

Bijlage 1 Programma van Eisen

Gemeente Amstelveen namens de samenwerkingsverband gemeentebelastingen Amstelland: Amstelveen, Aalsmeer, Diemen, Ouder-Amstel, Uithoorn en De Ronde Venen
Europese Openbare Aanbesteding, I&A-nummer: I&A_2022_0041

Generieke eisen

Dit Programma van Eisen bestaat uit eisen waaraan u dient te voldoen tijdens de uitvoering van de Raamovereenkomst.

	Omschrijving
1	Algemene Eisen
1.1	Inschrijver conformeert zich onvoorwaardelijk en zonder voorbehoud aan alle gestelde voorwaarden en bepalingen in de Offerteaanvraag inclusief alle bijlagen.
1.2	Inschrijver garandeert dat de dienstverlening voldoet aan de in de Offerteaanvraag en in het bijzonder dit Programma van Eisen gestelde.
1.3	Inschrijver garandeert tevens dat de dienstverlening zal voldoen aan de door de Inschrijver in de Inschrijving uitgewerkte Plan van aanpak.
1.4	Doel van de aanbesteding is printservices voor de papieren gemeentelijke belastingaanslagen en de papieren "automatische" verminderingsbiljetten. Het gaat jaarlijks om circa 140.000 aanslagen en circa 12.000 verminderingsbiljetten. In eerste instantie worden de aanslagen en verminderingsbiljetten via de eigen software aangeleverd aan Mijn Overheid. Desondanks dient in de aanbesteding ook te worden vermeld dat ook deze dienst desgewenst kan worden geleverd. Op dit moment gaat circa 40% van de aanslagen via Mijn Overheid. De primaire aanslagen worden voor iedere gemeente met het eigen gemeentelijke logo opgesteld. Voor verminderingsbiljetten wordt het logo van Gemeentebelastingen Amstelland gebruikt.
1.5	Inschrijver krijgt de bestanden in de vorm van het zogenaamde GouwIT formaat aangeleverd. Zie bijgevoegde bijlage "Bestandsbeschrijving GouwIT formaat". Daarnaast dient inschrijver alle overige maatschappelijk gebruikte formaten (zoals pdf, WORD, JPEG, Excel, CSV, etc.) te kunnen verwerken tot aanslag en verminderingsbiljetten.
1.6	Facturering vindt achteraf plaats per gemeentelijke opdrachtgever: Amstelveen, Aalsmeer, Diemen, De Ronde Venen, Ouder-Amstel en Uithoorn. Facturering vindt plaats per kwartaal of in nader overleg. Bij onjuistheden mag de Opdrachtgever onder vermelding van reden de betaling zonder extra kosten opschorten totdat hierover overeenstemming is bereikt.
1.8	Het tarief is integraal ("all-in"). Is gebaseerd op alle in de offerteaanvraag gestelde eisen & wensen. Er worden geen extra kosten achteraf ingediend. Zoals bijvoorbeeld: administratiekosten, reiskosten, managementrapportages, verzekeringen, ICT kosten, portaalkosten, brandstofkosten, analysekosten, etc. Indien iets niet duidelijk is dan wordt dit duidelijk vermeld en gevraagd via de Nota van Inlichtingen
1.10	Ingeval van nieuwe gerelateerde diensten dan worden deze vooraf gespecificeerd en alleen na uitdrukkelijke toe- instemming van de Opdrachtgever uitgevoerd en inrekening gebracht.
1.11	De prijzen mogen jaarlijks geïndexeerd worden op basis van het CBS-indexcijfer voor commerciële dienstverlening en transport (DPI). De eerste indexering vindt plaats op 01-01-2024.
1.12	Van toepassing is de Standaard Verwerkersovereenkomst IBD van de gemeente Amstelveen. Opdrachtnemer gaat hier onvoorwaardelijk mee akkoord
2	Eisen aan Organisatie van Inschrijver

2.1	Inschrijver stelt een contactpersoon aan, welke zal fungeren als "single point of contact" tussen de Aanbestedende Dienst en Opdrachtnemer tijdens de uitvoering van de werkzaamheden en daaruit voortvloeiende verplichtingen zoals rapportages en andere communicatie.
2.2	Inschrijver garandeert dat zij beschikt over een flexibele organisatie die bij sterke afwijkingen ten opzichte van de geprognosticeerde behoefte (zie Inschrijvingsformulier Prijzen) in staat is de behoefte van de Aanbestedende Dienst te realiseren, zowel op gebied van gekwalificeerde personeelsbezetting als in technisch opzicht.
2.5	Rapportage milieumanagement: De opdrachtnemer stelt jaarlijks, met betrekking tot de onderhavige opdracht een rapportage aan opdrachtgever beschikbaar over: de beheersing en vermindering van de milieubelasting van de bedrijfsprocessen die verband houden met de uitvoering van de opdracht(en), o.a. energieverbruik, VOS-uitstoot, gebruik van de grondstoffen papier en inkt, beperking van inschietverliezen en misdrukken, afvalproductie, afvalscheiding, aan de opdracht gerelateerd transport en verpakkingsmateriaal en, indien gebruik gemaakt wordt van het digitaal printproces de ozon- en fijnstofemissie.
2.7	Inschrijver heeft in zijn organisatie een functionaris gegevensbescherming aangewezen. Dit is op de site van de inschrijver ook expliciet vermeld en op welke wijze hiermee contact kan worden opgenomen.
3	Eisen dienstverlening
3.1	De dienstverlening ten behoeve van de uitvoering van de opdracht(en) voor de Aanbestedende Dienst wordt aangeboden vanuit de locatie van Opdrachtnemer.
3.2	Het huidige proces voor print- en couverteerdiensten voor belastingaanslagen en bijlagen is als volgt: 1. Er wordt door de gemeente een bestand(en) aangeleverd aan de Opdrachtnemer. Deze bevatten naast de gebruikelijke gegevens voor gemeentelijke aanslagen en verminderingen mogelijk: specificaties, reactieformulieren, bijsluiters, antwoordenvellen, QR-codes, IDEAL betalingscodes en/of QR/barcodes voor interne verwerking. 2. Opdrachtgever dient over licenties te beschikken waarmee IDEAL betalingscodes kunnen worden gegenereerd voor op aanslagen, verminderingen en/of andere documenten. 3. De bestanden worden in de volgende bestandsformaten aangeleverd aan Opdrachtnemer: Txt, GouwIT formaat Gouwbelastingen 5.13, zie bijgevoegde specificatie 4. Opdrachtnemer draagt te allen tijde de zorg voor de juiste verwerking van de bestanden om tot de voor de Opdrachtgever gewenste dienstverlening en levering te komen. Opdrachtnemer beschikt en heeft ervaring met het verwerken van dit soort bestanden. 5. De aanlevering van de bestanden vindt plaats maximaal 12 dagen (let wel, dagen, dus geen werkdagen) vóór de aanleverdatum aan de post. 6. De wijzigingen op de proefbestanden worden binnen 24 uur verwerkt en opnieuw aangeleverd met een proef bestand. 7. Met de proefdrukken (minimaal 50 willekeurig per soort of zoveel als het bestand maximaal groot is) worden specificaties en overzichten verstrekt ter controle van het totaal verwerkte bestand zoals aantallen en specifieke optellingen per belastingsoort, BSN, Kvk etc per gemeenten en soortgelijke dwarsverbanden. (zie voorbeelden huidige drukker) 8. Na het drukken worden alle aanslagbiljetten en specificatie bij de aanslagen eveneens in pdf aangeleverd op aanslagnummer, zodanig dat deze acceptabel zijn voor het uploaden in mijn overheid. 9. Na goedkeuring door de gemeente worden de aanslagen geprint en gecouverteerd en uiterlijk 72 uur voor de dagtekening van de aanslagen, gereedgezet /aangeleverd aan de post. 10. Het moet mogelijk zijn dat de opdrachtnemer vanaf de aanlevering van het bestand tot de aanlevering aan de post regels, biljetten of poststukken kan

	verwijderen/lichten binnen de zogenaamde dagtekening waarbij het document bij belanghebbende moet zijn ontvangen (matdatum). 11. De levering van bestanden vindt plaats gedurende het gehele jaar. 12. Er wordt gewerkt met: - de door de opdrachtgever verstrekte planning en termijnen; - vooraf afgestemde sjablonen; 13. Opdrachtnemer is in staat ingeval van bulkleveringen uitzonderingsgevallen te lichten, te splitsten etc zonder dat hiervoor extra kosten in rekening worden gebracht en/of vertraging in de aanlevering aan de post optreden. Vanzelfsprekend moet dit wel binnen redelijkheid plaatsvinden.
3.3	Gewenste dienstverlening print- en couverteerdiensten. - Zorgdragen voor het printklaar maken van de databestanden die worden aangeleverd door Opdrachtgever waarbij de juiste positionering van de data op het printwerk wordt gegarandeerd. - Proef bestanden aanleveren binnen 24 uur na ontvangst van het bestand ter goedkeuring Opdrachtgever. - Printen van het printwerk (in de gevraagde aantallen) op het juiste formuliersoort. - Verzorgen van de nabewerking van het printwerk. - Couverteren van al het printwerk. - Zorgdragen voor het printen en gebruik van de juiste gemeente enveloppen - Zorgdragen voor het couverteren van het juiste papier met logo en bijsluiter in de juiste enveloppe met logo per gemeente. - Samenvoegen van de gepersonaliseerde documenten van één huishouden in een enveloppe. - Bijvoegen van de juiste bijsluiter en (indien van toepassing) de juiste folder/brochure welke door de Opdrachtgever digitaal worden aangeleverd. - Bestellen, houden en bewaken van de voorraden formulieren en enveloppen (voorraadbeheer). - Overdragen van het gereedstaande print- en drukwerk aan de transporteur van het postbedrijf op de afgesproken dag en tijdstip ter verzending. - Tot het moment van printen moet de opdrachtgever nog aanslagen kunnen laten verwijderen zodat deze niet mee verstuurd worden.
3.4	Periodiek overleg: Periodiek vindt overleg plaats tussen opdrachtnemer en opdrachtgever over de dienstverlening, de levering van afgenomen producten en het bereiken van de doelstellingen uit het plan van aanpak en over mogelijke verbeteringen c.q. aanscherping van de dienstverlening.
3.5	Opdrachtgever dient op de volgende openingstijden Opdrachten ter verwerking te kunnen verstrekken aan Opdrachtnemer: - maandag t/m vrijdag van 8.30 tot 17.00 uur; - met uitzondering van de nationale feestdagen en - in uitzonderlijk gevallen moet evens in het weekend kunnen worden aangeleverd.
3.6	De Inschrijver dient gedurende de openingstijden de Opdrachten te kunnen afhandelen binnen de gestelde eisen.
3.7	De Inschrijver heeft de beschikking over voldoende technisch materieel en materiaal om de Opdrachten uit te kunnen voeren.
3.8	Inschrijver draagt zorg voor de noodzakelijke IT en ICT hardware en software waarmee de Opdrachten uitgevoerd kunnen worden.
3.9	Opdrachtnemer stelt een online portaal ter beschikking voor het werkproces met daarin een workflow functionaliteit. Het online portaal beschikt tenminste over: - Een functionaliteit om bestanden beveiligd te uploaden en te downloaden. - Een controle, goedkeuringsfunctionaliteit, en wijzigingsfunctionaliteit van de drukproeven. - Een overzicht van de voorraad zoals enveloppen etc. - De facturen per gemeente.

	- Rollen en autorisaties mogelijkheid voor tenminste 5 accounts - Digitale bestanden worden verzonden, via de server van de Opdrachtgever tussen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer, gebruikelijk beveiligde verbindingen zoals SFTP met een combinatie van Public en Private Key. - De realisatie van de beveiligde VPN-verbinding maakt onderdeel uit van de aanbesteding. Hieraan zijn dus geen extra kosten verbonden en vindt plaats conform de technische aanwijzingen van de opdrachtgever. - Aantallen per gemeente per kohier aangeleverd aan de Inbox Via MijnOverheid; - Management informatie moet ofwel uit het portaal te halen zijn dan wel apart aangeleverd kunnen worden over minimaal de aantallen per kohierbestand (aantallen aangeleverd, verwerkt, verstuurd, uitval, retourpost), aantallen automatische incasso's, aantallen MO.																
3.10	Servicedesk en Escalatieprocedure Voor het digitaal online portaal is een Servicedesk van de opdrachtnemer zowel telefonisch als per mail bereikbaar op werkdagen tussen 08:00 en 18:00. Opdrachtnemer heeft hiervoor een eigen Servicedesk. Voor incidenten gelden de volgende criteria. De inschatting van de classificatie vindt in eerste instantie plaats door de opdrachtgever: <table><tr><th>Incident categorie</th><th>Omschrijving</th><th>Reactietijd</th><th>Oplossing streeftijd</th></tr><tr><td>Hoog (1)</td><td>Onbeschikbaarheid van (delen) van de van websites of ernstige beveiligingsissues.</td><td>0,5 uur</td><td>2 uur</td></tr><tr><td>Middel (2)</td><td>Problemen met functionele werking websites of de beheeromgeving.</td><td>4 uur</td><td>48 uur/2 werkdagen</td></tr><tr><td>Laag (3)</td><td>Overige issues niet hoog of middel</td><td>48 uur/2 werkdagen</td><td>120 uur/5 werkdagen</td></tr></table> Reactietijd is de tijd waarbinnen een deskundige medewerker van de inschrijver contact opneemt voor het analyseren van het incident. Een terugmelding dat het incident is geregistreerd is dus geen reactietijd zoals hiervoor vermeld. Voor incidenten in de categorie hoog is 24 uur per kalenderdag een speciaal telefoonnummer beschikbaar. Pas na afhandeling van de melding kan overleg plaatsvinden over de incident categorie en de eventuele toevoegingen op bovenstaande incident categorie.	Incident categorie	Omschrijving	Reactietijd	Oplossing streeftijd	Hoog (1)	Onbeschikbaarheid van (delen) van de van websites of ernstige beveiligingsissues.	0,5 uur	2 uur	Middel (2)	Problemen met functionele werking websites of de beheeromgeving.	4 uur	48 uur/2 werkdagen	Laag (3)	Overige issues niet hoog of middel	48 uur/2 werkdagen	120 uur/5 werkdagen
Incident categorie	Omschrijving	Reactietijd	Oplossing streeftijd														
Hoog (1)	Onbeschikbaarheid van (delen) van de van websites of ernstige beveiligingsissues.	0,5 uur	2 uur														
Middel (2)	Problemen met functionele werking websites of de beheeromgeving.	4 uur	48 uur/2 werkdagen														
Laag (3)	Overige issues niet hoog of middel	48 uur/2 werkdagen	120 uur/5 werkdagen														
3.11	Opdrachtnemer zorgt voor de maatschappelijk gebruikelijke en wettelijk onderhoud van het portaal zoals: - back up - en restorevoorzieningen waarbij de afgesproken dienstverlening binnen 24 uur kan worden gecontinueerd en waarbij het verlies van gegevens maximaal 24 uur is. - retentie van backups is minimaal 30 dagen. De backups zijn primair bedoeld voor herstelacties in situaties waarbij gegevensverlies of -corruptie is opgetreden door technische problemen. In dergelijke situaties dient de inschrijver het gegevensverlies zoveel mogelijk te beperken en conform de RPO-eis te herstellen naar het moment vlak voordat het gegevensverlies is opgetreden. - beschikt over een niet-muteerbare audit-trail ten aanzien van toegang, gebruikersmutaties, relevante dossier handelingen (waaronder verwijderingen en toevoegingen). Daarnaast zijn administratieve handelingen en beheershandelingen en wijzigingen opgenomen in niet-muteerbare audittrails. Deze blijven minimaal gedurende de contractduur beschikbaar of zoveel langer als voor een op dat moment lopend onderzoek(en) noodzakelijk is. - Er wordt voldaan aan de AVG; er is dus inzicht in beveiligingsincidenten en deze worden gemeld en gedeeld met de aangewezen contactpersoon en de privacyofficer van de gemeente Amstelveen.																

	De beschikbaarheid van de portal is 24/7. Binnen kantooruren 07:00-19:00 is deze 99% en daar buiten 95%. Opdrachtnemer levert hiervan in het management portal per kwartaal een overzicht.
3.12	Opdrachtnemer kan producties in kleur printen op blanco papier waarbij de kwaliteit overeenkomt met de offsetkwaliteit van drukken, zoals bijvoorbeeld de logo's van Gemeentebelastingen Amstelland en de deelnemende gemeente. De kwaliteit van de kleurenprints is conform ISO 12647 of aantoonbaar vergelijkbaar.
3.13	Opdrachtnemer dient te beschikken over een aansluiting op de berichtenbox van MijnOverheid. Onderdeel van de toelating is een geslaagde 'limited productierun' op MijnOverheid met de juiste PKI-certificaten zoals afgestemd met de opdrachtgever. Hierbij kan opdrachtnemer: - Aangeleverde bestanden met bijlagen in de gewenste opmaak bekend maken via de berichtenbox/MijnOverheid; - Actieve aangesloten zelf via de gemeente bevragen en/of via de aansluiting van Gemeentebelastingen Amstelland. - De via MijnOverheid bekendgemaakte documenten moeten op subject niveau kunnen aan opdrachtgever worden teruggeleverd in een bestandsformaat zoals opgegeven door opdrachtgever. - Indien gewenst zelf als aanbieder optreden namens Gemeentebelastingen Amstelland en/of de gemeenten voor het verzenden naar de BerichtenBox/MijnOverheid.
3.14	Opdrachtnemer slaat van vervaardigde documenten een kopie in Pdf-formaat op in een beveiligde voor opdrachtgever en eventueel burger toegankelijke omgeving.
3.15	Er is zonder tussenkomst van derdenrekeningen een betaalbaarheid met IDEAL QR.
3.16	Opdrachtgever levert de poststukken in de regel aan per 72 uur post aan het postbedrijf en desgewenst met 24 uur post. De kosten hiervan worden apart gespecificeerd in rekening gebracht en maken geen deel uit van deze aanbesteding. De gespecificeerde in rekening gebrachte kosten zijn niet hoger dan het bulkcontract met het postbedrijf. In de offerte wordt een staffel vermeld van de huidige kosten. De administratieve kosten, aanleveringskosten e.d. voor het aanleveren maken deel uit van de offerte en kunnen niet apart in rekening worden gebracht.
3.17	Buitenlandse adressen en/of een nader gespecificeerde lijst kan apart verzonden worden met priority en/of aangetekend. De kosten van deze post worden apart gespecificeerd gefactureerd niet zijnde de handelingskosten, administratieve kosten e.d.
3.18	Portokosten staan het eerste contractjaar vast. Prijsaanpassingen daarna zijn conform/overeenkomstig de aanpassing/indexering van het bulkcontract.
3.19	Kosten per bericht op MijnOverheid worden gespecificeerd of rechtstreeks gefactureerd per gemeente of Gemeentebelastingen Amstelland. De in rekening gebrachte kosten kunnen nooit hoger zijn dan de wettelijke kosten. Handelingskosten, administratiekosten e.d. maken deel uit van deze offerte.
4	Eisen aan kwaliteit van dienstverlening
4.1	Om de kwaliteit van de dienstverlening objectief te meten kan de Aanbestedende Dienst gebruik maken van: • Rapportages van de Opdrachtnemer. • Klantentevredenheidsonderzoek. Opdrachtnemer stemt in met deze kwaliteitsmetingsmethode.
4.2	Opdrachtnemer adviseert over kwaliteit- en productie- verbeteringen. (Denk aan voorstellen van nieuwe FAQ's, scripts, rapportages, etc.)
4.3	De minimale service normen zijn: - Er is een vast aanspreekpunt in persoon en tenminste één vaste plaatsvervanger voor alle operationele zaken en contractuele zaken. - Deze is/zijn telefonisch bereikbaar van maandag t/m vrijdag binnen kantooruren van 08:00 t/m 18:00. - Er is directe communicatie mogelijk met: de betreffende bestandsverwerker(s).

	E-mails worden zoveel mogelijk afgehandeld binnen 24 uur of bij uitgebreidere vragen wordt binnen 24 uur vermeld wanneer hier een antwoord op komt.
5	Eisen aan personeel
5.1	De contactpersoon van de Opdrachtnemer beschikt over goede Nederlandse taalvaardigheid en een goede Nederlandse uitspraak.
5.2	Alle bestanden, documenten of anderszins worden uiterst vertrouwelijk en/of als geheim behandeld door Opdrachtnemer en al haar medewerkers die belast zijn met de uitvoering van de Opdrachten van de Opdrachtgever.
6	Eisen print- en drukwerk
6.1	Inkt, verfstoffen, vernis, toevoegingen, reinigingsmiddelen en oplosmiddelen: Voor de vervaardiging van het in het kader van deze aanbesteding te leveren print- en drukwerk mogen geen inkt, verfstoffen, vernis, toevoegingen, reinigingsmiddelen of oplosmiddelen 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.
6.2	APEOI, halogenen en ftalaten: De toegepaste inkt, toners, lijm, reinigingsmiddelen of andere chemicaliën mogen bij het vervaardigen van het in het kader van deze aanbesteding te leveren print- en drukwerk niet bevatten: alkylfenoethoxylaten (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 bevatten 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 .
6.3	Isopropylalcohol: Het vochtwater dat gebruikt wordt voor de productie van het in het kader van deze aanbesteding te leveren print- en drukwerk, heeft een maximaal isopropylalcoholgehalte (IPA-gehalte) van: - indien het vellenoffsetdrukproces wordt toegepast: 5 vol.%. - indien het rotatie-offsetdrukproces wordt toegepast: 3 vol.%. - indien het smalbaanrotatie-offsetdrukproces wordt toegepast: 5 vol.%.
6.4	Reinigingsmiddelen: 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 print- en drukwerk, dient een reinigingsmiddel met een minimaal vlampunt van 55°C gebruikt te worden.
7	Eisen papier
7.1	Opdrachtnemer zorgt dat: - via het online portaal inzichtelijk is de voorraad en de aantallen formulieren, enveloppen etc (digitale voorraadsysteem). - Geeft een duidelijk extra signaal (mail, brief etc) af welk item in de voorraad wellicht te laag is. - Doet zelf direct voorstellen tot het aantal dat moet worden toegevoegd aan de voorraad. - Levert bij dit voorstel een drukproef van de laatste goedgekeurde opdracht.
7.2	Opdrachtgever heeft eigen opslagruimte die voldoet aan de eisen voor een goed verwerkings-/druk-proces. (bijvoorbeeld temperatuur- /vochtigheid-sgraad)
7.3	Aandeel en herkomst recyclede vezels: Het papier moet zijn gemaakt van ten minste 75% teruggewonnen papiervezels, waarvan ten minste 80% na verbruik gerecycleerde vezels. Teruggewonnen papiervezels zijn zowel na verbruik teruggewonnen gerecycleerde vezels als vóór verbruik gerecycleerde vezels van papierfabrieken, ook wel uitval genoemd. Na verbruik gerecycleerde vezels kunnen afkomstig zijn van consumenten, kantoren, drukkerijen, boekbinders enz.
7.4	Criteria milieukeur:



Diemen

Aalsmeer

Amstelveen

Uithoorn

Ouder-Amstel

De Ronde Venen

	Er moet voldaan worden aan de milieucriteria van het EU Ecolabel voor kopieerpapier en grafisch papier (7 juni 2011) of andere milieukeuren van type I die betrekking hebben op de papierproductie zelf (en niet op de beheerpraktijken van de fabriek). Voor toelichting op type I milieu-etikettering zie: http://www.nen.nl/NEN-Shop/Norm/NENENISO-140242000-en.htm
7.5	Monsters voor kwaliteitstests: Opdrachtgever kan Opdrachtnemer verzoeken om monsters van de te leveren producten te verstrekken om kwaliteitstests uit te voeren om te verifiëren dat het papier geschikt is voor kantoorgebruik.