient zich er te allen tijde van te vergewissen dat zaken zoals de opmaak, kleuren en gebruik van afbeeldingen nog intact zijn na verzending door de besteller.
95.	De besteller kan printopdrachten zowel analoog (hardcopy/ originelen die gekopieerd moeten worden) als digitaal respectievelijk aanleveren en aanmelden. Hardcopy bestellingen worden op een centraal afhaalpunt van de opdrachtgever gehaald en gebracht. De besteller moet de opdracht bij Opdrachtnemer kunnen aanmelden en de orderbon (PDF) kunnen printen om toe te voegen aan de originelen. Voordat de opdracht als bestelling in productie genomen wordt dient de besteller (per e-mail) geïnformeerd te zijn over de exacte en juiste kosten op basis van de aangeboden tarieven, zonder dat de levertijd hierdoor vertraging oploopt. De Opdrachtnemer zal zorgdragen voor transportboxen (door Opdrachtnemer te bepalen hoeveelheid) voor het ophalen van hardcopy-originelen en leveren van gereed product. De Opdrachtnemer handelt proactief met betrekking tot de stapsgewijze transitie van analoog naar digitaal, en zal dit proces zo veel mogelijk ondersteunen.
96.	Opdrachtnemer maakt bij iedere type bestelling onderscheid in de berekening tussen full color en zwart-wit afdrukken per pagina binnen één bestand en/of kopieeropdracht en hanteert verschillende (juiste) tarieven zoals die worden aangeleverd op het prijzenblad. Voor de analoge opdrachten geldt dat de besteller de opdracht aanmeldt in XXXX. Opdrachtnemer controleert bij binnenkomst de originelen en stuurt de besteller een e-mail met de juiste kosten.

	De Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het aanleveren van een lijst (digitaal of fysiek) met bevoegde personen die na gunning beschikbaar wordt gesteld. Als de kosten boven een norm per bestelling (nog nader af te stemmen) uitkomen dient de opdracht VOORAF op basis van die kosten door de betreffende manager(s) goedgekeurd te worden.
97.	Alle specificaties die vermeld staan op het prijzenblad moet Opdrachtnemer als artikel minimaal kunnen leveren.
98.	Bestellingen (zowel van bestanden als hardcopy bestellingen) zijn als volgt geregeld: de besteller doet de bestelling via e-mail bij de Opdrachtnemer. De online bestellingen (dus ook de kopieeropdrachten middels hardcopy) moeten minimaal zijn voorzien van: • De persoonlijke naam van de besteller; • Kostenplaats (handmatig in te voeren door de besteller, als verplicht veld); • Het ordernummer van de opdrachtnemer; • De gewenste leverdatum; • De omschrijving van de bestelling; • Het volume (het aantal); • De prijs per eenheid/item; • De werkelijke totale kosten (voordat de bestelling definitief voor akkoord mag worden gegeven), op basis van het aangeleverde bestand (de besteller hoeft niet zelf de pagina's te tellen); • Gegevens in een vrij-opmerkingenveld; • Button wel/geen proefafdruk. Indien deze gegevens niet vermeld zijn, mag de bestelling niet in behandeling worden genomen, dit geldt dus ook voor de kosten van de bestelling.
99.	Spoedopdrachten (deze komen maar zelden voor) mogen worden uitgevoerd echter mag Opdrachtnemer hiervoor extra kosten maximaal € 25,- (als dit de 50 spoedopdrachten overstijgt € 100,-) per aflevering berekenen, deze zullen incidenteel zijn en indien dit een structureel karakter krijgt zal Opdrachtnemer met de Opdrachtgever de aard, frequentie, oorzaak en oplossing bespreken in een periodiek overleg.
100	Uitgangspunt bij spoedopdrachten is dat deze belangrijk zijn en uitzondering. Opdrachtnemer beschikt over capaciteit om dergelijke opdrachten tussendoor te kunnen verwerken. De levertijd van een spoedopdracht wordt nader afgestemd. Opdrachtnemer hanteert ook hierin het principe dat een dergelijke opdracht zo snel als mogelijk verwerkt dient te worden en kiest hiervoor de beste oplossing.
101	De Opdrachtnemer zal alle uitgevoerde bestellingen zelf fysiek distribueren van en naar de locatie van de opdrachtgever.
102	Opdrachtnemer verwerkt op alle werkdagen bestellingen en leveringen (maandag, dinsdag, woensdag, donderdag, vrijdag, uitgezonderd feestdagen of dagen dat de gebouwen van de Opdrachtgever gesloten zijn), tenzij er sprake is van een ramp of ernstige calamiteit.
103	De Opdrachtnemer verzorgt (indien er een bestelling is geplaatst) 1 haal-/levermoment per werkdag op 1 afleverlocatie van de Opdrachtgever;

	Het haal-/levermoment vindt plaats op de hiervoor beschreven locatie van de Opdrachtgever (afhankelijk wie wat besteld heeft) indien besteld vóór 10:00 uur dan levering vóór 15:00 uur. Er worden, ongeacht de grootte van de bestelling, door Opdrachtnemer geen extra kosten in rekening gebracht. Opdrachtnemer kan monitoren of er haalopdrachten gereed liggen (de besteller moet kunnen aangeven op welk afhaal-/leverpunt) en hoeft dus nooit onnodig een rit te verzorgen. Immers, analoge opdrachten moeten eerst worden aangemeld. De deadline voor het invoeren/ aanmelden van een hardcopy opdracht is 60 minuten voor het haal/brengmoment (15:00 uur). Inschrijver dient in haar prijsberekeningen ervan uit te gaan dat er jaarlijks 220 haal/brengmomenten zijn.																		
104	De Opdrachtnemer heeft een inspanningsverplichting om opdrachten zo snel als mogelijk is te verwerken. Voor digitaal aangeleverde bestellingen geldt de overeengekomen levertijd en voor analoog aangeleverde bestellingen 1 werkdag later. Opdrachtnemer spreekt de volgende servicelevels af met betrekking tot de levertijden van de verschillende opdrachtsoorten: Losbladige zwart/wit reproductie of nabewerking met online nieten (1 of 2 nietjes): <table> <tr> <td><i>0 – 5.000 afdrukken*</i></td><td><i>eerst volgende koeriersrit</i></td></tr> <tr> <td><i>5.000 – 7.500 afdrukken</i></td><td><i>uiterlijk in de 2^e rit</i></td></tr> <tr> <td><i>Boven 7.500 afdrukken</i></td><td><i>in overleg</i></td></tr> </table> Zwart/wit reproductie met andere nabewerking, zoals ingebonden met bindrug, bindspiraal, handmatig lijmen, dan wel opdrachten met vouwen/nieten, vergaren, ordenen, snijden, stansen, inschieten van tussenvellen, e.d.: <table> <tr> <td><i>0 – 5.000 afdrukken</i></td><td><i>eerst volgende koeriersrit</i></td></tr> <tr> <td><i>5.000 – 7.500 afdrukken</i></td><td><i>uiterlijk in de 2^e rit</i></td></tr> <tr> <td><i>Boven 7.500 afdrukken</i></td><td><i>in overleg</i></td></tr> </table> Full color reproductie (zonder specifieke kleurinstellingen): <table> <tr> <td><i>0 – 250 afdrukken</i></td><td><i>eerst volgende koeriersrit</i></td></tr> <tr> <td><i>250 – 5.000 afdrukken</i></td><td><i>uiterlijk in de 2^e rit</i></td></tr> <tr> <td><i>Boven 5.000 afdrukken</i></td><td><i>in overleg</i></td></tr> </table> (*) Onder afdrukken wordt verstaan het aantal originelen vermenigvuldigd met het gewenste aantal te kopiëren/printen exemplaren. Bijvoorbeeld 10 originelen die elk 100x gekopieerd moeten worden, is een oplage van 1.000 afdrukken. Bestellers die het verzoek indienen voor een Enquête, bewonersbrief of om DTP-opdrachten uit te voeren zal er per opdracht een afstemming voor de levertijd moeten plaatsvinden. Een snelle levertijd is van groot belang bij bewonersbrieven, Opdrachtnemer realiseert zich dit en geeft een hoge prioriteit aan deze opdrachten. 20.000 brieven moeten desgewenst binnen 24 uur bij de Opdrachtgever geleverd kunnen worden.	<i>0 – 5.000 afdrukken*</i>	<i>eerst volgende koeriersrit</i>	<i>5.000 – 7.500 afdrukken</i>	<i>uiterlijk in de 2^e rit</i>	<i>Boven 7.500 afdrukken</i>	<i>in overleg</i>	<i>0 – 5.000 afdrukken</i>	<i>eerst volgende koeriersrit</i>	<i>5.000 – 7.500 afdrukken</i>	<i>uiterlijk in de 2^e rit</i>	<i>Boven 7.500 afdrukken</i>	<i>in overleg</i>	<i>0 – 250 afdrukken</i>	<i>eerst volgende koeriersrit</i>	<i>250 – 5.000 afdrukken</i>	<i>uiterlijk in de 2^e rit</i>	<i>Boven 5.000 afdrukken</i>	<i>in overleg</i>
<i>0 – 5.000 afdrukken*</i>	<i>eerst volgende koeriersrit</i>																		
<i>5.000 – 7.500 afdrukken</i>	<i>uiterlijk in de 2^e rit</i>																		
<i>Boven 7.500 afdrukken</i>	<i>in overleg</i>																		
<i>0 – 5.000 afdrukken</i>	<i>eerst volgende koeriersrit</i>																		
<i>5.000 – 7.500 afdrukken</i>	<i>uiterlijk in de 2^e rit</i>																		
<i>Boven 7.500 afdrukken</i>	<i>in overleg</i>																		
<i>0 – 250 afdrukken</i>	<i>eerst volgende koeriersrit</i>																		
<i>250 – 5.000 afdrukken</i>	<i>uiterlijk in de 2^e rit</i>																		
<i>Boven 5.000 afdrukken</i>	<i>in overleg</i>																		
105	De opdrachten moeten binnen de door de Opdrachtnemer aangegeven levertijd gereed zijn. Het servicelevel kan gedurende de raamovereenkomst enigszins, maar uitsluitend na akkoord van de Opdrachtgever, aangepast worden. Indien niet binnen																		

	de gestelde levertijd geleverd kan worden behoudt de Opdrachtgever zich het recht voor het gevraagde bij een andere organisatie aan te schaffen, waarbij eventuele meerkosten voor rekening van de Opdrachtnemer komen.
106	De voorbereiding- en nabewerkingsmogelijkheden zijn minimaal: - in-line nieten (hechten); - vouwen/nieten (A3- A4, A4- en A5-boekjes); - rillen en vouwen; - linnen bindstrip; - perforeren (2-, 4- of 23 gaats); - snijden; - lamineren; - sorteren (ordenen); - wire-o-binding; - spiraliseren plastic; - couverteren van C5 enveloppen; - mergen van bestanden (tot 150 MB bestanden, met 5 bijlagen A4). Opdrachtnemer dient dit minimaal te kunnen bieden. Specifiek voor mergen geldt dat een (correct aangeleverd) Excel document gekoppeld moet kunnen worden met een Word-brief en voorzien moet kunnen worden van (on)gepersonaliseerde bijlagen. Op het prijzenblad kunnen eventuele kosten voor mergen gespecificeerd worden.
107	Afdrukken met 256 grijs tinten moet mogelijk zijn.
108	Afdrukresolutie in zowel full color als zwart-wit laserkwaliteit met minimaal 600x600 dpi. Inkjet voor afdrukken tot en met A3 is expliciet NIET toegestaan (onvoldoende watervast).
109	Afdrukken van A6 tot en met A0 formaat dient mogelijk te zijn
110	Mogelijkheid in zwart/wit of in full color binnen 1 opdracht (laserkwaliteit).
111	Verwerking van 75 gr/m2 tot en met 300 gr/m2 papier dient mogelijk te zijn.
112	De afdrukken mogen een maximale tolerantie hebben van 1,0 mm, naar links en naar rechts, ongeacht papiersoort, bij dubbelzijdig printen maximaal 2,0 mm.
113	Er mag geen sprake zijn van een diagonale tolerantie waardoor 'scheefprinten' ontstaat, 0,5 mm gemeten enkelzijdig van links naar rechts, ongeacht de papiersoort en gramgewicht, enkel- of dubbelzijdig.
114	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 (hardcopy). Afdrukken van bestanden dient op 100% te worden uitgeprint, tenzij anders aangegeven.
115	De levering dient van goede kwaliteit te zijn. De standaard die door de opdrachtgever wordt gehanteerd is dat de kopieën van dezelfde kwaliteit dienen te zijn als het origineel. Lichte kleur- en maatverschillen zijn in veel gevallen niet te vermijden. Lichte tinten (zoals fietspaden/duingebieden/waterpartijen bij landkaarten en afbeeldingen van gebieden) dienen altijd (bij print en kopie) zichtbaar te blijven.
116	Indien Opdrachtnemer bij het maken van een proefdruk een afwijking constateert, dient Opdrachtnemer dit onverwijld aan de besteller mee te delen. In overleg met de besteller wordt bepaald of de afwijkingen al dan niet geaccepteerd worden.

	Afwijkingen zoals scheef kopiëren en verschillen in afbeeldingen in één productie worden niet geaccepteerd. Opdrachtnemer houdt bij hoeveel misdrukken er worden gemaakt. Deze misdrukken worden niet aan de besteller doorberekend. Ook indien het inbinden niet naar behoren is geschied, dient dit op kosten van Opdrachtnemer te worden hersteld. De Opdrachtnemer kan een alternatieve wijze aandragen om de kwaliteit van het eindproduct te verbeteren. In overleg met de besteller van de Opdrachtgever wordt deze methode wel of niet geaccepteerd. De besteller zal letten op de mate waarin kwaliteit kan worden gewaarborgd en de mate van risico dat aan de methode tot vaststellen van de kwaliteit is verbonden, waarbij de kwaliteitsnorm van de besteller leidend is.
117	Opdrachtnemer draagt zorg, na overleg en goedkeuring met de besteller, voor het uitvoeren van "Image Make Ready" handelingen van opdrachten (rechtzetten, ontspikkelen, kantlijnen verschuiven (eventuele zichtbare boorgaten en zwarte randen verwijderen), paginanummering toevoegen, vlekken verwijderen, bladspiegel aanpassen) Tevens worden kleine aanpassingen in de aangeboden documenten, zoals bijvoorbeeld kantlijn verschuiving, digitaal knippen en plakken, schoonmaken van pagina's, invoegen van afbeeldingen en logo's, samenvoegen van analoge en digitale documenten en dergelijke worden door de Opdrachtnemer uitgevoerd. Opmaakwerkzaamheden, waarbij ontwerpen en vormgeving de belangrijkste elementen zijn, vallen hier expliciet niet onder.
118	Scans (kopieën) zijn schoon, eventuele randen en vlekken worden weggewerkt. Scans zijn recht en duidelijk leesbaar, zonder dat zaken dichtlopen of wegvallen.

Nr.	Omschrijving
	Specifieke eisen visitekaartjesmodule
119	De visitekaartje module is een SAAS-oplossing en iedere gebruiker krijgt een eigen login (login naam en wachtwoord). Opdrachtnemer stemt de procuratie (bestelbevoegdheid) per besteller af met de contractmanager van de Opdrachtgever. De procuratie kan per besteller afwijken.
120	Opdrachtnemer dient een volledig werkende visitekaartje module op te leveren tijdens de verificatiefase.
121	Opdrachtnemer accepteert alleen bestellingen van medewerkers die een login en wachtwoord hebben ontvangen. De aanbestedende dienst is verantwoordelijk voor het aanleveren van een lijst (digitaal of fysiek) met bevoegde personen die na gunning beschikbaar wordt gesteld en zal indien nodig jaarlijks worden aangepast.
122	De visitekaartje module biedt de mogelijkheid om met meerdere bestellers (minimaal 40) tegelijkertijd in te loggen en bestellingen te plaatsen.
123	Bestellen visitekaartjes met automatische opmaak (visitekaartjesmodule) Opdrachtnemer beschikt over een online bestel/opmaakmodule voor visitekaartjes. Meerdere daarvoor door Opdrachtgever aangewezen personen van de Opdrachtgever krijgen toegang tot dit deel van de bestelapplicatie. Dit is mogelijk via de volgende browsers: Safari, Chrome en Firefox. De besteller ziet live de opmaak en voert de gegevens in en ziet online een automatisch aangepaste proef. Na een online goedkeuring door de besteller worden de kaartjes geleverd. Het moet mogelijk zijn om in de visitekaartjesmodule visitekaartjes te kunnen opmaken door een niet ervaren besteller/gebruiker van de Opdrachtgever.

Nr.	Omschrijving
Specifieke eisen Technisch DTP	
124	De Opdrachtnemer zal altijd eerst een proef voorleggen aan de opdrachtgever, alvorens deze in productie (offline/online) te zetten. De Opdrachtnemer zal zonder een schriftelijk akkoord (of bevestiging per e-mail) op de proef nooit een externe opdracht (drukwerk of andere soorten opdrachten) verstrekken. Indien de Opdrachtnemer dit onverhoopt of per ongeluk toch verstrekt, ligt het volledige risico op juistheid en volledigheid bij de Opdrachtnemer.
125	De Opdrachtnemer dient zelf over de letterfonts van de opdrachtgever te beschikken, zodat het inlezen van bestanden hierop niet kan stagneren. Opdrachtnemer zal uitsluitend de door opdrachtgever vastgestelde kleurenwaarden (CMYK conform het huisstijl handboek) gebruiken.
126	De medewerkers van de Opdrachtnemer dragen zorg voor een correcte opmaak en aanlevering van bestanden. Na akkoord van een digitale proef door de opdrachtgever worden de bestanden aangeboden aan de Opdrachtnemer. De opdracht krijgt een uniek opdrachtnummer en een digitale opdrachtbon (PDF).
127	Iedere aanpassing van een opdracht (ongeacht welke aanpassing) wordt per ommegaande per e-mail verzonden en dient eerst door de besteller/ opdrachtgever te worden bevestigd, voordat er een nadere uitwerking kan plaatsvinden.
128	Bij een opdracht heeft opdrachtgever altijd de mogelijkheid rechtstreeks te communiceren met de DTP uitvoerder zonder tussenkomst van de contactpersoon.
129	Bij een nadere opdracht (bestelling) van opdrachtgever geeft Opdrachtnemer binnen 1 werkdag een eerste reactie via de e-mail. In deze reactie dient in ieder geval aangegeven te worden wat de totale prijs gaat bedragen en of de gewenste planning haalbaar is. Als deze reactie niet binnen deze termijn gegeven is staat het de opdrachtgever geheel vrij om de nadere opdracht bij een derde onder te brengen. Opdrachtnemer verkrijgt nimmer een exclusief recht op nadere opdrachten.
130	Opdrachtnemer waarborgt dat de huisstijlvoorschriften van Opdrachtgever consequent worden nageleefd door de medewerkers van de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer toetst of de vormgevingsopdracht voldoet aan de eisen van Opdrachtgever voordat er een eerste versie/concept aan Opdrachtgever zal worden aangeleverd
131	Op verzoek van Opdrachtgever checkt Opdrachtnemer of bestanden afkomstig van derden voldoen aan de huisstijl van Opdrachtgever conform de huidige of toekomstige brand manual van Opdrachtgever.
132	Opdrachtnemer zal zorgdragen voor een correcte oplevering. Opdrachtgever verstaat onder een correcte oplevering minimaal: - Juiste opmaak; - Juist kleurgebruik; - Juiste resolutie van beelden en eindproduct; - Juiste lengte van filmmateriaal en op juiste formaat aangeleverd; - Juiste fonts ingesloten; - PDF is juist gecertificeerd; - Snijtekens toegevoegd; - Juiste opmaak met transparantie indien nodig; - Juist gebruik van logo's; - Bevat alle gevraagde pagina's, nummering, teksten, afbeeldingen e.d.; - Opgemaakt voor productie-omgeving zoals gevraagd (bijvoorbeeld voor printproductie of offset-productie).

133	Opdrachtnemer levert op verzoek van opdrachtgever het originele Creative Cloud opmaakbestand.
134	Na het overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer over de opdracht en de verwachtingen die Opdrachtgever heeft van de Opdrachtnemer dient Opdrachtnemer binnen 1 werkdag een gedetailleerde offerte aan de Opdrachtgever aan te bieden (gebaseerd op de vooraf opgegeven prijs voor de betreffende opdracht). In de offerte dient minimaal vermeld te staan hoeveel uur per functie benodigd zullen zijn voor de uitvoering van de opdracht en welke kosten hieraan verbonden zullen zijn. De uurtarieven zijn nimmer hoger dan die door Opdrachtnemer ingediende tarieven op het prijzenblad.

Nr.	Eisen Security Protocol CODE ROOD opdrachten Van toepassing op alle strikt vertrouwelijke documenten van de opdrachtgever waar dit kenmerk door de besteller aan gegeven wordt. Er moet per bestelling de mogelijkheid bestaan om dit aan te geven. Bij alle type bestellingen moet deze mogelijkheid geboden worden zodra het kenmerk CODE ROOD toegekend wordt.
Cr.0	Voor opdrachten met een vertrouwelijk karakter geldt dat deze als een CODE ROOD opdracht aangenomen dient te worden en ziet er als volgt uit: Om bij deze bestanden te kunnen komen dient Opdrachtnemer in te loggen op een beveiligde omgeving van Opdrachtgever door middel van een persoonlijke inlognaam en een SMS-code die naar een GSM van de Opdrachtnemer verzonden is. Daarna kunnen de documenten gedownload worden. Dit mag uitsluitend door de daarvoor aangewezen medewerkers van de Opdrachtnemer plaatsvinden, altijd onder toezicht van een daarvoor aangewezen leidinggevende van de Opdrachtnemer. Het volledige CODE ROOD protocol dient vervolgens als productieproces doorlopen worden. Deze vertrouwelijke documenten worden door Opdrachtnemer in speciaal daarvoor door de opdrachtgever beschikbaar gestelde dozen verpakt en verzegeld. Op iedere doos dient de daarbij behorende orderbon geplakt te worden. De medewerkers van de opdrachtgever moeten aan de hand van de verpakking de dozen kunnen sorteren op datum en naam besteller. Aan het einde van de werkdag mogen er nooit afdrukken en bestanden in de productieomgeving van Opdrachtnemer achter blijven. CODE ROOD bestellingen mogen UITSLUITEND bij de besteller zelf worden afgeleverd, waarbij er altijd door een betreffende medewerker voor ontvangst getekend moet worden, hiervan wordt een lijst van geautoriseerde medewerkers bij Opdrachtnemer beschikbaar gesteld.
cr.1	In overleg met de opdrachtgever worden er medewerkers van Opdrachtnemer gekoppeld aan CODE ROOD opdrachten, geen enkele andere medewerker mag deze opdrachten uitvoeren, tenzij expliciet opnieuw schriftelijk is overeengekomen. Dit mogen geen externen of tijdelijke inhuurkrachten zijn.
cr.2	Alle computers van de Opdrachtnemer waarop de vertrouwelijke documenten staan, of worden verwerkt, zijn altijd beveiligd met een persoonlijk wachtwoord.
cr.3	Deze computers (zie Cr.2) worden NOOIT onbeheerd (zonder vergrendeling) achtergelaten.

cr.4	De beeldschermen van de computers zoals beschreven in cr.2 staan zo opgesteld dat men van buiten de ruimte (door de ramen met bijvoorbeeld een telelens) niet mee kan lezen of opnames (foto/film) kan maken.
cr.5	De ruimte waar CODE ROOD opdrachten worden verwerkt is gedurende de verwerking afgesloten voor niet-geautoriseerde medewerkers en derden.
cr.6	Eventuele aanlevermedia (zoals een USB-stick) zijn beveiligd met een uniek wachtwoord, die alleen bekend is bij de besteller en via een andere route, per telefoon of per SMS, bekend gemaakt wordt.
cr.7	De PDF van CODE ROOD documenten worden door opdrachtgever altijd met een <u>unieke</u> pincode aangeleverd en deze pincode dient of per telefoon of per SMS te worden doorgegeven aan de daartoe bevoegde (repro) medewerkers van Opdrachtnemer. PDF-documenten mogen NOOIT zonder toestemming van de besteller 'gekraakt' (omzeilen van de pincode) worden.
cr.8	Worden de documenten digitaal aangeleverd met een datadrager (USB/CD/DVD/harde schijf etc.) bij de Opdrachtnemer? Dan wordt de datadrager c.q. e-mail duidelijk voorzien te zijn van de tekst: CODE ROOD.
cr.9	<u>Extra procedure bij aanleveren via e-mail:</u> De besteller belt eerst de Opdrachtnemer dat er een CODE ROOD e-mail aankomt, de ontvanger (uitsluitend de hiervoor geautoriseerde medewerkers) wacht deze e-mail op. E-mails die buiten de openingstijden verzonden zijn mogen alleen NA UITDRUKKELIJKE toestemming van de besteller verwerkt worden. Deze toestemming moet uit de e-mail blijken, of een vervolg e-mail. De ontvangen e-mail moet zo snel mogelijk (uiterlijk binnen 10 minuten, of binnen 10 minuten na aanvang van de nieuwe werkdag - bij opdrachten die na werktijd zijn binnengekomen) uit de e-mail inbox verwijderd worden.