

Bijlage C – Programma van Eisen 200057-1SDD Repro- en kantoordrukwerk

Algemeen	
Eis 1	De Sociale Dienst Drechtsteden verstaat onder dienstverlening m.b.t. repro- en kantoordrukwerk: Het printen/afdrukken van de door de Sociale Dienst Drechtsteden aangeleverde digitale en/of hardcopy bestanden op verschillende formaten (extensies), in zwart/wit en kleur/full colour, op wit of gekleurd papier, in verschillende grams gewichten papier/andere materialen en het afwerken van deze printen/afdrukken. U gaat hiermee akkoord
Eis 2	U gaat ermee akkoord dat de Sociale Dienst Drechtsteden met 1 contractpartij een raamovereenkomst sluit voor de levering van Repro- en kantoordrukwerk
Eis 3	U gaat ermee akkoord dat de Sociale Dienst Drechtsteden geen verplichting heeft tot het afnemen van een bepaald aantal drukwerkproducten, zoals beschreven in deze offerteaanvraag. U kunt geen rechten ontleen aan de genoemde aantallen drukwerkproducten en omzetinformatie in deze offerteaanvraag
Eis 4	U bent in staat Repro- en kantoordrukwerk te leveren aan de Sociale Dienst Drechtsteden
Eis 5	U bevestigt uw bereidheid om samen met de Sociale Dienst Drechtsteden een bestelwijze te ontwikkelen om producten die medewerkers zelf (met behulp van een digitale tool) opmaken, rechtstreeks bij u aan te leveren

Specificaties, Kwaliteit en Drukproef																							
Eis 6	U bent in staat eenvoudige wijzigingen in de tekst (dtp-werkzaamheden) te verwerken. Denk hierbij aan het wijzigen van een datum, telefoonnummer, e-mailadres enzovoort.																						
Eis 7	U conformeert zich aan de door de Sociale Dienst Drechtsteden vastgestelde huisstijl en kleurspecificaties zoals genoemd in het Huisstijlhandboek Sociale Dienst Drechtsteden. Dit handboek wordt later beschikbaar gesteld aan de gegunde partij																						
Eis 8	U stelt uw zogenoemde kleurprofielen digitaal beschikbaar aan de partners vormgeving van de Sociale Dienst Drechtsteden.																						
Eis 9	U past colourmanagement toe op basis van ISO 12647 of vergelijkbaar.																						
Eis 10	U voorziet in een 'upload-tool', waarmee vormgevers van de Sociale Dienst Drechtsteden hun bestanden zonder extra werkzaamheden en kosten aan u kunnen overdragen.																						
Eis 11	Het te leveren briefpapier voldoet aan de volgende specificaties van Opdrachtgever: <table border="1"> <tr> <td>Bedrukking</td><td>1-zijdig, zwart met steunkleur</td></tr> <tr> <td>Formaat</td><td>rondom schoongesneden A4, 210 x 297 mm</td></tr> <tr> <td>Aanlevering</td><td>drukgereed PDF-bestand, door Sociale Dienst Drechtsteden aangeleverd</td></tr> <tr> <td>Papier</td><td>80 grams</td></tr> <tr> <td>Papiersoort</td><td>lasergeschikt, houtvrij, bankpost, FSC-gekeurd, geen watermerk</td></tr> <tr> <td>Papierkleur*</td><td>wit</td></tr> <tr> <td>Verpakking</td><td>geseald per 500, handzaam verpakt in dozen van 2.500 vellen</td></tr> <tr> <td></td><td>dozen voorzien van etiket m.v.v. type, aantal en omschrijving inhoud</td></tr> <tr> <td>Voorraad aanhouden</td><td>ja, 50.000 vellen</td></tr> <tr> <td>Overig</td><td>zie voor meer informatie en voorbeelden de huisstijl van Sociale Dienst Drechtsteden</td></tr> <tr> <td>Levering</td><td>afleveren bij Service Centrum Drechtsteden t.a.v. Afdeling Div.</td></tr> </table>	Bedrukking	1-zijdig, zwart met steunkleur	Formaat	rondom schoongesneden A4, 210 x 297 mm	Aanlevering	drukgereed PDF-bestand, door Sociale Dienst Drechtsteden aangeleverd	Papier	80 grams	Papiersoort	lasergeschikt, houtvrij, bankpost, FSC-gekeurd, geen watermerk	Papierkleur*	wit	Verpakking	geseald per 500, handzaam verpakt in dozen van 2.500 vellen		dozen voorzien van etiket m.v.v. type, aantal en omschrijving inhoud	Voorraad aanhouden	ja, 50.000 vellen	Overig	zie voor meer informatie en voorbeelden de huisstijl van Sociale Dienst Drechtsteden	Levering	afleveren bij Service Centrum Drechtsteden t.a.v. Afdeling Div.
Bedrukking	1-zijdig, zwart met steunkleur																						
Formaat	rondom schoongesneden A4, 210 x 297 mm																						
Aanlevering	drukgereed PDF-bestand, door Sociale Dienst Drechtsteden aangeleverd																						
Papier	80 grams																						
Papiersoort	lasergeschikt, houtvrij, bankpost, FSC-gekeurd, geen watermerk																						
Papierkleur*	wit																						
Verpakking	geseald per 500, handzaam verpakt in dozen van 2.500 vellen																						
	dozen voorzien van etiket m.v.v. type, aantal en omschrijving inhoud																						
Voorraad aanhouden	ja, 50.000 vellen																						
Overig	zie voor meer informatie en voorbeelden de huisstijl van Sociale Dienst Drechtsteden																						
Levering	afleveren bij Service Centrum Drechtsteden t.a.v. Afdeling Div.																						
Eis 12	De te leveren venster-enveloppen C5 voldoen aan de volgende specificaties van Opdrachtgever: <table border="1"> <tr> <td>Druk</td><td>1-zijdig, zwart met steunkleur</td></tr> <tr> <td>Bedrukking</td><td>niet aflopend</td></tr> <tr> <td>Binnendruk</td><td>Standaard</td></tr> <tr> <td>Formaat</td><td>162 x 229 mm</td></tr> <tr> <td>Venster</td><td>Links</td></tr> <tr> <td>Venstergrootte</td><td>50 x 110 mm</td></tr> <tr> <td>Stand van venster</td><td>50 mm vanaf bovenzijde, 20 mm vanaf linkerzijde</td></tr> <tr> <td>Aanlevering</td><td>drukgereed PDF-bestand, door Sociale Dienst Drechtsteden aangeleverd</td></tr> </table>	Druk	1-zijdig, zwart met steunkleur	Bedrukking	niet aflopend	Binnendruk	Standaard	Formaat	162 x 229 mm	Venster	Links	Venstergrootte	50 x 110 mm	Stand van venster	50 mm vanaf bovenzijde, 20 mm vanaf linkerzijde	Aanlevering	drukgereed PDF-bestand, door Sociale Dienst Drechtsteden aangeleverd						
Druk	1-zijdig, zwart met steunkleur																						
Bedrukking	niet aflopend																						
Binnendruk	Standaard																						
Formaat	162 x 229 mm																						
Venster	Links																						
Venstergrootte	50 x 110 mm																						
Stand van venster	50 mm vanaf bovenzijde, 20 mm vanaf linkerzijde																						
Aanlevering	drukgereed PDF-bestand, door Sociale Dienst Drechtsteden aangeleverd																						

	Papier	80 grams
	Papiersoort	houtvrij, bankpost, FSC-gekeurd, geen watermerk
	Papierkleur*	wit
	Lijmen	Gegomd
	Klep	Standaard
	Sluiting	Gegomd
	Opdruk port betaald	Nee
	Verpakking	in dozen van 500 stuks
	Voorraad aanhouden	ja, 50.000 enveloppen
		dozen voorzien van etiket m.v.v. type, aantal en omschrijving inhoud
	Overig	zie voor meer informatie en voorbeelden de huisstijl van Sociale Dienst Drechtsteden
	Levering	afleveren bij Service Centrum Drechtsteden t.a.v. Afdeling Div.
Eis 13	De te leveren bankenvelopen voldoen aan de volgende specificaties van Opdrachtgever:	
	Druk	1-zijdig, zwart met steunkleur
	Bedrukking	niet aflopend
	Binnendruk	Standaard
	Formaat	162 x 229 mm
	Venstergrootte	niet van toepassing
	Aanlevering	druk gereed PDF-bestand, door Sociale Dienst Drechtsteden aangeleverd
	Papier	80 grams
	Papiersoort	houtvrij, bankpost, FSC-gekeurd, geen watermerk
	Papierkleur*	wit
	Lijmen	Gegomd
	Klep	Standaard
	Sluiting	gegomd / striplock
	Opdruk port betaald	Nee
	Verpakking	in dozen van 500 stuks
		dozen voorzien van etiket m.v.v. type, aantal en omschrijving inhoud
	Voorraad aanhouden	ja, 5.000 enveloppen
	Overig	zie voor meer informatie en voorbeelden de huisstijl van Sociale Dienst Drechtsteden
	Levering	afleveren bij Service Centrum Drechtsteden t.a.v. Afdeling Div.
Eis 14	De te leveren venster-enveloppen C4 voldoen aan de volgende specificaties van Opdrachtgever:	
	Druk	1-zijdig, zwart met steunkleur
	Bedrukking	niet aflopend
	Binnendruk	Standaard
	Formaat	229 x 324 mm
	Venstergrootte	niet van toepassing
	Aanlevering	druk gereed PDF-bestand, door Sociale Dienst Drechtsteden aangeleverd
	Papier	120 grams
	Papiersoort	houtvrij, bankpost, FSC-gekeurd, geen watermerk
	Papierkleur*	wit
	Lijmen	gegomd / zijflappen binnenom gelijmd
	Klep	Standaard
	Sluiting	Gegomd
	Opdruk port betaald	Nee
	Verpakking	in dozen van 250 stuks
		dozen voorzien van etiket m.v.v. type, aantal en omschrijving inhoud
	Voorraad aanhouden	ja, 2.500 enveloppen
	Overig	zie voor meer informatie en voorbeelden de huisstijl van Sociale Dienst Drechtsteden

	Levering	afleveren bij Service Centrum Drechtsteden t.a.v. Afdeling Div.
Eis 15	De te leveren C4 akte-enveloppen voldoen aan de volgende specificaties van Opdrachtgever:	
	Druk	1-zijdig, zwart met steunkleur
	Bedrukking	niet aflopend
	Formaat	229 x 324 mm
	Venster	Links
	Venstergrootte	50 x 100 mm
	Aanlevering	drukgereed PDF-bestand, door Sociale Dienst Drechtsteden aangeleverd
	Papier	120 grams
	Papiersoort	Houtvrij, bankpost, FSC-gekeurd, geen watermerk
	Papierkleur	wit
	Lijmen	gegond / zijflappen binnenom gelijmd
	Klep	standard
	Sluiting	Gegond
	Opdruk port betaald	Nee
	Verpakking	In dozen van 250 stuks
		Dozen voorzien van etiket m.v.v. type, aantal en omschrijving inhoud
	Voorraad aanhouden	Ja, 2.500 enveloppen
	Overig	Zie voor meer informatie een voorbeelden de huisstijl van de Sociale Dienst Drechtsteden
	Levering	Afleveren bij Service Centrum Drechtsteden t.a.v. Afdeling Div.
Eis 16	De te leveren Legitimatiebewijzen voldoen aan de volgende specificaties van Opdrachtgever:	
	Bedrukking	2-zijdig, 4/4 full color + v.z.v. personalisatie in WIT
	Formaat	ISO/A 85,59 mm x 53,97mm x 0,76 mm
	Aanlevering	drukgereed PDF-bestand, 3 mm afloop rondom, snijtekens
	Materiaal/materiaaldikte	ABS 0,76 mm wit
	Materiaalsoort	PVC Cards Creditcard
	Papierkleur*	nvt
	Verpakking	bulkverpakking
	Voorraad aanhouden	nee
	Overig	nvt
	Levering	Afleveren bij Service Centrum Drechtsteden t.a.v. Afdeling Div.
Eis 17	De te leveren Visitekaartjes voldoen aan de volgende specificaties van Opdrachtgever:	
	Bedrukking	2-zijdig, 4/4 full color
	Formaat	85 x 55 mm
	Aanlevering	drukgereed PDF-bestand, 3 mm afloop rondom, snijtekens
	Papier	Natuurkarton, 340 grs
	Divers	visitekaartje wordt v.z.v. 4 verschillende achterkantjes
	Verpakking	verpakt per 100 in doos
	Voorraad aanhouden	nee

	Overig	nvt
	Levering	Afleveren bij Service Centrum Drechtsteden t.a.v. Afdeling Div.
Eis 18	De te leveren PVC Naambadges voldoen aan de volgende specificaties van Opdrachtgever:	
	Bedrukking	1-zijdig, 4/0 full color + v.z.v. personalisatie in WIT
	Formaat	ISO/A 85,59 mm x 53,97mm x 0,76 mm
	Aanlevering	drukgereed PDF-bestand, 3 mm afloop romdon, snijtekens
	Materiaal/materiaaldikte	ABS 0,76 mm wit
	Materiaalsoort	PVC Cards Creditcard
	Papierkleur*	nvt
	Verpakking	bulkverpakking
	Voorraad aanhouden	nee
	Overig	nvt
	Levering	Afleveren bij Service Centrum Drechtsteden t.a.v. Afdeling Div.
Eis 19	De te leveren Ansichtkaarten voldoen aan de volgende specificaties van Opdrachtgever:	
	Bedrukking	Dubbelzijdig, 4/4 full color + Afwerking: Enkelzijdig matlaminaat,
	Formaat	A6 (105 x 148 mm)
	Aanlevering	drukgereed PDF-bestand, 3 mm afloop romdon, snijtekens
	Materiaal/materiaaldikte	300 / 350 grams
	Materiaalsoort	Eenzijdig gestreken sulfaatkarton
	Papierkleur*	nvt
	Verpakking	nvt
	Voorraad aanhouden	nee
	Overig	nvt
	Levering	Afleveren bij Service Centrum Drechtsteden t.a.v. Afdeling Div.
Eis 20	De te leveren Posters voldoen aan de volgende specificaties van Opdrachtgever:	
	Bedrukking	Enkelzijdig full colour 4/0
	Formaat	A0 (840 x 1189 mm) / A3 (297 x 420 mm)
	Aanlevering	drukgereed PDF-bestand, 3 mm afloop romdon, snijtekens
	Materiaal/materiaaldikte	135 grams
	Materiaalsoort	Houtvrij gesatineerd mc (glanzend)
	Papierkleur*	nvt
	Verpakking	nvt

	Voorraad aanhouden	nee
	Overig	nvt
	Levering	Afleveren bij Service Centrum Drechtsteden t.a.v. Afdeling Div.
Eis 21	De te leveren Flyers voldoen aan de volgende specificaties van Opdrachtgever:	
	Bedrukking	Dubbelzijdig full colour 4/4 / enkelzijdig full colour 4/0
	Formaat	A5 (148 x 210 mm),
	Aanlevering	drukgereed PDF-bestand, 3 mm afloop romdon, snijtekens
	Materiaal/materiaaldikte	250 grams
	Materiaalsoort	Houtvrij gesatineerd mc (glanzend)
	Papierkleur*	nvt
	Verpakking	bundelen
	Voorraad aanhouden	Ja (melding desbetreffende afdeling)
	Overig	nvt
	Levering	Afleveren bij Service Centrum Drechtsteden t.a.v. Afdeling Div.
Eis 22	De te leveren Folders voldoen aan de volgende specificaties van Opdrachtgever:	
	Bedrukking	dubbelzijdig full colour 4/4 + Afwerking: rillen, vouwen en schoonsnijden naar A5
	Formaat	Folder, A4 naar A5 gevouwen vier zijdig
	Aanlevering	drukgereed PDF-bestand, 3 mm afloop romdon, snijtekens
	Materiaal/materiaaldikte	300 grams
	Materiaalsoort	Houtvrij gesatineerd mc (mat)
	Papierkleur*	nvt
	Verpakking	nvt
	Voorraad aanhouden	nee
	Overig	nvt
	Levering	Afleveren bij Service Centrum Drechtsteden t.a.v. Afdeling Div.
Eis 23	De te leveren Wmo-krant voldoen aan de volgende specificaties van Opdrachtgever:	
	Bedrukking	Dubbelzijdig full colour 4/4 + Gebrocheerd met twee nietjes in de rug
	Formaat	210 x 297 mm
	Aanlevering	drukgereed PDF-bestand, 3 mm afloop romdon, snijtekens
	Materiaal/materiaaldikte	120 grams
	Materiaalsoort	houtvrij wit offset
	Papierkleur*	houtvrij wit offset

	Verpakking	bundelen
	Voorraad aanhouden	Nee
	Overig	nvt
	Levering	Afleveren bij Service Centrum Drechtsteden t.a.v. Afdeling Div.

Bestelprocedure	
Eis 24	U gaat ermee akkoord dat de Sociale Dienst Drechtsteden het grootste deel van de communicatie ten aanzien van het bestelproces, met u per e-mail laat verlopen.
Eis 25	U beantwoordt elke prijsaanvraag (conform uw opgaven in bijlage I – Prijsinvulformulier behorend bij uw inschrijving) van de Sociale Dienst Drechtsteden zo snel mogelijk - uiterlijk binnen 2 werkdagen na ontvangst ervan - met een nadere offerte. De bestellers van de Sociale Dienst Drechtsteden bepalen zelf per opdracht de deadline.
Eis 26	U gaat ermee akkoord dat de Sociale Dienst Drechtsteden gebruik kan maken van een andere partij, als u niet in staat bent een nadere offerte uit te brengen (eis 25).
Eis 27	U bent in staat in (incidentele) spoedgevallen de nadere offerte binnen 24 uur te leveren.
Eis 28	U gaat ermee akkoord dat uw nadere offerte altijd een prijs bevat voor uitvoering in offset. Is de uitvoering in digitaal drukwerk goedkoper, dan voegt u daarvoor apart de prijs toe, zodanig dat dit verschil duidelijk herkenbaar is in de nadere offerte.
Eis 29	U stuurt de nadere offerte per e-mail naar de besteller.
Eis 30	De besteller gaat door middel van een e-mail akkoord met de nadere offerte.
Eis 31	U stuurt de orderbevestiging per e-mail naar de besteller.
Eis 32	In uw orderbevestiging neemt u ten minste op de naam van het organisatieonderdeel en de besteller, de datum waarop u de noodzakelijke bestanden nodig heeft om de gevraagde planning te realiseren en een aparte post voor eventueel meerwerk (bijvoorbeeld voor een afwijkende oplage).
Eis 33	U gaat ermee akkoord dat de besteller de orderbevestiging per e-mail bevestigt en dat dit de feitelijke opdrachtuitvoering inhoudt. Een akkoord per e-mail staat gelijk aan een ondertekende orderbevestiging.
Eis 34	De besteller kan u vragen voor aanvang van het drukproces een digitale drukproef (pdf) ter goedkeuring toe te sturen. U gaat hiermee akkoord.
Eis 35	Op aanvraag stelt u de Sociale Dienst Drechtsteden de drukwerkbestanden en/of de pdf-met-snijlijnen van afgeleverd drukwerk digitaal ter beschikking.
Eis 36	U maakt gebruik van een bestelportal. In dit platform is het mogelijk om: - Bestellingen te plaatsen - Voorraad te beheren - Bestellingen te volgen via een track & trace - Facturen te versturen

Logistiek	
Eis 37	U gaat ermee akkoord dat u bij de Sociale Dienst Drechtsteden te maken kunt krijgen met meerdere bestellers die tegelijk een nadere opdracht verstrekken.
Eis 38	U levert het drukwerk DDP (Delivered Duty Paid) af en houdt hierbij rekening met de openingstijden (tussen 8:30 en 17:00 uur) van de Sociale Dienst Drechtsteden.
Eis 39	Voor het transport houdt u rekening met de milieueisen die de Sociale Dienst Drechtsteden stelt aan uw voertuigen (zie paragrafen 1.3 en 6.6).

Eis 40	Weigert de Sociale Dienst Drechtsteden een zending buiten de gestelde openingstijden (zie Eis 38), dan geeft dit geen aanleiding tot vergoeding van kosten, tenzij anders is overeengekomen voor de aflevering van bepaalde goederen.
Eis 41	U levert bij voorkeur af in de door de contactpersoon aangewezen ruimte of anders in ieder geval binnen en achter de (voor)deur van de betreffende locatie en in geen geval buiten het pand.
Eis 42	Bij aflevering op pallets zijn die niet groter dan europallets. De gebruikte pallets neemt u op verzoek en zonder bijkomende kosten direct na aflevering of bij een volgende aflevering mee retour.
Eis 43	U garandeert een maximale levertijd van de opdracht van drukwerk van 5 werkdagen bij eenvoudig drukwerk en 10 werkdagen bij complexer drukwerk, tussen moment van goedkeuring van de drukproef en aflevering van het drukwerk.
Eis 44	U bent in staat om spoedbestellingen (uitzonderingsgevallen) binnen 2 werkdagen te leveren tussen moment van goedkeuring van de drukproef en aflevering van het drukwerk.
Eis 45	U levert het repro- en kantoordrukwerk af in handzame en schone omverpakkingen. Ten aanzien van de verpakkingen voldoet u aan de duurzaamheidseisen genoemd in Eis 50 en 51.
Eis 46	Op elke af te leveren omverpakking vermeldt u duidelijk (bij voorkeur op de kopse kant) de productnaam van het soort drukwerk, het aantal stuks en de naam van de besteller.
Eis 47	Bij elke aflevering voegt u een pakbon, waarop ten minste staat vermeld: • productnaam • geleverd aantal stuks • naam van de besteller, organisatieonderdeel en afdeling • afleverlocatie • afleverdatum • verpakkingseenheid • aantal colli • informatie over een eventuele deellevering
Eis 48	Is gedurende de looptijd van de raamovereenkomst een bepaald product voor de vervaardiging van het drukwerk niet (meer) te verkrijgen, dan levert u een technisch en kwalitatief minimaal gelijkwaardig product tegen dezelfde commerciële condities. Per geval overlegt u met Team Communicatie.
Eis 49	U garandeert de uitvoering van de opdracht binnen de opgegeven levertijden en conform de opgegeven voorwaarden en specificaties.

Duurzaamheid	
Eis 50	U voldoet aan de eisen voor duurzaamheid en milieu, die de rijksoverheid stelt aan drukwerk en papier, de zogenoemde MVI-criteria. Kijk hiervoor op https://www.mvicriteria.nl/nl , cluster Kantoorfaciliteiten en diensten, onderwerpen drukwerk en papier. U actualiseert uw beleid -waar nodig- naar aanleiding van wijzigingen in de MVI-criteria.
Eis 51	U garandeert dat uw organisatie en producten gedurende de looptijd van de overeenkomst blijven voldoen aan de geldende kwaliteits- en milieunormen.

Social Return	
Eis 52	U conformeert zich volledig en onvoorwaardelijk aan alle verplichtingen die voortvloeien uit de 'Verklaring Social Return', zoals opgenomen in Bijlage G van de Aanbestedingsleidraad

Communicatie, rapportage en overleg	
Eis 53	De voorlopig gegunde partij geeft de namen van de personen die optreden als centrale contactpersoon en diens plaatsvervanger op. Deze personen zijn in dienst van uw organisatie, zij beschikken over voldoende kennis van de Nederlandse taal in woord en geschrift en over relevante (zo nodig leidinggevende) werkervaring. U zet 1 contactpersoon in als verantwoordelijke voor de uitvoering van de raamovereenkomst. U zorgt voor een geschikte vervanger, die bij ziekte, verlof, uitdiensttreding enzovoort de taken 1-op-1 overneemt.
Eis 54	Wijzigingen in de naam of adresgegevens van uw bedrijf of de contactpersonen voor de Sociale Dienst Drechtsteden geeft u direct door aan de contractbeheerder via contractmanagement@drechtsteden.nl
Eis 55	U beschikt over een servicepunt, dat zowel telefonisch als per e-mail bereikbaar is tijdens kantooruren (8.00 tot 17.00 uur), waar contactpersonen van de Sociale Dienst Drechtsteden inlichtingen kunnen krijgen, waar vragen en klachten worden gedeponereerd en die u beantwoordt.
Eis 56	U overlegt 4 keer per jaar (telkens uiterlijk 4 weken na afloop van het kwartaal) per e-mail managementinformatie in MS Excel aan de contractbeheerder van de Sociale Dienst Drechtsteden via contractmanagement@drechtsteden.nl . In deze managementrapportage zijn minimaal de volgende gegevens opgenomen: a. Het totaal aantal opdrachten en het bedrag aan omzet per organisatieonderdeel en getotaliseerd. U geeft de bedragen voor het betreffende kwartaal en gecumuleerd voor het betreffende kalenderjaar; b. Per organisatieonderdeel een overzicht van alle opdrachten onder vermelding van de naam van de besteller, het soort drukwerk en de naam hiervan, de oplage, de levertijd, doorlooptijd, het bedrag per opdracht; c. Per organisatieonderdeel het aantal gemelde klachten met een beschrijving, de reactie- en afhandeltijd. d. Aantal gemelde incidenten e. Aantal gemelde klachten (Inclusief doorlooptijd / oplossing) De exacte vorm en inhoud van de managementinformatie stellen de partijen in overleg vast.
Eis 57	Uw centrale contactpersoon voert 1 x per jaar een evaluatiegesprek met de contractbeheerder van de Sociale Dienst Drechtsteden. In ieder geval vindt er een evaluatiegesprek plaats 5 maanden voor de einddatum van de overeenkomst.
Eis 58	De communicatie tussen uw organisatie en de Sociale Dienst Drechtsteden verloopt zorgvuldig. Bij problemen van een levering neemt u zo snel mogelijk contact op met de betrokken besteller en draagt u oplossingen (alternatieven) aan. Bij alle aspecten van de levering staat het tot stand brengen van overleg en het op de hoogte houden van betrokken partijen voorop.

Klachtenafhandeling	
Eis 59	U beschikt over een adequate procedure om klachten, geuit door de Sociale Dienst Drechtsteden of derden, te behandelen. U voegt uw klachtenprocedure bij. Hierin beschrijft u ten minste de volgende onderdelen: - a De klachteningang voor operationele klachten; - b De registratie van klachten (zie ook eis 24 voor onderdelen registratie en rapportage); - c De wijze van terugkoppeling aan de melder van de klacht; - d Binnen maximaal 1 werkdag ontvangt de melder van de klacht een ontvangstbevestiging met daarin een de voorgestelde oplossing (herdrukken of een korting op de factuur) en de naam van de contactpersoon (aanspreekpunt en bewaker van de oplossing aan de zijde van de opdrachtnemer). Bij een voorstel om te herdrukken overlegt u met de besteller over de termijn, waarin u het nieuwe drukwerk levert.
Eis 59	Structurele klachten bespreekt uw vaste contactpersoon met de contractbeheerder van de Sociale Dienst Drechtsteden. In dit geval blijft het vaste aanspreekpunt van opdrachtnemer de bewaker van de betreffende klachtenbehandeling. De registratie wordt op dezelfde manier geborgd als voor operationele klachten.
Eis 60	Voor telefonische klachten geldt de datum van telefonisch melden van de klacht. Voor schriftelijk (per post en per e-mail) binnengekomen klachten geldt dit vanaf de ontvangstdatum van de klacht.
Eis 61	Doet zich een klacht voor, die van invloed is/kan zijn op de uitvoering van de raamovereenkomst, dan meldt u dit direct - mondeling of per e-mail - aan de contractbeheerder/contractmanager. Daarna volgt zo snel mogelijk de schriftelijke rapportage hierover per e-mail op adres contractmanagement@drechtsteden.nl . Deze rapportage bevat minimaal onderstaande elementen: - a een nauwkeurige beschrijving van het probleem en/of de klacht; - b de datum van constatering; - c de wijze waarop het probleem en/of de klacht is ontstaan; - d welke personen (besteller en uw contactpersoon) er bij het probleem en/of de klacht betrokken zijn; - e de geschatte duur van het probleem en/of de klacht; - f de voorgenomen oplossing van het probleem en/of de klacht; - g de (geschatte) consequenties van het probleem en/of de klacht; - h (indien nodig) verbetermaatregelen en de wijze van compensatie.
Eis 62	De registratie van klachten maakt onderdeel uit van de managementrapportage.

Commerciële eisen; tarieven, indexering, facturatie en betaling	
Eis 63	Uw inschrijving is in de Nederlandse taal gesteld en de gehanteerde tarieven zijn in euro's, exclusief btw
Eis 64	De prijs van het geleverde repro- en kantoordrukwerk wordt vastgesteld op basis van de werkelijk uitgevoerde opdrachten: Tarieven zie Bijlage I Inschrijving Opdrachtnemer; Prijsinvulformulier
Eis 65	De kostenopbouw vindt plaats conform het in document 'Prijsinvulformulier' beschreven schema
Eis 66	Uw gegeven prijzen in Bijlage I; Prijsinvulformulier, zijn vermeld in euro's, exclusief btw en all-in. Dat wil zeggen dat alle logischerwijs tot de opdracht behorende kosten, waaronder in ieder geval maar niet uitsluitend instelkosten, omstelkosten, plaatkosten, kosten voor drukproeven, bezorgkosten, papier, afleveren op één of meerdere locatie(s) van Opdrachtgever en alle overige kosten voor het uitvoeren van de dienstverlening zijn inbegrepen
Eis 67	Facturatie van geleverde Prestaties diensten vindt maandelijks achteraf plaats op basis van de werkelijk gerealiseerde inzet, binnen 14 kalenderdagen van deze periode, middels één verzamel factuur, waarbij naast de wettelijke eisen minimaal op de factuur vermeld wordt: a. zaaknummer en datum van de Overeenkomst b. datum factuur c. factuurperiode

	d. specificatie van geleverde goederen en diensten e. bedrag exclusief BTW f. bedrag BTW g. bedrag inclusief BTW
Eis 68	Betaling zal plaatsvinden door Opdrachtgever binnen 30 dagen nadat de factuur bij Opdrachtgever is ontvangen en goedgekeurd
Eis 69	De facturen dienen digitaal te worden gezonden aan facturensdd@drechtsteden.nl onder vermelding van een door Opdrachtgever aangegeven routenummer
Eis 70	De geoffreerde all-in tarieven / prijzen zijn vast en gelden vanaf gunning gedurende de jaren 2021 en 2022. Daarna heeft de Opdrachtnemer het recht de prijzen / tarieven aan te passen tot een maximum conform het afgeleide CBS-prijsindexcijfer reeks 'drukwerk en diensten in verband met drukwerk (2015 = 100)' (reeks 181 Producentenprijzen) te beginnen op 1 januari 2023. De basis hiervoor vormt de jaarmutatie van dit prijsindexcijfer van het jaar voorafgaand aan het verlengingsjaar. De prijsindexeringen kunnen alleen plaats vinden per 1 januari en dienen aan Opdrachtgever schriftelijk, uiterlijk 1 november, kenbaar gemaakt te worden. De voorgestelde indexering zal pas worden doorgevoerd na akkoord Opdrachtgever. Inhaalslagen voor niet toegepaste prijsaanpassingen zijn niet mogelijk

Privacy en Informatiebeveiliging	
Eis 71	De Algemene Verordening Persoonsgegevens (AVG) is uitgangspunt voor elke vorm van gegevensregistratie, -verwerking en -uitwisseling waarbij de inschrijver op een transparante en praktische manier invulling geeft aan de verplichtingen uit de AVG.
Eis 72	Inschrijver heeft de informatieprocessen ingericht op basis van de principes van privacy by design en privacy by default.
Eis 73	Inschrijver heeft extra maatregelen getroffen om gebleken onvolkomenheden op het gebied van privacy- en informatiebeveiliging te herstellen.
Eis 74	Wanneer nieuwe wetgeving of gewijzigde inzichten door jurisprudentie zich voordoen, verzorgt inschrijver in overleg (kosteloos) aanpassingen in het systeem (privacy flexibiliteit).
Eis 75	Inschrijver heeft een Functionaris Gegevensbescherming of een Privacy Officer met wie snel en op transparante wijze contact kan worden gelegd voor privacy gerelateerde onderwerpen.
Eis 76	Inschrijver biedt de mogelijkheid documenten separaat te versleutelen (bijvoorbeeld een extra beveiliging op persoonsdossiers).
Eis 77	Inschrijver heeft een "state of the art" autorisatiematrix inrichting / architectuur. " Rol based access management" op een "need to know/least privilege basis.
Eis 78	In geval van een SaaS- of een gehoste Applicatie vindt de opslag van gegevens plaats binnen de Europese Economische Ruimte.
Eis 79	Indien de gegevens die worden gegenereerd of opgeslagen worden verwerkt in het Verenigd Koninkrijk moet Inschrijver in het geval van Brexit kosteloos een 'migratiescenario' leveren en uitvoeren om snel en adequaat te kunnen migreren naar een omgeving binnen de Europese Economische Ruimte.
Eis 80	De Drechtsteden sluit met Inschrijver een schriftelijke overeenkomst met betrekking tot de bescherming en de verwerking van persoonsgegevens cf. artikel 28 lid 3 AVG. Daarbij wordt het model verwerkersovereenkomst van de Drechtsteden gehanteerd dat overeenkomstig is met het landelijke model van de VNG/IBD.
Eis 81	Inschrijver verstrekt de gegevens niet zonder expliciete en schriftelijke toestemming van de Drechtsteden aan derden.
Eis 82	Inschrijver mag de door de Drechtsteden verzamelde persoonsgegevens slechts in uitdrukkelijke opdracht van de Drechtsteden verwerken en mag de persoonsgegevens niet verder verwerken voor eigen doeleinden.
Eis 83	Inschrijver mag bij het verwerken van de persoonsgegevens alleen groepsmaatschappijen en onderaannemers/subverwerkers inschakelen als een schriftelijke overeenkomst is gesloten waarin dezelfde verplichtingen zijn opgenomen als in het model verwerkersovereenkomst van de Drechtsteden en hiervoor toestemming is verkregen van opdrachtgever (verwerkingsverantwoordelijke).
Eis 84	Inschrijver heeft een proces ingericht om mee te werken in geval van verzoeken van betrokkenen om hun wettelijke rechten uit te voeren. Inschrijver geeft in haar systemen toegang aan

	betrokkenen om hun gegevens in te zien en biedt mogelijkheden voor betrokkenen om hun overige rechten i.h.k.v. de AVG uit te oefenen. Hieronder valt tevens de mogelijkheid de verwerking te "beperken", m.a.w. te bevriezen, zoals in de AVG opgenomen.
Eis 85	Inschrijver biedt de mogelijkheid de velden in haar systemen (data library) eenvoudig te kunnen verwijderen of te anonimiseren.
Eis 86	Inschrijver heeft bewaartermijnen (op metadata) per categorie persoonsgegevens ingesteld met als gevolg dat de gegevens automatisch worden verwijderd na het verstrijken van deze bewaartermijnen.
Eis 87	Inschrijver maakt geen gebruik van productie data binnen de testomgeving of ondersteuningsomgeving.

Clouddiensten

Eis 88	De eisen die de Aanbestedende dienst stelt t.a.v. clouddiensten, zijn omschreven in bijlage J – Inkoop-eisen Cybersecurity Overheid (ICO) behorend bij de Aanbestedingsleidraad.
--------	--