

Bijlage 5 - Programma van Eisen

Nr.	Betreft	Algemene eisen
1.	Middels het indienen van een Inschrijving conformeert Inschrijver zich aan het informatiebeveiligingsbeleid zoals bijgevoegd in bijlage 14.	
2.	Inschrijver gaat akkoord met hetgeen in bijlage 15 <i>Additionele beveiligingsmaatregelen</i> paragraaf 4 <i>Maatregelen in het beheer van communicatie- en bedieningsprocessen</i> , paragraaf 5 <i>Toegangsbeveiligingsmaatregelen</i> en paragraaf 6 <i>Beveiligingseisen voor verwerving, ontwikkeling en onderhoud van informatiesystemen</i> wordt gesteld.	
3.	De te leveren producten dienen te voldoen aan de richtlijnen en formats van de Opdrachtgever. De richtlijnen en formats worden na gunning door de Opdrachtgever beschikbaar gesteld. Ze zijn o.a. gebaseerd op het recente huisstijlhandboek (zie bijlage 16, verkrijgbaar op verzoek na ondertekenen geheimhoudingsverklaring). Afwijkingen worden niet geaccepteerd.	
4.	Vertrouwelijke gegevens mogen niet verkocht of gebruikt worden voor commerciële doeleinden.	
5.	De Opdrachtgever heeft het zogenaamde Sustainable Development Goals (SDG) Charter ondertekend. Dit houdt o.a. het streven van de Opdrachtgever in om de hoeveelheid drukwerk over de contractperiode te verminderen. De Opdrachtgever verwacht van de Opdrachtnemer dat deze dit streven proactief ondersteunt.	

Nr.	Betreft	Eisen aan de dienstverlening
6.	Opdrachtnemer zorgt altijd voor een gecontroleerde digitale PDF/X-drukproef ter goedkeuring en wacht deze goedkeuring af voordat het druk- of printwerk wordt doorgestuurd voor productie.	
7.	Opdrachtnemer beschikt over deskundigheid op het gebied van DesktopPublishing om de aangeleverde PDF/X-bestanden voor de start van het drukproces te controleren. De meest recente GWG-richtlijnen (Ghent Workgroup) worden daarbij gehanteerd.	
8.	Opdrachtnemer zorgt dat zij papiersoort Magno Satin of vergelijkbare producten gebruiken voor het drukwerk. Zie paragraaf 1.2.2. Gewenste situatie in het Beschrijvend Document en de Huisstijlgids Nuffic (zie bijlage 16, verkrijgbaar op verzoek na ondertekenen geheimhoudingsverklaring).	
9.	Vervolgpapier wordt gedrukt op Magno satin, 115 grams.	
10.	Opdrachtnemer verpakt en levert het briefpapier en de enveloppen in dozen met 1000 stuks. Met op elke doos aan bovenkant goed zichtbaar één exemplaar van de inhoud bevestigd.	
11.	Opdrachtnemer kan minimaal de volgende drukwerkproducten anders dan briefpapier en enveloppen leveren: de productie van A6, A5, A4- en oversized A3-formaat (ook wel genoemd A3++) print- en kopieerwerk in zwart en/of kleur;	

	▪ de mogelijkheid tot de productie en/of levering van offsetdrukwerk (in zwart en kleur); ▪ grootformaat afdrukken.
12.	Opdrachtnemer kan minimaal de volgende enveloppen leveren: ▪ EC4 met strip, formaat 240x340mm 120 gr, 250 stuks verpakt. ▪ C4 VL60 met venster 40x110 geplaatst 80 van boven, 20 vanaf linker zijkant, Formaat 229x324 mm, 120 gr met strip, 250 stuks verpakt. ▪ C5 VL, venster 50 van boven, 20 van links, 72 van onder geplaatst afmeting venster 40x110mm, 90 gr met strip, 500 stuks verpakt. ▪ C5 90 gr met strip, formaat 162x229mm, 500 stuks verpakt. ▪ EC4 enveloppen zonder venster ▪ C4 enveloppen met venster ▪ C5 enveloppen met venster ▪ C5 enveloppen zonder venster
13.	Opdrachtnemer levert goed gedrukt, afgewerkt en schoon druk- of printwerk op, zoals gebruikelijk in de grafische sector (volgens ISO 12647 normen) en conform de Opdracht inclusief de kleurspecificaties zoals o.a. vastgelegd in de Nuffic huisstijlgids. De CIE-Lab-waarden van de PMS-kleuren zijn daarbij leidend. De huisstijlkleuren worden in CMYK vervaardigd. Aparte steunkleuren worden uitsluitend toegepast indien de opdrachtgever er expliciet (en schriftelijk vastgelegd) om heeft gevraagd.
14.	Het geleverde drukwerk dient te voldoen aan alle Nederlandse en Europese wettelijke eisen. De Opdrachtnemer dient ook te voldoen aan de door Rijksdienst voor Ondernemend Nederland (RVO) opgestelde regels voor Duurzaam Inkopen Overheid.
15.	Opdrachtnemer dient bij het vervaardigen van al het druk- en printwerk de huisstijlgids van Nuffic nauwkeurig te volgen. Afwijkingen zijn uitsluitend toegestaan indien dat schriftelijk (per opdracht) is aangegeven.
16.	Het druk- of printwerk moet zodanig worden verpakt dat de verpakking tijdens vervoer en opslag voldoende bescherming biedt tegen invloeden van buitenaf.
17.	Opdrachtnemer levert na de opdrachtbevestiging vanuit de besteller, de producten binnen vijf (5) werkdagen. Indien deze deadline niet realistisch blijkt te zijn voor een bepaalde nadere opdracht, geeft Opdrachtnemer dit aan in de nadere offerte en kan de deadline in overleg met de Opdrachtgever worden uitgesteld. In het geval van een spoedaanvraag is Opdrachtnemer in staat de producten binnen minder dan vijf (5) werkdagen te leveren.
18.	Opdrachtnemer moet in staat zijn om op verschillende locaties de bestellingen af te leveren. Een bestelling kan meerdere deelleveringen bevatten die op verschillende locaties in Nederland afgeleverd dienen te worden. Dit betreft levering voor bijvoorbeeld beurzen.
19.	Opdrachtnemer zorgt dat bij levering de verpakkingen duidelijk gelabeld zijn: ▪ Naam product; ▪ Aantal stuks; ▪ De besteller.
20.	Opdrachtnemer zal zijn klachtenprocedure delen met de Aanbesteden Dienst.

21.	Opdrachtgever stelt haar volledige database aan voor deze opdracht relevante bestanden, logo's en huisstijlregels ter beschikking. Opdrachtnemer garandeert een probleemloze overname hiervan, zonder dat er conversieproblemen ontstaan. Mochten deze onverhoopt wel ontstaan, dan zijn deze voor rekening en risico van Opdrachtnemer. Bij het gebruik van PMS-kleuren zijn de vastgelegde CIE-Lab-waarden in de PDF/X-bestanden leidend.
22.	Het is Opdrachtnemer niet toegestaan om de logo's en/of uitingen voor eigen doeleinden te gebruiken zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever.
23.	Het intellectuele eigendom van alle opdrachten blijft altijd van Opdrachtgever. Het betreft hier zowel de bestaande bestanden als nieuw te creëren bestanden, een en ander in de ruimste zin des woords.
24.	Opdrachtgever is en blijft eigenaar van de aangeleverde modellen, bestanden, films en overig materiaal. Opdrachtgever kan te allen tijde dit materiaal per direct terugvragen. Eventuele bestanden die Opdrachtnemer in opdracht van Opdrachtgever heeft gecreëerd dienen op eerste verzoek binnen 24 uur aangeleverd te worden en zij vrij door Opdrachtgever te gebruiken.
25.	Alle drukwerkopdrachten worden conform de huisstijlvoorschriften van Opdrachtgever uitgevoerd. Bij het gebruik van PMS-kleuren zijn de overeengekomen CIE-Lab-waarden leidend.
26.	Indien niet op de overeengekomen datum 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 Opdrachtnemer komen.
27.	Opdrachtnemer garandeert een kwaliteitscontrole, voordat de levering plaatsvindt.
28.	De bedrukking van Opdrachtnemer voldoet aan de normering: Grafische productie ISO 12647 met het gebruik van inkt en toners volgens ISO 2846.

Nr.	Betreft	Eisen aan de aanvraag/ offerte
29.	Na het aanvragen van een offerte dient door Opdrachtnemer binnen één (1) werkdag een bevestiging van ontvangst gestuurd te worden.	
30.	De maximale doorlooptijd tussen de bevestiging van de aanvraag en het aanleveren van een offerte bedraagt drie (3) werkdagen.	
31.	In het geval van een spoedaanvraag dient door Opdrachtnemer binnen één (1) werkdag de offerte gestuurd te worden. Er is sprake van een spoedgeval wanneer de dienst tien (10) kalenderdagen of minder voor oplevering plaats moet vinden.	
32.	Op een offerte dient minimaal de volgende informatie te zijn opgenomen:	▪ Omschrijving (de Dienst(en) die geleverd word(en); ▪ Oplage(s); ▪ Bindwijze; indien van toepassing ▪ Formaat; ▪ Papier; ▪ Bedrukking; ▪ Vormgeving;

	▪ Afwerking; ▪ Levering; ▪ Verpakking; ▪ Exclusief BTW (totale prijs); ▪ Percentage BTW; ▪ Specificatie van de prijs (aantal uren per uur soort enz.); ▪ Planning voor levering; ▪ Datum gewenste levering; ▪ Contractnummer van de Raamovereenkomst; ▪ Annuleringsvoorwaarden; ▪ Aanvullende opmerkingen (eventuele bijkomende kosten of uitzonderingen).
33.	Voor nieuwe Opdrachten zal telkens een nieuwe offerte worden opgesteld. Hierin wordt standaard één (1) correctieronde opgenomen alsmede de controle van het aangeleverde PDF/X-bestand. Deze offertes worden kosteloos aangeleverd.
34.	Opdrachtnemer dient zich aan de door de Opdrachtgever opgedragen hoeveelheden/bedragen te houden. Het is in beginsel niet toegestaan om een ondergrens inzake orderhoeveelheden/bedragen te hanteren richting Opdrachtgever. Alle orders/opdrachten dienen door Opdrachtnemer dan ook verwerkt te worden, conform de daarvoor geldende tarieven.

Nr.	Betreft	Eisen aan de prijzen en facturatie
35.	Na goedkeuring van de offerte door een bestelgemachtigde van de Opdrachtgever levert Opdrachtnemer binnen één (1) werkdag een bevestiging van de dienst.	
36.	Facturatie vindt plaats onder vermelding van de volgende gegevens: ▪ Naam besteller; ▪ Workorder nummer (aangeleverd door besteller); ▪ Grootboekrekening (aangeleverd door besteller); ▪ Purchaseorder nummer (aangeleverd door besteller, indien van toepassing); ▪ Specificatie van de prijs per onderdeel; ▪ Datum levering goederen/prestatie; ▪ Totaalbedrag inclusief en exclusief BTW; ▪ Btw-bedrag en %.	
37.	Facturen worden digitaal, in (bij voorkeur) PDF/A formaat verstuurd aan facturen@nuffic.nl	
38.	Facturatie vindt plaats na de uitvoering van de Opdracht.	
39.	De Opdrachtnemer stuurt per uitgevoerde Opdracht één (1) factuur.	
40.	Eventuele kosten voor een spoedopdracht of meerwerk zijn vooraf bekend en goedgekeurd door de Opdrachtgever (besteller).	
41.	De Opdrachtnemer geeft geen staffelkortingen en gaat ook niet in op eventuele verzoeken daartoe van Opdrachtgever.	

Nr.	Betreft	Eisen aan de communicatie
-----	---------	---------------------------

42.	Opdrachtnemer beschikt over een vast aanspreekpunt die zowel telefonisch als per mail tussen 08:30 en 17:30 uur op werkdagen te bereiken is voor de bestellers van de Opdrachtgever. Deze persoon spreekt zowel Nederlands als Engels.
43.	In beginsel zal drie (3) maal per jaar een overleg plaats vinden, waarbij de vaste contactpersoon van de Opdrachtgever en Opdrachtnemer overleg hebben om de voortgang te bespreken.
44.	Indien blijkt dat een andere frequentie van het overleg wenselijk is dan kan de frequentie verhoogd of verlaagd worden naar bijvoorbeeld één (1) keer per kwartaal of één (1) keer per jaar.
45.	De Opdrachtnemer voorziet de Opdrachtgever elk kwartaal van een overzicht van de uitgevoerde drukwerkopdrachten.

Nr.	Betreft	Eisen aan duurzaamheid
46.	Papier dat door Opdrachtnemer wordt ingezet is FSC (of vergelijkbaar) gecertificeerd.	
47.	Bij offsetdrukwerk zonder UV-inkten door middel van vellenoffsetdrukwerk, smalbaanrotatiedruk of rotatiedruk geldt dat het vochtwater dat gebruikt wordt voor de productie van het in het kader van deze aanbesteding te leveren drukwerk, een maximaal isopropylalcoholgehalte (IPA-gehalte) heeft van: - indien het vellenoffsetdrukproces wordt toegepast: 5 vol.%; - indien het rotatie-offsetdrukproces wordt toegepast: 3 vol.%; - indien het smalbaanrotatie-offsetdrukproces wordt toegepast: 5 vol.%. Bij offsetdrukwerk met UV-inkten door middel van smalbaanrotatie geldt dat het vochtwater dat gebruikt wordt voor de productie van het in het kader van deze aanbesteding te leveren drukwerk, een maximaal isopropylalcoholgehalte (IPA-gehalte) heeft van 7 vol.%.	
48.	Het papier voor professionele afdrukken moet zijn gemaakt van ten minste 75% teruggewonnen papiervezels, waarvan ten minste 80% bestaat uit na verbruik gerecyclede vezels. Teruggewonnen papiervezels zijn zowel na verbruik teruggewonnen gerecyclede vezels als vóór verbruik gerecyclede vezels van papierfabrieken, ook wel uitval genoemd. Na verbruik gerecyclede vezels kunnen afkomstig zijn van consumenten, kantoren, drukkerijen, boekbinders enz.	
49.	Voor het vervoer van de teruggewonnen papiervezels die worden ingezet voor het geleverde papier, dient gebruik te worden gemaakt van voertuigen die ten minste aan emissieklasse 5 voldoen.	
50.	Gerecycled papier dient te voldoen aan de criteria van het EU-Ecolabel voor grafisch papier (11 januari 2019) of andere milieukeuren van type I die betrekking hebben op de papierproductie zelf (en niet op de beheerpraktijken van de fabriek). (https://eur-lex.europa.eu/legal-content/NL/TXT/PDF/?uri=CELEX:32019D0070&from=EN).	
51.	Bij de productie van het te leveren papier mag geen gebruik zijn gemaakt van de gevaarlijke stoffen en mengsels, genoemd in criterium 4 (Beperking van gevaarlijke stoffen en mengsels) van het EU-Ecolabel voor grafisch papier (11 januari 2019) .	
52.	Van het te leveren papier mogen de emissies naar water en lucht bij de productie van pulp en papier niet hoger zijn dan de waarden, berekend volgens de	

	methode zoals omschreven in het EU-Ecolabel voor grafisch papier (11 januari 2019) (Criterium 1 a en b - Emissies naar het water en de lucht).
53.	De kooldioxide-emissies uit fossiele brandstoffen die voor de productie van warmte en elektriciteit voor het productieproces (al dan niet op de productielocatie) worden gebruikt, mogen de volgende grenswaarden niet overschrijden: • 1 100 kg CO₂/ton voor papier dat van 100 % ontinkte/gerecyclede pulp wordt gemaakt; • 1 000 kg CO₂/ton voor papier dat van 100 % chemische pulp wordt gemaakt; • 1 600 kg CO₂/ton voor papier dat van 100 % mechanische pulp wordt gemaakt. Voor papier dat uit een combinatie van chemische pulp, gerecyclede pulp en mechanische pulp wordt gemaakt, wordt een gewogen grenswaarde berekend op basis van het aandeel van elke pulpsoort in het mengsel. De werkelijke emissiewaarde wordt berekend als de som van de emissies van de pulp- en papierproductie, gelet op het mengsel van de gebruikte pulpsoorten. De CO₂-emissies per ton product moeten worden berekend conform de in het EU-Ecolabel voor grafisch papier (11 januari 2019) beschreven afbakening en methodiek.
54.	Wanneer kartonnen dozen worden gebruikt voor secundaire en/of tertiaire verpakkingen, dienen deze voor minstens 80% uit post-consumer gerecycled karton te bestaan. Wanneer niet-biobased kunststof folie of -vellen worden gebruikt voor secundaire en/of tertiaire verpakkingen, dienen deze voor minstens 75% uit gerecycled materiaal te bestaan. Bij dit criterium gaat het om materiaal dat afkomstig is van producten die al een eerdere gebruiksfunctie hebben vervuld, zoals consumentenafval (post-consumer fase). Als er om bepaalde redenen niet kan worden voldaan aan deze eis, moet de Inschrijver dit onderbouwd toelichten. Definities, conform Besluit beheer verpakkingen 2014 §1. Begripsbepalingen, Artikel 1: 1. verpakkingen: alle producten, vervaardigd van materiaal van welke aard ook, die kunnen worden gebruikt voor het insluiten, beschermen, verladen, afleveren en aanbieden van andere producten, van grondstoffen tot afgewerkte producten, over het gehele traject van producent tot gebruiker of consument, wegwerpartikelen die voor dit doel worden gebruikt daaronder begrepen, waarbij verpakkingen uitsluitend omvatten verkoop- of primaire verpakkingen, verzamel- of secundaire verpakkingen en verzend- of tertiaire verpakkingen, en - o waarbij producten als verpakking worden beschouwd indien zij aan het vorenstaande voldoen, ongeacht andere functies die de verpakking ook kan vervullen, tenzij het product integraal deel uitmaakt van een ander product en het nodig is om dat product tijdens zijn levensduur te bevatten, te ondersteunen of te bewaren en alle elementen bedoeld zijn om samen gebruikt, verbruikt of verwijderd te worden;

	○ waarbij producten die ontworpen en bedoeld zijn om op het verkooppunt te worden gevuld alsmede wegwerpartikelen die in gevulde toestand worden verkocht of die ontworpen en bedoeld zijn om op het verkooppunt te worden gevuld, slechts als verpakking worden beschouwd indien zij een verpakkingsfunctie hebben, en ○ waarbij de componenten van een verpakking en de bijbehorende in de verpakking verwerkte elementen worden beschouwd als deel van de verpakking waarin ze verwerkt zijn en waarbij de bijbehorende elementen die aan een verpakt product hangen of bevestigd zijn en die een verpakkingsfunctie hebben, als verpakking worden beschouwd, tenzij zij integraal deel uitmaken van dit product en alle elementen bedoeld zijn om samen verbruikt of verwijderd te worden. 2. verkoop- of primaire verpakking: verpakking die zo is ontworpen dat zij voor de eindgebruiker of consument op het verkooppunt een verkoopheenheid vormt. 3. verzamel- of secundaire verpakking: verpakking die zo is ontworpen dat zij op het verkooppunt een verzameling van een aantal verkoopheenheden vormt, ongeacht of deze als dusdanig aan de eindgebruiker of consument wordt verkocht, dan wel alleen dient om de rekken op het verkooppunt bij te vullen en die van het product kan worden verwijderd zonder dat dit de kenmerken ervan beïnvloedt. 4. verzend- of tertiaire verpakking: verpakking die zo is ontworpen dat het verladen en het vervoer van een aantal verkoopheenheden of verzamelverpakkingen wordt vergemakkelijkt om fysieke schade door verlading of transport te voorkomen, weg-, spoor-, scheeps- of vliegcontainers daaronder niet begrepen. Definitie gerecycled of secundair materiaal : materiaal dat verkregen is via opwerking van afvalmateriaal. Dit kan een afvalstroom in een productieproces zijn (Pre-consumer fase) of afkomstig van producten die al een eerdere gebruiksfunctie hebben vervuld, zoals consumentenafval (Post-consumer fase). • Pre-consumer materiaal (of: postindustriële restmateriaal) is restmateriaal dat geen afval wordt in een productieproces. Uitgesloten is hergebruik zoals nabewerking en schroot, dat gegenereerd wordt in een proces en kan worden teruggewonnen binnen hetzelfde proces. Het gaat om materiaal gegenereerd door de industrie en niet is gebruikt door de consument; • Post-consumer materiaal is restmateriaal dat door huishoudens of door commerciële, industrieën institutionele voorzieningen wordt geproduceerd in hun rol als eindgebruikers van het product en dat niet langer voor het beoogde doel kan worden gebruikt. Dit omvat retouren van materiaal uit de distributieketen. Het gaat om materiaal afkomstig uit eerder gebruik of uit reststromen en dat primaire materialen vervangt. Het materiaal kan afkomstig zijn van zowel soortgelijke als andersoortige producten dan het doelproduct. Kenmerkend voor recycling is dat het materiaal gescheiden wordt tot een
--	---

	zo zuiver mogelijke grondstof en aan het begin van een productieproces wordt heringevoerd. Op voorhand van het recyclingproces is doorgaans niet bekend in welk eindproduct het materiaal terecht komt. Er is een bewerking nodig om de materialen opnieuw in te kunnen zetten in de oorspronkelijke of andere toepassing.
55.	Voor offsetdrukwerk en/of digitaal printwerk geldt dat voor de vervaardiging van het in het kader van deze aanbesteding te leveren drukwerk geen inkt, verfstoffen, toners, vernis, toevoegingen, reinigingsmiddelen of oplosmiddelen mogen worden gebruikt die geclassificeerd zijn met één of meerdere van de H-zinnen: H300 H301 H310 H311 H330 H331 H340 H341 H350 H350i H351 H360F H360FD H360Fd H360Df H361f H361d H361fd H362 H370 H371 H372 H373 H400 H410 H411 H412 H413 EUH059 EUH029 EUH031 EUH032 EUH070. Als uitzondering op deze eis geldt dat UV-inkten en UV-vernissen geclassificeerd mogen zijn met H412.
56.	Voor offsetdrukwerk en/of digitaal printwerk geldt dat de toegepaste inkt, toners, lijm, reinigingsmiddelen of andere chemicaliën bij het vervaardigen van het in het kader van deze aanbesteding te leveren drukwerk niet mogen bevatten: alkylfenolethoxylaten (APEO); halogenen, met uitzondering van biocides met halogenen, met één of meerdere van de H-zinnen: H300 H301 H304 H310 H311 H330 H331 H340 H341 H350 H350i H351 H360F H360FD H360Fd H360Df H361f H361d H361fd H362 H370 H371 H372 H373 H400 H410 H411 H412 H413 EUH059 EUH029 EUH031 EUH032 EUH070; ftalaten met de H-zinnen: H360F, H360D, H361f; biocides, inclusief biocides met halogenen, met een log Pow (octanol/waterverdelingscoëfficiënt) $\geq 3,0$ of een experimenteel bepaalde bioconcentratiefactor (BCF) > 100 .
57.	Voor offsetdrukwerk en/of digitaal printwerk – reinigingsmiddelen geldt dat voor het dagelijks procesmatig reinigen van het inktwerk en rubberdoek (niet zijnde reparatie of technische onderhoudsactiviteiten) van de drukpers in het kader van deze aanbesteding te leveren drukwerk, een reinigingsmiddel met een minimaal vlampunt van 55°C dient te worden gebruikt. Een reinigingsmiddel uit de klasse K3 (hieronder vallen de reinigingsmiddelen met een vlampunt van 55-100°C) voldoet in ieder geval aan deze eis.