

Bijlage I – Programma van Eisen

1. Algemeen

Eis nr	Eis
1.	De door Opdrachtnemer aangeboden dienstverlening op het gebied van reprografische dienstverlening dient te voldoen aan de van toepassing zijnde wet- en regelgeving. Opdrachtnemer is in het bezit van alle benodigde wettelijke vergunningen om de werkzaamheden en de te verlenen diensten zoals vermeld in de Aanbestedingsleidraad uit te voeren. Ook de door Opdrachtnemer eventuele in te schakelen derden en onderaannemers voldoen aan de van toepassing zijnde wet- en regelgeving.
2.	Opdrachtnemer houdt zich aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en aan de Baseline Informatiebeveiliging Overheden (BIO) welke deel uitmaakt van de gemeentelijke ICT- kwaliteitsnormen. Opdrachtnemer conformeert zich volledig en onvoorwaardelijk aan de bijgevoegde concept-Verwerkersovereenkomst (Bijlage G). Omdat Opdrachtnemer persoonsgegevens verwerkt, dient hij een verwerkersovereenkomst conform het concept met Opdrachtgever af te sluiten. Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever proactief over eventuele wijzingen ten aanzien van de AVG.
3.	De door Opdrachtnemer aangeboden oplossing voldoet aan de eisen, zoals door de AVG per 25 mei 2018 gesteld aan gegevensregistraties. Een DPIA (data protection impact assessment) analyse toont dit aan. Opdrachtnemer dient een rapportage toe te voegen die dit aantoont of is bereid hieraan mee te werken zoals in hoofdstuk 3 van de leidraad staat vermeld
4.	Opdrachtnemer beschikt over één of meer contactpersonen die gedurende de duur van de Overeenkomst minimaal tijdens kantooruren (ma t/m vrij 08.00 – 17.00 uur) voor standaardaanvragen, spoedaanvragen en klachten bereikbaar zijn. Gemeente Amersfoort verwacht dat de medewerkers van Opdrachtnemer betrokken en communicatief vaardig zijn. Het doel van bereikbaar zijn is dat Opdrachtnemer vragen kan doorzetten, informatie kan verstrekken over planning opdracht etc. Opdrachtnemer stelt daarnaast een Single Point Of Contact (SPOC) ter beschikking voor de gemeente Amersfoort die als vast aanspreekpunt geldt voor de contractuele afspraken.
5.	Opdrachtnemer gaat er mee akkoord dat bij de aanbesteding en later bij het uitvoeren van de opdracht de Nederlandse taal als voertaal wordt gebruikt.
6.	De Opdrachtnemer stelt zich bij de uitvoering van de werkzaamheden flexibel op en gedraagt zich als verlengstuk van de facilitaire organisatie van de gemeente Amersfoort.
7.	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de medewerkers die ingezet worden voor opdrachten van de Opdrachtgever voldoende opleiding hebben gevolgd om hun werkzaamheden met voldoende deskundigheid te kunnen uitvoeren. Zoals is vastgelegd in de ISO-9001 uit par 6.4.2 van de leidraad.
8.	Opdrachtnemer dient per ingangsdatum van het contract een door Opdrachtgever goedgekeurde en werkende web-to-print-oplossing op te leveren.
9.	De verantwoordelijkheid voor alle aangeboden stukken ter reproductie berust vanaf het moment van overdragen – door de besteller aan de opdrachtnemer – bij de opdrachtnemer. De besteller dient over de mogelijkheid te beschikken om de opdrachten – intern zowel als extern – elektronisch aan de opdrachtnemer aan te bieden. Het intellectueel eigendom van de stukken blijft te allen tijde bij de opdrachtgever.
10.	De opdrachtnemer geeft de praktische voorwaarden en adviezen aan, waar een document aan moet voldoen, om goed door hem verwerkt te kunnen worden. Risico's van een verkeerde verwerking als gevolg van de op voordracht van de opdrachtnemer gebruikte software zijn voor rekening van de opdrachtnemer. De Opdrachtnemer dient zich er te allen tijde van te vergewissen dat zaken zoals de opmaak, kleuren en gebruik van afbeeldingen nog intact zijn na verzending. Opdrachtnemer mag eisen stellen (bv. aanlevering van beelden, min. 300dpi) aan de wijze van elektronische aanlevering. Hierbij is wel het uitgangspunt dat het grootste deel van de bestanden voortkomen uit officeapplicaties zoals Microsoft Word, Excel, Power Point, Visio etc. Grafische eisen zoals Pantone kleuren kunnen aan de hand van bovengenoemde criteria dus niet gesteld worden.

11.	De opdrachtnemer garandeert een kwaliteitscontrole (van bestanden en van het eindproduct) voordat de levering aan opdrachtgever plaatsvindt.
12.	Opdrachtnemer draagt te allen tijde zorg voor een optimale kwaliteit, conform ISO 9001 van de reproducties.

2. Dienstverlening

Eis nr	Eis
13.	Alle werkzaamheden ten behoeve van de uitvoering van de opdrachten(en) voor de opdrachtgever wordt aangeboden vanuit de locatie van opdrachtnemer.
14.	De werkzaamheden worden uitgevoerd op Nederlands grondgebied. Dit geldt tevens voor de hosting van de web-to-print-oplossing. Dit dient binnen de Europese Economische Ruimte (EER) plaats te vinden. Met andere woorden, er vindt geen gegevensverwerking plaats buiten de EER. Reden hiervoor is onder andere gelegen in de nadrukkelijke wens de productieomgeving te kunnen beoordelen in het kader van de AVG-wetgeving alsmede het gegeven dat voor het uitvoeren van de opdracht een proportioneel deel van de werkzaamheden gebaseerd is op het volledig beheersen van de Nederlandse taal in woord en geschrift. Onder de werkzaamheden wordt tevens verstaan: alle verwerking van persoons- en bedrijfsgevoelige gegevens waaronder hosting, opslag van gegevens e.d.
15.	De besteller kan reproductiewerk zowel analoog (originelen die gekopieerd moeten worden) als digitaal via de web-to-print-oplossing van de opdrachtnemer aanleveren. Voor analoge aanlevering stelt de Gemeente Amersfoort voor dit te laten inleveren bij de interne Postkamer (locatie Amersfoort op Stadhuisplein 1). Opdrachtnemer haalt en bezorgt deze analoge producten op bij de locatie Amersfoort.
16.	Opdrachtnemer maakt voor de uitvoering van de reprografische werkzaamheden gebruik van een eigen papierleverancier. Het gebruikte papier dient minimaal te voldoen aan de NEN 2728 "verouderingsbestendigheid". Opdrachtnemer dient hiertoe op verzoek van de gemeente Amersfoort een geldige verklaring of certificaat bij toe te voegen.
17.	Opdrachtnemer levert tevens de voorgedrukte huisstijlmaterialen zoals briefpapier, formulieren en enveloppen. Opdrachtgever verwacht van opdrachtnemer dat zij voorgedrukte huisstijlmaterialen op voorraad houdt. Opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor een correct voorraadbeheer. Opdrachtnemer is tevens in staat om lege templates digitaal "op voorraad en schoon te houden" voor hergebruik met nieuwe content.
18.	De kwaliteit van het briefpapier moet zodanig zijn, dat het probleemloos en storingsvrij in alle in gebruik zijnde multifunctionals, kopieermachines en printers van de gemeente Amersfoort gebruikt kan worden.
19.	Opdrachtnemer maakt onderscheid in de berekening tussen full color en zwart- wit afdrukken binnen één bestand of kopieeropdracht en hanteert verschillende tarieven zoals die worden aangeleverd op het prijzenblad.
20.	Alle specificaties die vermeld staan op het prijzenblad moet Opdrachtnemer als artikel minimaal kunnen leveren.
21.	Als de kosten boven de € 2500,- per bestelling uitkomen dient de opdracht vooraf op basis van de kosten door de betreffende manager te worden goedgekeurd.
22.	De opdrachtnemer biedt een constante afdrukkwaliteit gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst. De proefafdrukken die de opdrachtnemer aan de inschrijving toegevoegd heeft gelden als minimale kwaliteitsnorm voor: • De afdrukken (print en kopie); • De afwerking; • De kwaliteit van de gebruikte papiersoorten; • Prijsstelling per opdracht.
23.	Streepvorming (in welke vorm dan ook) en witte vlekken in afdrukken zijn niet toegestaan.
24.	Afdrukken met 256 grijsinten moet mogelijk zijn.
25.	Minimaal 600x600 dpi-afdrukresolutie in zowel full colour als zwart- wit laserkwaliteit.
26.	De afdrukken mogen een maximale tolerantie hebben van 1 mm, naar links en naar rechts, ongeacht papiersoort. Bij dubbelzijdig printen mag de maximale tolerantie 1,5 mm zijn.

27.	Opdrachtnemer neemt in overleg met de gemeente Amersfoort de templates over van de huisstijl (van de diverse locaties) en gebruikt deze of maakt deze opnieuw aan.
28.	Opdrachtnemer beschikt over de vereiste fonts (o.a. The Sans) en kleuren t.b.v. van de huisstijl van de gemeente Amersfoort.
29.	Opdrachtnemer draagt zorg voor het uitvoeren van “Image Make Ready” handelingen van opdrachten (rechtzetten, ontspikkelen, kantlijnen verschuiven, paginanummering toevoegen, vlekken verwijderen, bladspiegel aanpassen, strepen, ongewenste zwarte randen en dergelijke in de aangeleverde documenten).
30.	Opdrachtnemer draagt zorg voor: een preflight/flight check ter controle van aangeleverde bestanden, gekoppeld aan de machine. Controle moet plaatsvinden op de juistheid van: fontgebruik, gebruikte applicatie (versie), RGB gebruik, gebruikte resolutie, paginaformaat. Opdrachtnemer draagt zorg voor goede advisering bij opdrachtacceptatie inzake kleurgebruik. Mogelijke kleurverschillen (bv een RGB logo die er in een andere kleur dan de bedoeling is) worden voor productieaanvang gemeld bij de Besteller.
31.	De besteller ontvangt een proefafdruk ter goedkeuring, voordat de opdracht door inschrijver wordt uitgevoerd.
32.	Opdrachtnemer zal bij iedere opdracht, dus ook kleine, naar de logica van de opdracht kijken. Een boekje van 21 pagina's is bijvoorbeeld een onlogische bestelling en zal er contact met de besteller worden opgenomen hoe deze opdracht uitgevoerd moet worden. Dit geldt ook voor een afwijking tussen document-opmaak-formaat en gewenste uitvoering en andere logische mogelijke 'fouten'.
33.	Opdrachtnemer past zo nodig de aangeleverde opmaak aan met snijranden zodat volgens huisstijl (voor posters e.d.) aflopend wordt geprint zonder dat de opmaak wijzigt.
34.	Bestellingen waarbij alles in kleur wordt besteld, maar wat in werkelijkheid uit zwart opgemaakte pagina's bestaat, dienen door Inschrijver te worden gecorrigeerd, zodat deze pagina's tegen het correcte tarief voor zwart/wit afdruk wordt afgerekend.
35.	Bestanden mogen na het uploaden niet vervormd worden, originele opmaak moet behouden blijven. De administratieve registratie moet geheel aansluiten bij de aard van de opdracht en de prijslijst.

3. Leveren en logistiek

Eis nr	Eis
36.	Na opdrachtverstrekking krijgt de besteller per mail een bevestiging dat de order is ontvangen en een indicatie van de verwachte levertijd.
37.	Levering van standaardopdrachten, met uitzondering van mailingen, vindt plaats binnen 3 werkdagen na opdrachtverstrekking.
38.	Leveringen van mailingen dienen gesorteerd en gecouverteerd aangeleverd te worden op de aangegeven afleverlocatie van de gemeente Amersfoort.
39.	Bij een Huis-aan-Huis mailing van meer dan 300 stuks en bij geadresseerde post van meer dan 1000 stuks wordt dit vooraf aangemeld bij de externe postverzorger per mail. Bij Huis-aan-Huis mailingen wordt er door de reprografische dienstverlener gecontroleerd of de stratenlijst bijgeleverd is en of deze juist is (straten op alfabet gesorteerd van A naar Z, nummers van laag naar hoog gesorteerd). Indien dit niet juist is wordt er door de reprografische dienstverlener contact opgenomen met de interne klant om dit verder af te stemmen.
40.	Opdrachtnemer is in staat om mailingen met een spoedopdracht (dezelfde werkdag zodat er de volgende werkdag bezorgd kan worden) of een uitgestelde bezorgdatum op het gewenste moment uit te leveren aan de post dienstverlener. Opdrachtnemer stemt de deurmat datum af met de post dienstverlener. Voorbeeld: vandaag wordt de mailing aangeleverd die volgende week vrijdag op de deurmat moet liggen bij de inwoners. De aanlevering van het fysieke product/de mailing door Opdrachtnemer bij de huidige post dienstverlener geschiedt op het afgesproken moment in die week.
41.	Indien de overeengekomen levertijd niet gehaald kan worden, of indien de prijs niet marktconform wordt aangeboden (opdrachtgever kan dit, indien zij daar aanleiding toe ziet, op elk gewenst moment toetsen door offertes op te vragen bij derden) mag opdrachtgever de opdracht bij een andere opdrachtnemer onder brengen.
42.	De opdrachtnemer kan reproductiewerk fysiek distribueren van en naar de opgegeven locatie (zie aanbestedingsleidraad par 3.3) conform de hierboven genoemde levertijden.

43.	De opdrachtnemer dient gedurende op de volgende openingstijden opdrachten ter verwerking te accepteren en conform afspraken te verwerken: • maandag t/m vrijdag van 08.00 tot 17.00 uur; • met uitzondering van de nationale feestdagen.
44.	Binnen de gemeente Amersfoort kunnen zich calamiteiten voordoen zoals rampen, zware ongevallen of andere gebeurtenissen die direct om actie vragen vanuit de gemeente. Het kan voorkomen dat in dergelijke gevallen een directe mailing naar inwoners van de gemeente noodzakelijk is. In geval van calamiteiten dient de opdrachtnemer - ook buiten kantoor tijden - bereikbaar te zijn middels een contactpersoon. Gemeente Amersfoort gaat er vanuit dat opdrachtnemer – in gevallen van calamiteiten - uiterlijk binnen 8 uur na de opdrachtverstrekking kan leveren. In uitzonderlijke gevallen is de gehanteerde termijn van 8 uur wellicht te lang. Gemeente Amersfoort stemt met opdrachtnemer de verwachte levertijd af, indien deze niet overeenkomt met de verwachtingen / wensen van de gemeente Amersfoort is gemeente Amersfoort gerechtigd de opdracht zelf of bij derde(n) uit te laten voeren.
45.	Opdrachtnemer is ten volle aansprakelijk voor de prestaties van haar toeleveranciers en daarbij productverantwoordelijk voor de producten die haar leverancier aflevert.
46.	Bij eventuele afwijkingen in de levering neemt de opdrachtgever contact op met de opdrachtnemer. De opdrachtgever heeft het recht de onjuist geleverde / afgekeurde artikelen te laten retour nemen. De opdrachtnemer neemt alle producten retour en zorgt voor een nieuwe levering conform bestelling. Eventuele kosten in verband met de retournering en inname van onjuist geleverde / afgekeurde artikelen, komen voor rekening van opdrachtnemer.
47.	De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het opstellen van transportlijsten voor het transport van de reproducties (m.u.v. mailings) naar de gemeente Amersfoort. De gemeente Amersfoort zal de aanlevering mede aan de hand van de transportlijsten controleren.
48.	Iedere bestelling is verpakt in een gesloten milieuvriendelijke verpakking met (digitale) pakbon. Op de pakbon staan minimaal de volgende gegevens: • Naam besteller; • De afdelingscode; • bezorgadres; • afleverdatum; • referentienummer opdrachtgever; • bestelnummer opdrachtnemer; • omschrijving geleverde producten; • aantal geleverde producten.
49.	Bij aflevering van een bestelling verstrekt de opdrachtnemer een (digitale) afleverbon, die voor ontvangst ondertekend kan worden door de persoon die de bestelling in ontvangst neemt.
50.	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.
51.	Opdrachtnemer neemt niet goedgekeurde bestellingen retour en zorgt voor een adequate vernietiging.

4. Kwaliteitsverbetering

Eis nr	Eis
52.	De opdrachtnemer adviseert pro actief en denkt mee over kwaliteit- en productie- verbeteringen (denk aan voorstellen van nieuwe printtechnieken, couverteren, rapportages, duurzaamheid, etc.)
53.	De opdrachtnemer denkt mee hoe de klanttevredenheidsmeting van gemeente Amersfoort gemeten kan worden bijvoorbeeld door input te leveren voor een klanttevredenheidsonderzoek onder medewerkers van de gemeente.

5. Beveiliging

Eis nr	Eis
54.	Alle bestanden, documenten of anderszins worden als geheim behandeld door de opdrachtnemer en al haar medewerkers die belast zijn met de goede uitvoering van de opdrachten van de opdrachtgever. Opdrachtnemer verklaart door inschrijving het bepaalde in de Verwerkersovereenkomst na te leven.
55.	Opdrachtnemer garandeert dat bij machine omruiling of retourneren alle harde schijven of andere datadragers volledig 'gewiped' zijn. Er dienen dan geen gegevens meer van de opdrachtgever op deze machines te staan.
56.	Tijdens het halen en leveren laat de opdrachtnemer de bestellingen nooit onbeheerd achter.
57.	Opdrachtnemer is van het moment van de aanvraag tot het moment tot uitlevering/ontvangst geheel verantwoordelijk.

6. Eisen web- to- print oplossing

Eis nr	Eis
58.	Opdrachtnemer beschikt over een (digitale) oplossing die de gemeente Amersfoort gebruikt voor het plaatsen van reprografische bestellingen.
59.	De verantwoordelijkheid voor alle aangeboden stukken / documenten ter reproductie berust vanaf het moment van overdragen – door de besteller aan de opdrachtnemer – bij de opdrachtnemer. De oplossing dient mogelijkheden te hebben om rechten op diverse niveaus in te richten.
60.	De besteller ontvangt direct per e-mail een bevestiging van de ontvangen aanvraag of opdracht. In deze bevestiging staan alle specificaties van de opdracht die met de prijslijst eenvoudig te controleren zijn.
61.	Mogelijkheid moet bestaan om in één opdracht in de web-to-print oplossing meerdere papierformaten te laten afdrukken.
62.	Opdrachtgever wenst flexibiliteit in het opstartscherm en de navigatiestructuur, zoals bijvoorbeeld; • Job ticket (digitale opdrachtbon) voor standaardopdrachten; • Button voor het aanvragen van offertes (niet standaard werk); • Button voor het stellen van vragen en melden van klachten; • Button voor inzage van lopende bestellingen en opdrachtstatus. Opdrachtnemer realiseert zich dat de inrichting, logica en gebruikersvriendelijkheid van bovengenoemde mede bepalend zullen zijn voor de afname van Bestellers.
63.	De web-to-print oplossing ondersteunt de volgende documentformaten: PDF (ISO14289,32000,19005) , Office Open XML standard (ISO/IEC 29500), PNG, JPG, ... Dit betekent dat de opdrachtnemer door middel van de web-to-print-oplossing de geüploade PDF bestanden en/of afbeeldingen omzet naar een voor de besteller visueel zichtbare proef (lage resolutie PDF bestand, inclusief de gekozen afwerking).

64.	Bestellingen (zowel van digitale bestanden als hardcopy) zijn als volgt geregeld: 1. De besteller doet de bestelling via de web-to-print-oplossing van de Opdrachtnemer. 2. De online bestellingen moeten minimaal voorzien zijn van: ▪ De naam van de besteller (verplicht veld); ▪ De naam van contactpersoon; ▪ Kostenplaats (handmatig of via selectieveld); ▪ Ordernummer; ▪ De gewenste leverdatum; ▪ De omschrijving van de bestelling; ▪ Het volume (het aantal); ▪ De prijs per eenheid; ▪ De werkelijke kosten op basis van het geüploade bestand (de Besteller hoeft niet zelf de pagina's te tellen); ▪ Het afleverpunt (locatie); ▪ Een opmerkingenveld (vrije tekstveld). 3. De besteller ontvangt een notificatie indien de offerte / opdracht is ontvangen en indien de opdracht wordt afgeleverd. Indien deze gegevens niet vermeld zijn, mag de bestelling niet in behandeling worden genomen, dit geldt dus ook voor de kosten van de bestelling. Tijdens de Implementatie van de opdracht wordt door de gemeente Amersfoort in overleg met de opdrachtnemer definitief bepaald welke velden moeten worden verwerkt in de web-to-print-oplossing. De web-to-print-oplossing zal worden afgestemd op de versie van de browser van de opdrachtgever. Bij een upgrade van de browser zal de opdrachtnemer de applicatie daarop kosteloos aanpassen.
65.	Besteller moet automatisch tijdens het bestellen van PDF bestanden in de web-to-print oplossing van de opdrachtnemer van digitale opdrachten een preview/voorbeeld van de PDF kunnen zien, ter goedkeuring van de opdracht. In de web-to-print oplossing van de opdrachtnemer wordt aan het einde van de PDF-bestelling een calculatie gemaakt van de totale waarde van de bestelling en aangegeven wat de levertijd is. De calculatie is geheel conform de prijslijst van de opdrachtnemer.
66.	Opdrachtgever is in staat gebruikersbeheer en afscherming op functionaliteit uit te voeren binnen de applicatie en informeert opdrachtnemer welke medewerkers bevoegd zijn om deze werkzaamheden uit te voeren. De applicatie biedt de mogelijkheid om met meerdere bestellers (minimaal 25) tegelijkertijd in te loggen en bestellingen te plaatsen.
67.	De web-to-print oplossing is op verzoek van opdrachtgever op eenvoudige onderdelen te wijzigen. Hierbij moet gedacht worden aan het toevoegen van een logo van de gemeente Amersfoort, het wijzigen van een titel of het toevoegen van een extra invulveld, bestelling/printopdracht.
68.	Opdrachtnemer beschikt over een standaardprocedure voor het snel en adequaat aanmaken, muteren en verwijderen van geautoriseerde personen en kostenplaatsen.
69.	Opdrachtnemer verplicht zich tot het nemen van adequate beveiligingsmaatregelen naar de laatste stand van de techniek tegen onrechtmatige toegang door derden tot de digitale omgeving van opdrachtgever en de door de opdrachtnemer gebruikte hardware, software en/of opgeslagen databestanden.
70.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het tijdig maken van back-ups van de in de web-to-print oplossing of andere productiesystemen opgeslagen gegevens en zal de procedures die nodig zijn voor de beveiliging van data en voor het maken van back-ups op verzoek van opdrachtgever kenbaar maken.
71.	Op werkdagen tussen 08:00 en 17:00 uur garandeert de opdrachtnemer een beschikbaarheidspercentage van de web-to-print oplossing van minimaal 99,0% gemeten over de periode van een maand. Buiten deze genoemde uren wil opdrachtgever een garantie voor de beschikbaarheid van 95%.

72.	Opdrachtnemer is verplicht het beschikbaarheidspercentage van de web-to-print oplossing zelf te (laten) meten en registreren en op verzoek van de opdrachtgever aan te leveren. Iedere opdracht dient een uniek nieuw ordernummer te krijgen. Een herhaalopdracht moet te generen zijn vanuit het orderarchief, waarbij nieuwe tarieven direct eraan gekoppeld worden. Door een archiefopdracht als nieuwe order aan te merken dienen alle regels gemuteerd te kunnen worden en er moet automatisch een nieuw ordernummer gekoppeld worden. Meer-/ minderwerk moet eenvoudig ingevoerd kunnen worden tot de opdracht in productie is genomen. Herdrukken / herhaling mag niet zomaar mogelijk zijn zonder toestemming van communicatie.
73.	Op verzoek van de opdrachtgever verzorgt opdrachtnemer kosteloos één instructie cursus met betrekking tot het gebruik van de web-to-print oplossing. Gemeente Amersfoort hanteert vervolgens het “train de trainer” principe.
74.	Opdrachtnemer beschikt over een quick reference card waarin het bestelproces is beschreven en stelt deze aan opdrachtgever beschikbaar
75.	De web-to-print oplossing is geheel Nederlandstalig, op enkele Engelstalige vaktermen na. Opdrachtnemer stelt tevens een digitale Nederlandstalige gebruikershandleiding voor de web-to-print oplossing ter beschikking.
76.	Opdrachtgever wordt bij gepland werk minimaal 4 weken voorafgaand aan de uitrol van een nieuwe release en/of software update van de web-to-print oplossing van de opdrachtnemer geïnformeerd over de wijziging en mogelijke consequenties op de functionaliteit. Updates of ongeplande werkzaamheden die de veiligheid van de omgeving raken moeten z.s.m. worden doorgevoerd.

7. Managementrapportage

Eis nr	Eis
77.	Opdrachtnemer overlegt vier keer per jaar (binnen 10 werkdagen na afloop van het kwartaal) per e-mail managementinformatie in Microsoft Excel aan de Opdrachtgever. Daarin neemt opdrachtnemer in ieder geval op: • Het bedrag aan omzet per opdracht, per eenheid en getotaliseerd. Opdrachtnemer geeft de bedragen voor het betreffende kwartaal en gecumuleerd voor het betreffende contractjaar; • Per opdracht de titel/het onderwerp, de productcode, de Besteller en de betreffende kostenplaats of referentie opdrachtgever; • Spoedopdrachten per eenheid en getotaliseerd; • Geregistreerde klachten; • De exacte vorm en inhoud van managementinformatie stelt de opdrachtgever in overleg met de opdrachtnemer vast na gunning.
78.	Opdrachtnemer dient maandelijks een Excel overzicht aan te leveren aan de opdrachtgever waarin de volgende gegevens zijn opgenomen: ▪ naam besteller; ▪ naam contactpersoon; ▪ afdelingscode; ▪ kostenplaats; ▪ ordernummer; ▪ besteldatum; ▪ leverdatum; ▪ omschrijving bestelling (bij voorkeur algemene beschrijving van de content); ▪ volume; ▪ prijs per eenheid; ▪ juiste btw bedrag per bestelling; ▪ totale prijs.
79.	Tenminste één keer per kwartaal vindt overleg plaats tussen opdrachtnemer en opdrachtgever over de dienstverlening, de levering van afgenomen producten en over mogelijke verbeteringen c.q. aanscherping van de dienstverlening (training huisstijl, doornemen templates).

8. Milieu eisen

Eis nr	Eis
80.	Voor de vervaardiging van het in het kader van deze aanbesteding te leveren drukwerk mogen geen inkten, 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. Gedurende de overgangsperiode, zoals is aangegeven in artikel 2 van de Europese Verordening (EG) nr. 286/2011 2e_ATP, is deze eis eveneens van toepassing op de met bovengenoemde H-zinnen corresponderende R-zinnen, opgenomen in de omzettingstabel in bijlage VII van de Europese Verordening (EG) Nr. 1272/2008. <i>Verificatie</i> De opdrachtnemer kan worden gevraagd om aan te tonen dat hij aan de gestelde eisen voldoet. Offsetdrukwerk en digitaal printwerk met het EU-Ecolabel of Nordic Swan keurmerk voldoen in ieder geval aan deze eisen.
81.	Het papier moet zijn gemaakt van ten minste 75% teruggewonnen papiervezels, waarvan ten minste 80% 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. <i>Verificatie</i> De opdrachtnemer kan worden gevraagd om documentatie te overleggen waaruit blijkt dat aan bovenstaande criteria wordt voldaan. Producten met een ISO type I milieukeurmerk waarvan de eisen vergelijkbaar zijn aan de opgesomde criteria worden geacht te voldoen. Andere gepaste vormen van bewijs, zoals een gelijkwaardig keurmerkcertificaat, een technisch dossier van de fabrikant of een keuringsrapport van een erkende instantie, worden ook aanvaard.
82.	Er moet voldaan worden aan de criteria 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. <i>Verificatie</i> De opdrachtnemer kan worden gevraagd om documentatie te overleggen waaruit blijkt dat aan bovenstaande criteria wordt voldaan. Producten met een ISO type I milieukeurmerk waarvan de eisen vergelijkbaar zijn aan de opgesomde criteria worden geacht te voldoen. Andere gepaste vormen van bewijs, zoals een gelijkwaardig keurmerkcertificaat, een technisch dossier van de fabrikant of een keuringsrapport van een erkende instantie, worden ook aanvaard.
83.	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). Mogelijke bewijsmiddelen: (Geldig) certificaat van een ISO type I milieukeurmerk, waarvan de eisen overeenkomen met de in dit criterium gestelde eisen, of een gelijkwaardig certificaat. Meer informatie over ISO type I milieukeurmerk is te vinden op de website van PIANOO. Producten met het EU-Ecolabel voldoen in elk geval aan deze eis. • Technische productspecificaties of andere documentatie waaruit blijkt dat aan dit criterium is voldaan. • Rapport of andere documentatie van een onafhankelijk deskundige, waaruit blijkt dat aan dit criterium is voldaan. Of gelijkwaardig.

9. Architectuur eisen

Eis nr	Eis
84.	Wij streven naar een goede inpasbaarheid van toepassingen in ons IV Landschap. De web-to-print oplossing conformeert zich daarvoor aan de architectuurprincipes van de overheid (specifiek beschreven in NORA & Gemma)
85.	Indien de door opdrachtnemer te leveren programmatuur en koppelingen (mede) bestaat uit derden-programmatuur, zal opdrachtgever dit in het aanbod uitdrukkelijk specificeren. Opdrachtgever zal in dat geval de eventueel toepasselijke licentievoorwaarden ter beschikking stellen.
86.	Opdrachtnemer levert een overzicht van gebruikte technieken en architectuur van de aangeboden oplossing en onderliggende systemen. Hiermee zijn beschikbare applicatie koppelvlakken, een actueel logisch gegevensmodel, de onderlinge samenhang en afhankelijkheden van de IT-functionaliteiten beschreven. Ze stelt deze modellen initieel en op verzoek tijdens de looptijd van de overeenkomst aan de opdrachtnemer beschikbaar (waaronder een overzicht van de standaard koppelvlakken met derden systemen die standaard meegeleverd worden).
87.	Opdrachtnemer voert werkings- en functionele testen uit en begeleidt waar nodig acceptatietesten.
88.	Ondersteuning van • HTTPS middels TLS (1.3 en hoger) en HSTS • IPv4 en IPv6 • Toegang tot applicatie is (ook) te beperken op basis van WAN IP adres range(s). • DNSSEC (RFC 4033, 4034 en 4035) • Mailrelay (SMTPS) • DKIM (RFC 6376) toe voor het koppelen van e-mail aan domeinnaam
89.	De oplossing dient apparaat onafhankelijk (tablet, mobiel, tablet) door alle doelgroepen gebruikt te kunnen worden en kent geen hardware afhankelijkheden (dongels, etc). De toepassing maakt geen gebruik van plug-in/extensie softwarecomponenten. Er is geen noodzaak tot de installatie van eigen ontwikkelde software naast een webbrowser op een werkplek
90.	De web-to-print oplossing (UI) werkt samen met alle gangbare webbrowsers (zoals Edge, Firefox en Chrome versies conform n-1).
91.	De web-to-print oplossing is inpasbaar in de Amersfoortse IV infrastructuur (benaderbaar via netwerk, systemen, devices, generieke kantoorautomatisering van de opdrachtgever). Bronnen binnen de toepassing (data) moeten via standaard netwerkresources benaderbaar zijn.
92.	Indien oplossing gebruik maakt van gegevens waarvan de gemeente Amersfoort bronhouder is, koppelt deze met bovengenoemde infrastructuur van Gemeente Amersfoort (enkelvoudige opslag, meervoudig gebruik). Daarbij is er de mogelijkheid te koppelen via de servicebus of API gateway van de opdrachtgever.
93.	Opdrachtnemer brengt de opdrachtgever proactief (bijv. via een roadmap) op de hoogte van aankomende software aanpassingen en afhankelijkheden (bijv. uitfasen ondersteuning van afhankelijke softwarecomponenten).
94.	Het gebruik en inregelen van licenties is eenvoudig en geheel softwarematig (geen hardware afhankelijkheden).
95.	Het gelijktijdig uitvoeren van reguliere beheertaken (zoals gebruikersbeheer, wijzigen in schermen en sjablonen, controletaken) en werkzaamheden door eindgebruikers, heeft geen merkbaar negatief effectief op de performance van het systeem.
96.	Opdrachtnemer beschikt over passend disaster en recovery plan wat jaarlijks wordt getest
97.	Opdrachtnemer beschikt over een passende backup & recovery oplossing, waarmee de beschikbaarheid van data van de opdrachtgever & de configuratie binnen de web-to-print oplossing is gegarandeerd. BBN-2 systeem: Bij calamiteiten kan opdrachtnemer garanderen dat er een maximaal dataverlies is van 28 uur vanaf het moment dat de calamiteit zich voordoet De hersteltijd in geval van incidenten bedraagt maximaal 40 uur in 85% van de gevallen.

98.	Data dient op zodanige wijze ontsloten te worden dat de werking van interne systemen, die hiervan afhankelijk zijn, gewaarborgd blijft Opdrachtnemer werkt actief mee om deze koppelingen tot stand te brengen en in stand te houden. Opdrachtnemer zorgt voor tijdige vernieuwing en volgt daarin het forum standaardisatie.
99.	Rapportages kunnen door zonder tussenkomst van opdrachtnemer minimaal in de navolgende bestandsformaten geleverd worden: Excel, Word, PDF, TXT, CSV, en XML. De gegevens zijn in vaste formats te printen.
100.	Het nesten van autorisatiestructuren wordt zo veel mogelijk voorkomen. Indien toch aanwezig wordt gewerkt met het principe van overerving. Eigen autorisatiesets per module worden hiermee voorkomen.
101.	De toepassing biedt de mogelijkheid gefedereerde toegang in te richten, zodat gebruikers Single Sign On kunnen inloggen. SSO wordt hierbij op basis van het Azure AD van de opdrachtgever ingericht op basis van SAML 2.0.
102.	Voor evt. overige doelgroepen geeft de opdrachtnemer inzicht in de verschillende (conditionele) toegangsmogelijkheden welke de toepassing ondersteunt. De toepassing ondersteunt daarbij een afdwingbaar sterke wachtwoord beleid EN de toepassing ondersteunt afdwingbare twee-factor authenticatie voor sms en smartphone (TOTP gebaseerde authenticator)
103.	De opdrachtnemer beschikt over de volgende certificeringen: FINANCIEEL: ISAE 3402 type 2 Control Rapport SECURITY: ISAE type 1 Control Rapport SECURITY: NEN-ISO/IEC 27001, 27001 en 27002-certificaat met daarbij een Statement of applicability (SOA) <u>Welke de opdrachtgever dient te conveniëren.</u> Specifiek; NEN7510 ALGEMEEN: ISO 9001.
104.	Resultaten van pentesten en andere security testen worden gedeeld op verzoek van opdrachtgever en levert periodiek inzicht in opgetreden beveiligingsincidenten.
105.	Opdrachtnemer volgt het beleid en de adviezen van het NCSC. https://www.ncsc.nl/onderwerpen/basismaatregelen https://www.ncsc.nl/actueel/beveiligingsadviezen
106.	De opdrachtnemer biedt haar oplossing als een dienst aan (SaaS), waarmee ze tevens zorgt draagt voor onderliggende infrastructuur van het systeem en alle werkzaamheden die hiervoor nodig zijn om deze in stand te houden.
107.	Het systeem is of wordt bijgehouden in de GEMMA softwarecatalogus.
108.	Het is mogelijk (de belangrijkste) onderdelen van de toepassing te laten monitoren door een eigen (toekomstig) SOC/SIEM oplossing door toepassing van standaard koppelvlakken geldend voor SOC/SIEM aansluitingen.
109.	De toepassing moet eenvoudig kunnen worden beveiligd door een (toekomstige) CASB oplossing zoals Microsoft Defender for Cloud Apps.
110.	De toepassing heeft functionele en integratiemogelijkheden om data uit de toepassing te kunnen archiveren naar een eventuele andere externe toepassing.
111.	De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het overbrengen van gegevens uit de huidige oplossing naar de nieuwe toepassing. De te migreren gegevens worden in afstemming met de opdrachtgever vastgesteld en achteraf ter goedkeuring gecontroleerd.