

Bijlage A Programma van Eisen

EIS	Omschrijving
1	Algemene Eisen
1.1	De Opdrachtnemer is bereid een Raamovereenkomst af te sluiten voor 2 jaar, met tweemaal een verlengingsoptie van 2 jaar ingaande op 1 februari 2024.
1.2	Aan de Inschrijving zijn voor DOWR geen kosten verbonden, ongeacht of eventuele onderhandelingen leiden tot het sluiten van een Raamovereenkomst. In de precontractuele fase draagt Opdrachtnemer zijn eigen kosten. Zolang er geen volledige overeenstemming is bereikt en een schriftelijk, door beide partijen ondertekende Raamovereenkomst tot stand is gekomen, is er geen sprake van enige gebondenheid van DOWR. In dat geval is er ook geen enkele verplichting tot vergoeding van welke schade of kosten dan ook.
1.3	Alle in de inschrijving in het kader van deze aanbesteding overgelegde gegevens en gedane verklaringen zijn door Inschrijver naar waarheid ingevuld en kunnen te allen tijde gestand worden gedaan. DOWR behoudt zich het recht op schadevergoeding voor in het geval van onjuiste en/of onvolledige informatie en/of het niet kunnen nakomen van hetgeen door Inschrijver is aangeboden.
1.4	Opdrachtnemer is gehouden om zich bij de uitvoering van de Opdracht te houden aan alle geldende regelgeving. Eventuele schade die volgt uit het niet naleven van wetgeving zal door de Opdrachtnemer worden vergoed aan DOWR.
1.5	Het intellectuele eigendom en volledige gebruikersrecht van alle opdrachten blijft altijd van DOWR. Het betreft hier zowel de bestaande bestanden als nieuw te creëren bestanden. Opdrachtnemer garandeert dat op een eerste verzoek van DOWR alle bestanden van DOWR binnen 24 uur kosteloos ter beschikking worden gesteld en volledig vrij te gebruiken zijn door DOWR. DOWR 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 DOWR 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 DOWR duidelijk is welke eventuele rechten voor het gebruik van een stockfoto betaald moet worden.
1.6	Uitgevoerde opdrachten, tijdelijke voorraden, modellen en andere informatie van DOWR 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.
1.7	Alle (online en offline) contacten tussen DOWR en Opdrachtnemer dienen in het Nederlands te geschieden. De contactpersoon van de Opdrachtnemer beschikt over goede Nederlandse taalvaardigheid en een goede Nederlandse uitspraak.

1.8	<p>Indien er bij de Opdrachtnemer calamiteiten voordoen moet Opdrachtnemer kunnen uitwijken naar een andere locatie of een andere mogelijkheid hebben om te kunnen leveren, zodat de gevraagde leveringen niet vertragen. Opdrachtnemer informeert DOWR zo snel mogelijk als blijkt dat de afgesproken levertijd door een calamiteit niet gehaald wordt.</p> <p>Per geval wordt een passende oplossing gecreëerd. Onder passend wordt verstaan dat in nader overleg tussen DOWR en Opdrachtnemer een oplossing wordt gecreëerd waar DOWR (en Opdrachtnemer) tevreden over is.</p>
1.9	<p>Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de medewerkers die ingezet worden voor opdrachten van DOWR een opleiding hebben gevolgd om hun werkzaamheden met deskundigheid te kunnen uitvoeren</p>
1.10	<p>Opdrachtnemer heeft op alle werkdagen een telefonische bereikbaarheid van 8.30 tot 17.00 uur. De contactperso(n)en(en) van Opdrachtnemer is/zijn tijdens werkdagen bereikbaar in deze periode ingeval van een calamiteit.</p>
1.11	<p>Klachten worden afhankelijk van de aard en omvang van de klacht binnen maximaal 48 uur in behandeling genomen en binnen een week opgelost. Indien dit niet mogelijk is, neemt Opdrachtnemer contact op met de contractbeheerder van DOWR.</p>

2	Contractueel
2.1	<p>Inschrijver verstuurt per maand één factuur, met een specificatie per organisatie, voor de uitgevoerde opdrachten digitaal naar facturen@dowr.nl. Digitale facturen dienen worden aangeleverd in PDF.</p> <p>Op de factuur dient minimaal het volgende worden vermeld:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Factuurdatum; • Periode waarop de factuur betrekking heeft; • Factuurnummer; • Kenmerk van de Raamovereenkomst; • Klantnummer; • Verplichtingnummer en/of naam van de besteller; <p>Bij de facturen wordt een specificatie gevoegd met daarop:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ordernummer; • WBS nummer voor interne verrekening (kostenplaats op te geven door besteller bij bestelling) • naam besteller en afdeling; • datum van de Levering; • afleveradressen van Levering; • omschrijving van de verrichte Leveringen; • artikelnummers; • aantal/verpakkingseenheden; • overeengekomen prijzen. <p>Uw facturen dienen verder te voldoen aan de in Nederland wettelijk gestelde eisen voor een verkoopfactuur.</p>
2.2	<p>Facturen worden binnen 30 dagen na afsluiting van een kwartaal ingediend.</p>
2.3	<p>Alle genoemde bedragen voor afdrukken en nabewerking (zie prijzenblad tabel 2; onderdeel Afdrukken en Nabewerking) en standaard producten (zie prijzenblad tabel 3) in de aanbidding zijn vast voor het eerste jaar van de Overeenkomst.</p> <p>De Opdrachtnemer kan de prijzen van de afdrukken ieder jaar indexeren met het CBS-index "Drukwerk, diensten in verband met drukwerk, reproductie van opgenomen media"(PPI 18) (2015=100), waarbij het prijspeil gesteld wordt op het prijspeil bij de start van de overeenkomst. Het resultaat van de berekening wordt rekenkundig afgerond op twee (2) cijfers achter de komma.</p> <p>Als de indexcijfers nog niet vastgesteld zijn, worden de voorlopige cijfers gehanteerd zonder dat een eventuele verrekening achteraf plaatsvindt. Het aangegeven jaar (prijspeil) wordt gedurende de looptijd van de Overeenkomst, bij verlenging, telkens met één (1) jaar verschoven.</p> <p>Opdrachtnemer zal Opdrachtgever aan het begin van ieder jaar schriftelijk informeren over de hoogte van een eventuele indexatie.</p>
2.4	<p>Alle genoemde bedragen voor papier en foambord (zie prijzenblad tabel 2; onderdeel Papier en Foambord) in de aanbidding zijn vast voor het eerste half jaar van de Overeenkomst.</p> <p>De Opdrachtnemer kan de prijzen ieder half jaar indexeren met het CBS-indexpapier en karton (PPI17, afzetprijzen binnenland) waarbij het prijspeil gesteld wordt op het prijspeil bij de start van de overeenkomst. Het resultaat van de berekening wordt rekenkundig afgerond op twee (2) cijfers achter de komma.</p> <p>Als de indexcijfers nog niet vastgesteld zijn, worden de voorlopige cijfers gehanteerd zonder dat een eventuele verrekening achteraf plaatsvindt. Het aangegeven half jaar (prijspeil) wordt gedurende de looptijd van de Overeenkomst, bij verlenging, telkens met één (1) half jaar verschoven.</p>

	Opdrachtnemer zal Opdrachtgever aan het begin van ieder half jaar schriftelijk informeren over de hoogte van een eventuele indexatie.
2.5	Behoudens de indexering uit eis 2.4 en 2.5 liggen alle aangeboden prijzen vast gedurende de gehele duur van de overeenkomst inclusief de opties tot verlenging.
2.6	De vooraf opgegeven prijs per opdracht is all-in, er volgen geen meerkosten tenzij DOWR expliciet (per e-mail) akkoord is gegaan met de meerkosten. DOWR 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, reis-verblijf, verzekeringen, heffingen, kosten voor overleg, 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.
2.7	Alle aangeboden prijzen, tarieven en kosten zijn vermeld in euro's, exclusief BTW.
2.8	De prijzen zijn op basis van franco levering op het door DOWR aangegeven afleveradres binnen de gemeentegrenzen of de postbezorger in Nederland. Opdrachtnemer hanteert geen drempelbedragen of toeslagen voor minimale orderwaarde, factuurkosten, verpakingskosten, transportkosten voor levering etc..
2.9	De Opdrachtnemer is gehouden marktconforme prijzen te hanteren. DOWR kan de marktconformiteit van de aangeboden prijzen op elk moment toetsen. Dit doet zij door minimaal 3 offertes op te vragen bij derden. De gemiddelde aangeboden prijs wordt beschouwd als 'marktconform'. Wenst de Opdrachtnemer de opdracht niet tegen maximaal de betreffende marktconforme prijs uit te voeren, dan is DOWR gerechtigd (binnen de regels van de Aanbestedingswet) de betreffende opdracht aan een andere leverancier te verstrekken, die de opdracht wel tegen maximaal de betreffende marktconforme prijs kan uitvoeren.
2.10	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 afdeling van DOWR. Als blijkt dat dezelfde vraagstelling bij meerdere afdelingen relevant is, dan kunnen de condities (maar uitsluitend centraal) hierop afgestemd worden.
2.11	Indien Opdrachtnemer niet, of niet binnen de overeengekomen tijdsduur de afspraken met betrekking tot de dienstverlening nakomt, is DOWR 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 DOWR de gemaakte extra kosten in rekening brengen voor het elders noodzakelijk verwerven van de dienstverlening.
2.12	Gedurende de looptijd van de raamovereenkomst kunnen producten komen te vervallen, maar kunnen ook nieuwe producten gevraagd worden, bijvoorbeeld ander papiersoort, papierformaat en -gewicht of een andere nabewerking. De prijzen voor producten die nu niet gespecificeerd zijn, maar gedurende de looptijd van de raamovereenkomst gevraagd worden, dienen realistische marktprijzen en in verhouding met de overige aangeboden prijzen te zijn.
2.13	Hetgeen wel in de Inschrijving wordt beschreven, ook de wijze waarop invulling wordt gegeven aan de kwalitatieve aspecten, maar niet in het prijzenblad is voorzien, wordt geacht kosteloos te zijn aangeboden.

3	Bestellingen
3.1	Opdrachtnemer beschikt op het moment van indienen van inschrijving over een gebruikersvriendelijke online (web-based) bestelportal die de bestellers van DOWR de mogelijkheid biedt om alle gevraagde leveringen en diensten te bestellen of aan te vragen (middels een offerte aanvraag). Offertes worden op werkdagen binnen 24 uur opgeleverd via de portal, tenzij (bij complexe opdrachten) per aanvraag anders overeengekomen.
3.2	De besteller kan minimaal alle gevraagde items/ werkzaamheden/ opdrachten uit deze aanbesteding invoeren en bestellen via de bestelportal. De besteller ontvangt direct na het doen van de bestelling 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.
3.3	DOWR is gerechtigd een bestelling die onder de raamovereenkomst is verstrekt kosteloos te annuleren tot een werkdag voordat Opdrachtnemer met de uitvoering is begonnen. Indien Opdrachtnemer reeds gestart is met de uitvoering, is DOWR eveneens gerechtigd de opdracht te annuleren en kunnen enkel in redelijkheid gemaakte kosten, mits onderbouwd en goedgekeurd door DOWR door Opdrachtnemer in rekening worden gebracht.
3.4	Voor alle bestellingen geldt dat indien er bestellingen boven een nog nader te bepalen bedrag verstrekt worden, deze eerst door de betreffende procuratiehouder goedgekeurd worden. Als Opdrachtnemer dit verzuimt loopt zij het risico dat de betreffende bestelling niet door DOWR betaalbaar gesteld gaat worden.
3.5	Alle bestellingen, inclusief offertes, dienen via de portal te verlopen. Bij bestellingen buiten de portal om loopt Opdrachtnemer het risico dat de betreffende bestelling niet door DOWR betaalbaar gesteld gaat worden.

4	Leveringen
4.1	Leveringen geschieden conform bestelling. Deelleveringen zijn niet toegestaan zonder toestemming van de besteller. Een bestelling dient, tenzij expliciet in de bestelling is aangegeven, in één keer te worden geleverd.
4.2	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 voordeur van de betreffende locatie, waarbij toegangspoorten, hekken, of andere deuren van bedrijfsverzamelgebouwen niet geldig zijn als 'voordeur'.
4.3	<p>DOWR beschikt over verschillende afleveradressen op verschillende locaties.</p> <p>De afleverlocaties voor DOWR zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Grote Kerkhof 1, 7411 KT Deventer - Raadhuisplein 1, 8131 BN Wijhe - Zwolsestraat 16, 8101 AC Raalte - of een nader door DOWR aangegeven adres binnen de gemeentegrenzen van de aangesloten gemeenten. <p>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 in de aangesloten gemeenten of bij de postbezorger moeten worden afgeleverd.</p>
4.4	Het aanbieden van de levering op tijden dat de locaties van DOWR voor aflevering niet geopend zijn, kan geen aanleiding zijn voor vergoeding, mits een andere levertijd overeen is gekomen.
4.5	<p>Bij iedere opdracht moet er een afleverbon met vermelding van de gegevens van de besteller bijgeleverd worden, waarop minimaal is gespecificeerd;</p> <ul style="list-style-type: none"> - naam Gemeente, naam besteller en afdeling; - Omschrijving van 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 DOWR. <p>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 de afdeling/naam besteller van DOWR.</p>
4.6	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 DOWR, na controle van de inhoud van de verpakking. Indien de levering niet acceptabel is, wordt dit binnen 14 dagen na ontvangst gemeld.
4.7	De te leveren opdrachten worden door Opdrachtnemer waar mogelijk gebundeld ter aflevering.
4.8	Iedere levering is verpakt in een gesloten, spatwatervaste 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.

4.9	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.						
4.10	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 DOWR voorgeschreven papiersoorten worden gebruikt en niet verschillende papiersoorten per type opdracht, tenzij dit expliciet de opdracht is.						
4.11	Indien de overeengekomen levertijd niet gehaald kan worden, mag DOWR de opdracht bij een andere marktpartij onder brengen. Dit met in acht neming van de aanbestedingsdocumenten en actuele aanbestedingswetgeving.						
4.12	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 DOWR (bij besteller en/of contactpersoon) en vermeldt daarbij de reden en voorgestelde oplossing.						
4.13	Alle leveringen en DTP-werkzaamheden van DOWR dienen te voldoen aan de huisstijl van de aangesloten Gemeenten. Wanneer een opdracht afwijkt van deze huisstijl, kan dat alleen met toestemming van de afdeling Communicatie van de betreffende gemeente.						
4.14	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat het te leveren drukwerk van goede kwaliteit is, geen kleurafwijking of misdruk vertoont, of foutieve afwerking heeft.						
4.15	<p>Indien de levering of dienstverlening niet aan de afgesproken kwaliteitseisen voldoet dan is er sprake van een van de volgende scenario's:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. <p>Indien de producten dienen te worden vernietigd (scenario 2, 3 en 4) dan draagt Opdrachtnemer zorg voor de kosten die hiermee gemoeid zijn.</p>						
4.16	De aanwezige voorraden van briefpapier en enveloppen bij de huidige dienstverlener zijn door DOWR betaald, de Opdrachtnemer neemt deze voorraad over, totdat deze geheel is uitgeleverd na diverse afroepen. Opdrachtnemer hoeft de huidige voorraad dus niet te financieren. Opdrachtnemer zal bij DOWR aangegeven wanneer nieuwe voorraad briefpapier en enveloppen nodig is (minimale voorraadniveau onderling af te stemmen). DOWR zal deze voorraad bestellen en bij Opdrachtnemer laten afleveren.						
4.17	<p>Opdrachtnemer dient per drukwerkcategorie onderstaande maximale levertijden aan te houden, voor opdrachten die voor 16.00 zijn besteld, en te garanderen gedurende de looptijd van de overeenkomst.</p> <table border="0"> <tr> <td>Repro- en eenvoudig drukwerk</td> <td>2 werkdagen</td> </tr> <tr> <td>Couverteer opdrachten</td> <td>3 werkdagen</td> </tr> <tr> <td>Maatwerk opdrachten</td> <td>3 werkdagen (afwijkingen enkel in overleg)</td> </tr> </table>	Repro- en eenvoudig drukwerk	2 werkdagen	Couverteer opdrachten	3 werkdagen	Maatwerk opdrachten	3 werkdagen (afwijkingen enkel in overleg)
Repro- en eenvoudig drukwerk	2 werkdagen						
Couverteer opdrachten	3 werkdagen						
Maatwerk opdrachten	3 werkdagen (afwijkingen enkel in overleg)						



Deventer, Olst-Wijhe en Raalte: samen staan we sterker.

	<p>Opdrachtnemer dient, naast de overeengekomen maximale levertijden, in staat te zijn opdrachten met spoed te kunnen produceren en leveren. Onder spoed verstaat DOWR dat opdrachten die voor 16.00 worden gegeven, de volgende werkdag geleverd worden. Hiervoor mogen extra kosten in rekening worden gebracht (zie prijzenblad).</p>
--	--

5	Portal
5.1	<p>Opdrachtnemer stelt een Nederlands talige online bestelomgeving (één landingspagina) beschikbaar die het mogelijk maakt voor eindgebruikers de repro/drukwerk categorieën te bestellen.</p> <p>De online bestelomgeving is uitsluitend door DOWR-medewerkers met een geldige inlog te benaderen waarbij direct na binnenkomst in de online bestelomgeving gekozen kan worden voor de omgeving van de betreffende gemeente.</p> <p>Opdrachtnemer levert de gewenste omgeving op als een business-to-business bestelportal waarin (geautoriseerde) medewerkers:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 'standaardproducten' kunnen bestellen op basis van transparante, vooraf overeengekomen tarieven; • keuze hebben uit gevisualiseerde producten en productgroepen of zelf een opdracht kunnen samenstellen; • inzicht hebben in de verwerking van drukwerkopdrachten waarbij fouten die kunnen ontstaan door bijvoorbeeld het aanleveren van een te lage resolutie van een bestand en/of het niet meeleveren van fonts, kan worden voorkomen; • maatwerk kunnen bestellen op basis van een offerte; • inzicht hebben in de kosten voor hetgeen ze bestellen; • inzicht hebben in de levertijden, status van een bestelopdracht en de bestelhistorie; • gebruiksvriendelijk, overzichtelijk en op intuïtieve wijze gebruik kunnen maken van de functionaliteiten.
5.2	<p>De bestelportal beschikt over minimaal de volgende functionaliteiten:</p> <ul style="list-style-type: none"> - optie om managementinformatie te genereren of aan te vragen; - mogelijkheid voor de Service Desk om mee te kijken met gebruikers tijdens het bestelproces en/of het volgen van de bestellingen; - makkelijk aan te passen aan interne veranderingen; - mogelijkheid om rechten te kunnen toekennen aan medewerkers die via de bestelportal mogen bestellen; - verplicht in te vullen velden kunnen toevoegen en/of wijzigen zoals bijvoorbeeld een veld voor contactpersoon, activiteitennummer, bestelcode, routenummer en gegevens afdeling etc.; - na verzending bestelling een bevestiging per e-mail met leverdatum; - archieffunctie (inzage vorige bestellingen) en mogelijkheid herhaalopdracht.
5.3	<p>De bestelportal 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 DOWR. De procuratie kan per besteller afwijken.</p>
5.4	<p>De vormgeving en uitstraling van de portal dient afgestemd te zijn met de huisstijl van DOWR.</p>
5.5	<p>Opdrachtnemer is bereid en in staat in overleg met DOWR op locatie van DOWR aan de medewerkers een instructie (minimaal 3 sessies van ca 1 uur) over de werkwijze van de bestelportal en de afhandeling van bestellingen te geven.</p>
5.6	<p>De portal moet responsive zijn en bruikbaar zijn op verschillende devices (computer, laptop, telefoon en tablet).</p>
5.7	<p>De portal moet draaien op recente (< 1 jaar) versie van Chrome, Mozilla, Firefox, Safari en Microsoft Edge.</p>
5.8	<p>De portal moet voorzien zijn van een FAQ menu welke doorzoekbaar is. Antwoorden op de meest voorkomende vragen dienen hierin verwerkt te zijn.</p>

5.9	Gedurende werkdagen zijn tijdens het service window (gangbare werktijden) de applicatie en bestanden 99% van de tijd beschikbaar, gemiddeld gemeten per half jaar.
5.10	Het is mogelijk diverse bestandsformaten te uploaden waaronder: PDF, Word, Powerpoint, Excel en JPG.
5.11	Gebruikers moeten op een eenvoudige wijze mailings kunnen aanvragen via de bestelportal. Hierbij kan er voor gekozen worden om of de mailing en het gegevensbestand aan te leveren waarbij de leverancier zorgt voor de juist verwerking of dat er een PDF wordt aangeleverd met daarin de volledige te printen mailing (dus alle af te drukken documenten als individuele pagina in de PDF). De gebruiker heeft hierbij zelf de vrijheid om een keuze te maken.
5.12	Bij een opdracht wordt gevraagd een bestand te uploaden. Indien gekozen wordt om het product te plaatsen in de winkelwagen wordt een melding zichtbaar dat de besteller akkoord gaat met de bestelling en het product gecontroleerd en goedgekeurd heeft. Na akkoord wordt een overzicht getoond van product, prijs en levertijd, vervolgens dient op afrekenen gedrukt te worden. De besteller ontvangt een overzicht van zijn bestelling, met daarop de prijs, het soort product, aantallen en levertijd. De bestelling wordt afgeleverd op een locatie van DOWR zonder extra kosten. Voor levering op privé of eigen gekozen adres worden extra verzendkosten in rekening gebracht.
5.13	Opdrachtnemer beschikt over deskundig en communicatief vaardig personeel dat zowel medewerkers van DOWR als vormgevers van de grafisch vormgevingsbedrijven kan adviseren tijdens kantooruren, uitleg kan geven over de uitvoer en planning van een drukwerkopdracht en inzicht kan geven in de kosten. Offertes worden door de Opdrachtnemer binnen twee werkdagen in de online bestelomgeving beschikbaar gesteld voor de besteller. Offertes zijn minimaal veertien dagen geldig.
5.14	Opdrachtnemer dient drukwerk te kunnen leveren in minimaal de standaard A-formaten: A6, A5, A4, A3, A2, A1 en A0. Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat bij 'maatwerkproducten', in overleg met de besteller, andere papierformaten en/of -soorten worden ingezet als die beter passen bij het ontwerp of aard van het product. Opdrachtnemer dient het risico voor het ontstaan van kleurverschillen tussen het eindproduct en hetgeen is gespecificeerd in de opdracht of is benoemd in de huisstijlrichtlijnen te minimaliseren. Opdrachtnemer adviseert of kiest een (duurzaam) type (grams) papier dat ervoor zorgt dat de bedrukking niet doorschijnt.

6	Contractmanagement
6.1	DOWR wil één centraal aanspreekpunt bij Opdrachtnemer hebben.
6.2	Opdrachtnemer evalueert in het eerste jaar per kwartaal met DOWR de gang van zaken met betrekking tot de Raamovereenkomst. Daarna vindt halfjaarlijks een evaluatie plaats. De onderwerpen worden in overleg tussen Opdrachtnemer en DOWR nader bepaald.
6.3	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 bestelportal. Aan het eind van het kalenderjaar volgt een jaarrapportage van geleverde diensten/producten. DOWR maakt na gunning definitieve werkafspraken.
6.4	Na beëindiging van de Raamovereenkomst zorgt Opdrachtnemer voor een goede, kosteloze overdracht aan de mogelijk nieuwe leverancier(s) van DOWR en aan DOWR 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 DOWR alle bestanden/ foto's en concepten over dragen. Hoe deze afdracht precies dient plaats te vinden zal nog nader afgesproken worden.
6.5	Opdrachten die verband houden met DOWR zullen te allen tijde door Opdrachtnemer gearchiveerd worden gedurende de Raamovereenkomst. De gearchiveerde bestanden dienen op eenvoudige wijze gevonden kunnen worden indien DOWR hier om verzoekt. Opdrachtnemer zal op verzoek van DOWR binnen 1 werkdag een opgevraagd bestand kunnen leveren.
6.6	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.
6.7	Alle gesprekken die gevoerd zullen worden in het kader van relatie- en/of contractmanagement van deze raamovereenkomst dienen kosteloos te zijn voor DOWR en worden geacht bij de tarieven te zijn inbegrepen.
6.8	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 DOWR geheel vrij om (met opgave van reden(en)) een wijziging van onderaannemers te weigeren.

7 Security	
7.1	Opdrachtnemer gaat akkoord met het sluiten van een verwerkersovereenkomst met DOWR (zie Bijlage F).
7.2	Opdrachtnemer dient bij de contractmanager van DOWR een melding te maken zodra Opdrachtnemer bijzondere privacygevoelige informatie ontvangt om te verwerken.
7.3	De Opdrachtnemer garandeert dat bij (gedeeltelijke) productiemachine(s)/ servers/ computers omruiling of retourneren dat alle harde schijven of andere datadragers volledig 'gewiped' zijn. Er dienen dan geen gegevens meer van DOWR op deze productiemachines te staan.
7.4	Tijdens het halen en leveren laat de Opdrachtnemer de bestellingen nooit onbeheerd in de openbare ruimte of op de openbare weg achter.
7.5	De online bestelportal van de Opdrachtnemer is webbased (via een browser). Daarnaast maakt de bestelportal geen gebruik van "niet standaard plug-ins".
7.6	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 Opdrachtnemer dit direct melden aan DOWR.
7.7	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.

Duurzaamheid	
8.1	Alle leveringen dienen te voldoen aan de minimumeisen van de milieucriteria voor papier en voor drukwerk, beide toegevoegd als separate bijlagen bij deze aanbesteding.
8.2	Papier dient te voldoen aan NEN-norm 12281-2002 en papier, niet zijnde papier van enveloppen dient te voldoen aan NEN-norm 2728. De papierkleur is afhankelijk van de huisstijl.