

Bijlage 2 - Programma van Eisen

Nr.	Algemene eisen
1.	Door het indienen van een inschrijving accepteert inschrijver alle eisen en voorwaarden.
2.	Het gebruikte papier door de opdrachtnemer voldoet aan FSC of PEFC keurmerk en EU Ecolabel zoals die zijn beschreven in het criteriadocument 'Duurzaam inkopen papier' (www.pianoo.nl), of dient minimaal vergelijkbaar te zijn.
3.	De opdrachtnemer draagt zorg voor een milieuvriendelijke afvoer van de gebruikte/ te leveren verpakkingsmaterialen.
4.	Iedere bestelling is verpakt in een gesloten, spatwaterdichte, milieuvriendelijke omverpakking.
5.	Alle (online/ offline en live) contacten met aanbestedende dienst/ besteller dienen door gegunde opdrachtnemer in correct Nederlands te geschieden.
6.	De opdrachtnemer maakt per bestelling een uniek ordernummer aan (ten behoeve van o.a. factuurcontrole).
7.	Facturatie geschiedt maandelijks (1x per maand) een factuur, achteraf op basis van de werkelijke en juiste afname, op basis van een afname-overzicht met uitsplitsing van kostenplaatsen op teamniveau en uitgevoerde opdrachten op artikelniveau.
8.	Op elke factuur vermeldt de opdrachtnemer: • Kostenplaatsnummer op teamniveau; • Totaalbedrag bestelling; • Ordernummer (PO-nummer) aanbestedende dienst (indien bekend); • Ordernummer; • Factuurdatum; • BTW-nummer van opdrachtnemer. Uw facturen dienen verder te voldoen aan de wettelijk gestelde eisen voor een verkoopfactuur: • Uw volledige naam zoals bij de Kamer van Koophandel is geregistreerd; • Uw volledige adres waar de onderneming feitelijk is gevestigd inclusief telefoonnummer; • Uw BTW-nummer of de mededeling dat u vrijgesteld bent van BTW; • Uw KvK-nummer, uitsluitend overeenkomstig de Eigen Verklaring; • De datum waarop de factuur is uitgereikt; • Een uniek volgnummer; • Geleverde goederen of diensten met datum; • Bedrag van de geleverde goederen of diensten exclusief BTW; • Het BTW-tarief en het BTW-bedrag dat u in rekening brengt; • Het IBAN-nummer waar het bedrag op overgemaakt moet worden.
9.	Bij iedere opdracht moet er een afleverbon met vermelding van de gegevens van de besteller bijgeleverd worden.
10.	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.

11.	Vertrouwelijkheid De opdrachtgever eist van de opdrachtnemer dat alle images en bestanden na maximaal 100 dagen automatisch verwijderd worden van de productiesystemen. Vervolgens garandeert de opdrachtnemer dat de harde schijven van de productiesystemen meerdere malen per jaar en bij retourneren van de machines volledig (single pass) gewiped worden. Op ieder moment kan de opdrachtgever hiervoor een certificaat van wipen opvragen. Opdrachtnemer garandeert vervolgens dat alle afgedrukte documenten die in het afval circuit komen of in een fysiek distributiekanaal komen vertrouwelijk behandeld worden. Vernietiging vindt uitsluitend plaats door daarvoor gecertificeerde bedrijven. Opdrachtnemer zal altijd meewerken aan een onderzoek door de aanbesteder naar de organisatie van vertrouwelijke documenten en spant zich maximaal in om te voorkomen dat documenten die door haar in productie zijn genomen niet door derden gelezen kunnen worden. Opdrachtnemer heeft haar bedrijf beveiligd tegen inbraak, beschikt over alle moderne firewalls, heeft haar personeel een geheimhoudingsverklaring laten tekenen en voldoet aan het bovenstaande.
Nr.	Security
12.	Tijdens het halen en leveren laat de opdrachtnemer de bestellingen nooit onbeheerd in de openbare ruimte of op de openbare weg achter.
13.	De 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 de opdrachtgever en de door de opdrachtnemer gebruikte hardware, software en/of opgeslagen databestanden.
14.	Opdrachtnemer neemt niet goedgekeurde bestellingen retour en zorgt voor een directe en adequate vernietiging.
15.	Kwaliteitsnormering (fase 1 en fase 2 dynamische verificatie) Om wederzijdse tevredenheid te realiseren zullen de hoogst scorende inschrijver en de opdrachtgever eerst investeren in een normering van drukwerk. Dit zal geschieden tijdens fase 1 van de dynamische verificatie (zie hoofdstuk 5.5 van het aanbestedingsdocument). Opdrachtgever heeft nu als norm een set afdrucken print en offset, in PMS U en PMS C, en in full color. Deze kleuren zijn op verschillende papiersoorten met de huidige leverancier nadrukkelijk overeengekomen. Deze set afdrucken zijn de norm voor het onderstaande. Fase 1 (vaststelling norm) Voorafgaand aan een eerste drukwerkopdracht zal de opdrachtgever door de inschrijver die in aanmerking komt voor de dynamische verificatie een opmaakbestand laten drukken en printen op verschillende papiersoorten, formaten en gramsgewichten. De papiersoorten moeten minimaal vergelijkbaar zijn met de huidige papiersoorten.

- Briefpapier mag niet meer doorschijnend zijn, of minder wit, dan het huidige briefpapier.
- Enveloppen mogen niet meer doorschijnend zijn, of minder wit, dan de huidige enveloppen. Vensters zijn minimaal vergelijkbaar (zelfde vorm hoeken en foliesoort).
- De sluitklep is minimaal vergelijkbaar qua hechtmethode en hechting.
- HC soorten hebben eenzelfde witheid, mate van gestrekenheid, glans en stijfheid als het huidige papier.
- Papier voor visitekaartjes is minimaal vergelijkbaar met de huidige kaartjes voor wat betreft witheid, stijfheid en papiersoort.

Inschrijvers kunnen voor het indienen van een inschrijving een set papiersoorten ontvangen om een juiste inschrijving in te dienen. Daarna kan inschrijver zich niet beroepen op hogere kosten als zij een andere papiersoort moet aanbieden dan zij zelf in gedachte had.

Opdrachtgever zal met beoogde opdrachtnemer de kleuren nauwkeurig afstemmen. Er bestaat een kans dat een eerste oplevering nog niet tot het gewenste resultaat heeft geleid. Als dit na een derde oplevering nog niet het geval is behoudt opdrachtgever zich het recht voor om de dynamische verificatie als niet geslaagd aan te merken en de beoogde opdrachtnemer uit te sluiten. Dit besluit zal weloverwogen en goed gemotiveerd kenbaar worden gemaakt. Opdrachtgever stelt zich dan op het standpunt dat beoogde opdrachtnemer niet kan voldoen aan de kwaliteitseisen van opdrachtgever. Opdrachtgever is van mening dat gezien de redelijke eenvoud van de huisstijl dit onder normale omstandigheden niet zal gebeuren. Voor dit proces is gekozen om te voorkomen dat iedere inschrijver bij het indienen van een inschrijving modellen moet drukken en printen om aan te tonen dat zij de huidige kwaliteit van de huisstijl kan leveren. De beoordelingscommissie voor dit onderdeel is dezelfde als bij het beoordelen van de inschrijving en het proces zal op basis van consensus plaatsvinden. Desgewenst kan opdrachtgever zich laten consulteren door een vakinhoudelijke externe consultant. De commissie zal minimaal letten op:

- Mate van zwarting;
- Mate van juistheid van de huisstijl kleuren van ZAAM en de scholen (iedere school heeft een eigen identiteit);
- Gebruikte rasters (scherpte) bij foto's;
- Schoonheid van de afdruk (geen strepen, vervaging, vlekken e.d.);
- Mate van hechting aan papier;
- Mate van glans/ toner of inkt uitstraling;
- Mate van overzetting/ inkt & toner vastheid;
- Andere zwaarwegende argumenten die de huisstijl sterk afbreuk doet.

De goedgekeurde afdrukken (gedrukt conform Pantone Color bridge, in PMS en/of CMYK conform de opmaak) zullen de norm zijn voor de kwaliteitscontrole van iedere vervolgoopdracht uit deze aanbesteding. Opdrachtnemer stemt met de externe ontwerper van de opdrachtgever (indien nodig) aanleverspecificaties af.

Deze afdrukken kunnen positief afwijken van de huidige kwaliteit. Negatieve afwijkingen daarna worden niet geaccepteerd, dit is ter beoordeling van de opdrachtgever.

Indien blijkt dat de hoogst scorende inschrijver niet de hiervoor gestelde kwaliteitsnorm kan halen, zal dit leiden tot directe uitsluiting van deze inschrijver (tenzij er sprake is van een eenvoudig herstel).

De opdrachtgever zal vervolgens met de dan zijnde hoogst scorende inschrijver hetzelfde proces van verificatie doorlopen. Indien blijkt dat een inschrijver om deze reden uitgesloten wordt, kan zij de kosten niet met de opdrachtgever verrekenen.

Uiteraard mag een inschrijver erop vertrouwen dat een eventuele uitsluiting goed gemotiveerd zal worden, de dynamische verificatie heeft tot doel om met deze wederzijdse tevredenheid en partnerschap te realiseren.

Voor dit onderdeel kan dan fase 1 worden afgerond. Zodra ook de andere onderdelen van fase 1 uit de dynamische verificatie voorbereid zijn, kan met fase 2 worden begonnen. Deze bestaat uit de verificatie van leveringen (offset en print) in de praktijk, getoetst met de hiervoor beschreven norm.

Fase 2:

Fase 2 bestaat uit de verificatie van leveringen (offset en print) in de praktijk getoetst met de hiervoor beschreven norm. De omvang hiervan is:

- 5 items promotioneel drukwerk in offset (totaal over verschillende huisstijlen)
- 5 items promotioneel drukwerk in print (totaal over verschillende huisstijlen)
- 10 repro opdrachten inclusief afwerking (toetsing juistheid van de uitvoering)
- 2 soorten visitekaartjes

Deze leveringen worden niet alleen getoetst op de afdrukkwaliteit, maar ook op alle overige eisen uit deze aanbesteding. Inschrijver moet daarbij denken aan juiste prijs, juiste papiersoort, juiste afwerking, juiste hoeveelheid, juiste levertijd, afgesproken productietechniek, het bestelproces is zoals aangeboden etc. en daarnaast zal opdrachtgever een verificatie uitvoeren van datgene wat inschrijver heeft ingediend bij de beantwoording van de open vragen (in die fase waar dat thuis hoort). De beoordeling zal op basis van consensus van voornoemde beoordelingscommissie gaan plaatsvinden.

Opdrachtnemer zal ervoor zorgdragen dat bij iedere nadere opdracht deze normering met het drukwerk wordt vergeleken. Alle leveringen van drukwerkopdrachten dienen van goede en constante kwaliteit te zijn. Opdrachtnemer en opdrachtgever bewaren ieder minimaal 5 sets van de vastgestelde norm. Twee sets worden in een gesloten verpakking zorgvuldig in bewaring genomen. Opdrachtnemer dient van iedere nadere bestelling twee modellen te bewaren en voorafgaand aan het kwartaaloverleg deze modellen beschikbaar te stellen. Bij het beoordelen van deze eerste opdrachten zal in ieder geval gelet worden op:

- juiste drukk kleuren van de logo's;
- schoonheid van de afdruk (mate van strepen/ vlekken/ dicht/ open);
- afwerking netjes en conform de opdracht;
- verpakking is conform programma van eisen;
- kwaliteit (opaciteit/ witheid/ sterkte) papier conform inschrijving;
- kwaliteit enveloppen (sluitklep/ venster/ binnendruk/ witheid);

	- scherpste van de afdruk; - er zitten geen strepen, vlekken of andere vervuiling op het drukwerk; - het papier is recht (het 'golft' niet); - enveloppen zijn recht, vensters zitten vast en belijming is dusdanig dat een envelop niet vanzelf open gaat (de klep los laat); - twee of meer kleuren sluiten altijd naadloos aan, er ontstaan geen 'kieren' of onnodige overlap; - teksten zijn altijd scherp en leesbaar; - er vindt geen overzetting plaats op andere vellen of enveloppen; - uitstraling van 'volvlakken' zijn minimaal conform het huidige drukwerk; - er is gesneden met een scherp mes (dus geen 'bramen', scheef snijden etc.); - een wire-o is geheel gesloten en de sluiting is niet zichtbaar aan de voorzijde of achterzijde (die zit verborgen in de omslag). De wire-o is rond gesloten en niet door te veel druk ovaal/ driehoekig of iets dergelijks; - lichte tinten blijven zichtbaar; Zodra de kwaliteit 100% voldoet aan de gestelde norm zal dit onderdeel als 'geslaagd' worden aangemerkt. Mocht de kwaliteit (zo lang dit niet aan opdrachtgever te verwijten valt) niet voldoen, dan zullen de opdrachten niet betaald worden. Als meer dan 50% van de bovenstaande opdrachten niet voldoen zal er geen herstelmogelijkheid worden geboden. Bij minder dan 50% 'verzuim' zal er een herstelperiode worden ingesteld waarbij eenzelfde aantal opdrachten opnieuw geleverd moet worden. Pas bij 100% juistheid is er sprake van een geslaagde verificatie. Dit proces zal maximaal driemaal doorlopen worden. Als dan nog steeds geen 100% van de geleverde opdrachten geboden wordt kan de opdrachtgever besluiten de inschrijving terzijde te leggen door de verificatie aan te merken als niet geslaagd. De Opdrachtgever zal met een gedegen motivatie komen indien hoogst scorende inschrijver afgewezen wordt. Er vindt dan een nieuwe ranking plaats en de dan hoogst scorende inschrijver komt in aanmerking voor de gunning, onder dezelfde voorwaarden. Alle leveringen dienen van goede kwaliteit minimaal vergelijkbaar qua druk en papier met de genormeerde kwaliteit) te zijn.
Nr.	<i>Specifieke eisen kantoor(huisstijl)drukwerk</i>
16.	Het aangeboden briefpapier en printbare items dienen probleemloos te kunnen worden ingezet op alle gangbare printers. Dit houdt in dat het papier primair (maar niet beperkt tot) geschikt moet zijn voor gebruik in alle aanwezige hoog-, midden- en laagvolume printers en copiers en tevens in overige standaard kantoormachines binnen in bedrijf zijnde onderwijslocaties zonder storingen gebruikt moet kunnen worden. Onder standaardmachines wordt o.a. verstaan: laser-, inktjet-(kleuren)printers, afwerkings- en couverteer apparatuur, scanners, faxen, multifunctionals. Opdrachtnemer garandeert de runnability van de aangeboden papierkwaliteiten op alle gangbare kantoorapparatuur van de afnemers en kan dit op verzoek aantonen met een certificaat NEN 12281 of een vergelijkbaar document, uitgaande van een relatieve vochtigheid tussen de 27 en 40% van het papier.
17.	De enveloppen beschikken over een dusdanige binnendruk dat de inhoud van de buitenzijde niet leesbaar is.
18.	Het briefpapier, enveloppen en overige kantoordrukwerk items zijn een beproefd product en consistent in kwaliteit, ook in onderlinge verhouding.

19.	Het aangeboden briefpapier en de enveloppen zijn in te zetten voor één huistijllijn en sluiten qua uitstraling en structuur op elkaar aan, niet alleen bij de eerste bestelling maar vooral ook gedurende de periode van de overeenkomst. Opdrachtnemer mag geen wisselende papiersoorten en soorten enveloppen gebruiken. Constantheid van kwaliteit is van groot belang.
20.	De enveloppen zijn voorzien van een gegomde klep of een stripsluiting met een dusdanige hechting dat deze na 1 minuut niet loslaat, tenzij anders aangegeven.
21.	Bedrukking: De te bedrukken kleuren van het beeldmerk van de opdrachtgever conform de huisstijl en nadere opgave van PMS-nummers (U en C) en CMYK (U en C). Visitekaartjes zijn momenteel zowel eenzijdig als tweezijdig in PMS kleuren en full color (CMYK) gedrukt. De huidige kwaliteit is de minimale kwaliteitsnorm. Technisch maakt het de opdrachtgever niet uit hoe de kaartjes gemaakt worden, zij kijkt slechts naar het eindproduct. De prijzen op het prijzenblad moeten wel overeenkomen met de aangeboden kwaliteit, conform de proefopdrachten gemaakt tijdens de dynamische verificatie. Opdrachtnemer stemt na gunning met de opdrachtgever af of zij de kaartjes in offset gedrukt wil hebben of geprint.
22.	Opdrachtnemer informeert naar de logistieke mogelijkheden en beperkingen en stemt haar transportmiddelen af.
23.	Bestellen visitekaartjes: Opdrachtnemer beschikt over een online bestelmodule voor visitekaartjes. Meerdere personen van de opdrachtgever krijgen toegang tot deze bestelapplicatie via een internet koppeling (HTTPS) met een unieke login en wachtwoord. Dit is mogelijk via de volgende browsers: Windows Edge, Safari, Chrome en Firefox. Dit geldt enkel voor het bestelproces, het opmaakproces geschiedt binnen een door opdrachtnemer beheerd platform. De besteller ziet dan de opmaak van de betreffende school en voert de gegevens in en ziet online een proef. Na goedkeuring worden de kaartjes geleverd. Opdrachtnemer biedt tevens een FTP-mogelijkheid om bestanden veilig (HTTPS verbinding) te verzenden.
24.	De opdrachtnemer werkt met Adobe Creative Cloud, waaronder minimaal Adobe Acrobat. De opdrachtnemer is bereid om te blijven investeren in de nieuwste versies van de bovengenoemde software om versieproblemen te voorkomen. Opdrachtgever verstrekt voor bestellingen PDFx bestanden met ingesloten fonts. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een gedegen controle en juiste uitvoering.
25.	De opdrachtgever stelt haar relevante bestanden, logo's en huisstijlregels ter beschikking. De opdrachtnemer garandeert een probleemloze overname hiervan, zonder dat er conversieproblemen ontstaan.
26.	De volgende maximale levertijden zijn van toepassing: 1. voorraadopdracht drukken en gereed zetten: maximaal 7 werkdagen 2. afroepen vanaf voorraad: op werkdagen binnen 24 uur leveren 3. losse drukwerkopdrachten: maximaal 7 werkdagen 4. visitekaartjes: maximaal 4 werkdagen Indien niet binnen de gestelde levertijd 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 de opdrachtnemer komen.

27.	Drukwerk is altijd van goede kwaliteit en voldoet altijd aan de volgende minimale eisen: - er zijn geen afwijkingen met de PMS en/of CMYK waarden kleuren. - er zitten geen strepen, vlekken of andere vervuiling op het drukwerk. - het papier is recht (het 'golft' niet). - enveloppen zijn recht, vensters zitten vast en belijming is dusdanig dat een envelop niet vanzelf open gaat (de klep los laat). - twee of meer kleuren sluiten altijd naadloos aan, er ontstaan geen 'kieren' of onnodige overlap. - teksten zijn altijd scherp en leesbaar. - er vindt geen overzetting plaats op andere vellen of enveloppen. - uitstraling van 'Rasters' zijn minimaal conform het huidige drukwerk.
28.	De opdrachtnemer beschikt over een moderne internetapplicatie voor het bestellen van het kantoordrukwerk. Dit is mogelijk via de volgende browsers: Windows Edge, Safari, Chrome en Firefox. De medewerkers van opdrachtgever dienen hier toegang toe te krijgen. Meerdere daarvoor (door opdrachtgever) geautoriseerde medewerkers van de opdrachtgever moeten drukwerk kunnen bestellen voor hun eigen eenheden. Het te bestellen drukwerk is voorzien van images (beelden) zodat een besteller duidelijk ziet wat hij/zij aan het bestellen is. De orderstatus (opdracht ontvangen en opdracht afgeleverd), voorraad en afleveringen zijn hierin inzichtelijk. De opdrachtgever kan via de webapplicatie de status van de drukwerkopdracht volgen. De opdrachtgever kan de voorraden volgen, zowel de minimum voorraad als de werkelijke voorraad. Opdrachtnemer draagt zorg voor een up-to-date voorraadbeheersysteem. De bestellers bestellen via internet. Registratie van bestellingen is als volgt geregeld: maandelijks dient een Excel overzicht aangeleverd te worden aan opdrachtgever waarin de volgende gegevens zijn opgenomen: • naam besteller; • afdelingscode; • ordernummer; • datum; • omschrijving bestelling; • volume; • prijs per eenheid; • totale prijs en prijsopbouw (corresponderend met het prijzenblad) per bestelling. Met behulp van dit overzicht kan de opdrachtgever de opdrachten intern doorbelasten aan de eindgebruiker.
29.	Leveringen vinden plaats bij de locatie van de betreffende school zelf, tenzij op een bestelling anders is aangegeven.
30.	Opdrachtnemer neemt na gunning de voorraad(en) van de oude leverancier(s) over.
31.	Opdrachtnemer faciliteert opslagruimte (totaal maximaal drie pallets) voor voorgedrukt materiaal zoals briefpapier, kaften en formulieren. Op het prijzenblad kunnen eventuele kosten voor opslag gespecificeerd worden.

Nr.	Specifieke eisen promotioneel drukwerk
32.	Alle leveringen van drukwerkopdrachten dienen van goede kwaliteit te zijn. De opdrachtgever hanteert hiervoor de minimale norm van de proefafdrukken van de opdrachtnemer. Afwijkingen hierin zullen direct worden afgekeurd. Indien de opdrachtnemer niet in staat is om tijdig en/of goed een nieuwe levering te kunnen garanderen, staat het de opdrachtgever geheel vrij om bij een andere opdrachtnemer deze drukwerkopdracht onder te brengen. De norm voor het beoordelen van de minimaal gevraagde kwaliteit van de proefafdrukken is minimaal de huidige kwaliteit van het drukwerk.
33.	Als basis geldt een maximale levertijd van 5 werkdagen na verstrekking van de drukwerkopdracht, tenzij per bestelling anders overeengekomen en/of aangevraagd (bij complexe opdrachten). De opdrachtnemer dient te allen tijde zorg te dragen voor nakoming van de overeengekomen levertijd. De opdrachtnemer dient duidelijk te vermelden of deze aan de gestelde levertijd kan voldoen.
34.	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. Dit met in acht neming van de aanbestedingsdocumenten en actuele aanbestedingswetgeving.
35.	Opdrachtnemer biedt voor deze aanbesteding uitsluitend offset kwaliteit, tenzij uitdrukkelijk anders beschreven. Opdrachtnemer kan op verzoek, of na overleg met opdrachtgever, ook een Xerografische, Indigo of Nexpress kwaliteit (of minimaal vergelijkbaar) leveren. De te leveren kwaliteit van een nadere opdracht is minimaal vergelijkbaar met de kwaliteitsnormering die is vastgesteld tijdens de dynamische verificatie. Opdrachtgever verlangt na gunning hierin een proactieve houding van de opdrachtnemer wat betreft advisering hierbij.
36.	Bij spoedopdrachten (levering binnen 3 werkdagen) bij de opdrachtgever is de reactietijd bij de opdrachtnemer maximaal 2 uur. Met spoedopdrachten worden ad hoc opdrachten van de opdrachtgever bedoeld waar een kortere levertermijn voor nodig is dan reguliere opdrachten. Het is niet toegestaan om hiervoor een toeslag in rekening te brengen.
37.	Offertes worden op werkdagen binnen 24 uur opgeleverd, tenzij (bij complexe opdrachten) per aanvraag anders overeengekomen.
38.	Opdrachtnemer informeert naar de logistieke mogelijkheden en beperkingen en stemt haar transportmiddelen daarop af.
39.	Opdrachtnemer is in staat om volvlak blauw streeploos te drukken.
Nr.	Specifieke eisen toetspapier
40.	Het te leveren toetspapier voldoet geheel aan de specificaties uit tabblad 'toetspapier' van het prijzenblad.
41.	Indien de gevraagde hoeveelheid of kwaliteit niet binnen 24 respectievelijk 48 uur kan worden geleverd, dient een minstens gelijkwaardig product – dan wel een product van een hogere kwaliteit te worden aangeboden, zonder dat dit prijsconsequenties heeft.
42.	Het toetspapier is goed beschrijfbaar, minimaal met bal-/ vulpen en/of potlood.
43.	Inschrijver biedt voor het toetspapier uitsluitend offset kwaliteit.
44.	Bij aanlevering dient het toetspapier in neutrale dozen verpakt te zijn.
45.	Opdrachtnemer neemt na gunning de voorraad(en) van de oude leverancier(s) over.

Nr.	Specifieke eisen reprografische leveringen
46.	Opdrachtnemer coördineert bij calamiteiten naar een uitwijkmogelijkheid, deze uitwijkmogelijkheid dient door opdrachtnemer aangedragen te worden. Opdrachtnemer informeert de besteller (van opdrachtgever), voordat een bestelling uitbesteed wordt naar deze uitwijkmogelijkheid, als blijkt dat de afgesproken levertijd door een calamiteit niet gehaald wordt. Per geval wordt een passende oplossing gecreëerd.
Nr.	Bestellen/ prijsstelling
47.	Opdrachtnemer richt een online bestelportal in voor het bestellen van kantoordrukwerk, toetspapier en reprografische opdrachten.
48.	In de online bestelportal dienen de juiste prijzen live zichtbaar te zijn gedurende het bestelproces.
49.	De opdrachtnemer geeft de praktische adviezen over 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 door de besteller. Grafische eisen zoals benaderen van Pantone (PMS) kleuren kunnen aan de hand van bovengenoemde criteria dus niet gesteld worden.
50.	De besteller kan reproductiewerk zowel analoog (hardcopy/ originelen die gekopieerd moeten worden) als digitaal aanleveren/ aanmelden. Hardcopy bestellingen worden op een centraal afhaalpunt (per afdeling) opgehaald conform een afgestemde frequentie. VOORDAT een opdracht als bestelling in productie genomen wordt dient de besteller (per e-mail) geïnformeerd te zijn over de exacte (juiste) kosten en (juiste) BTW tarief, zonder dat de levertijd hierdoor vertraging oploopt. 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. Deze e-mail is direct printbaar op een eigen printer en als orderbon geschikt om door de besteller aan hardcopy opdrachten te kunnen toevoegen. Alle relevante gegevens voor een juiste verwerking van de opdracht staan hierop vermeldt. De opdrachtnemer zal zorgdragen voor transportboxen (door opdrachtnemer te bepalen hoeveelheid) voor het ophalen van hardcopy originelen en leveren van gereed product. De opdrachtnemer handelt proactief met betrekking tot de stapsgewijze transitie van analoog naar digitaal, en zal dit proces zo veel mogelijk ondersteunen. De opdrachtnemer zal zich proactief opstellen door het organiseren van een informatieworkshop en het verstrekken van informatie via brochures, flyers, e.d.
51.	Als de kosten boven de 1.000 euro per bestelling uitkomen dient de opdracht VOORAF op basis van die kosten door de betreffende manager/ directeur goedgekeurd te worden. Opdrachtnemer maakt onderscheid in de berekening tussen full color en zwart-wit afdrukken per pagina binnen één bestand en/of kopieeropdracht en hanteert verschillende (juiste) tarieven zoals die worden aangeleverd op het prijzenblad. De kosten voor de betreffende bestelling worden hierop automatisch aangepast, inclusief de juiste (9% of 21%) BTW berekening.
52.	Alle specificaties die vermeld staan op het prijzenblad moet opdrachtnemer als artikel minimaal kunnen leveren.

53.	Als de besteller een proefdruk wenst wordt er (indien door de besteller aangegeven) eerst een proefafdruk ter goedkeuring aangeleverd. Bij bestellingen, na verzoek hiertoe, zorgt opdrachtnemer voor een proef, ter goedkeuring. Indien zij geen proef ter hand stelt ligt het risico van misproducties (afgekeurde kwaliteit op basis van de aanlevering) geheel bij de opdrachtnemer. 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'. Indien een proefafdruk gewenst is dient er in een e-mail, een duidelijke melding naar voren te komen dat de afgesproken levertijd pas in gaat wanneer de proefafdruk is goedgekeurd. Bij bestellingen dient het voor de besteller ook mogelijk te zijn af te zien van de proefafdruk, waarbij het risico van misproducties bij de besteller ligt.
54.	Bestellingen (zowel van bestanden als hardcopy bestellingen) zijn als volgt geregeld: de besteller doet de bestelling via een orderbon (analoog of digitaal) van de opdrachtnemer. De bestellingen/ bevestigingen moeten minimaal zijn voorzien van: • De persoonlijke naam van de besteller; • Kostenplaats (handmatig in te voeren door de besteller, als verplicht veld); • Het ordernummer; • De omschrijving van de bestelling; • Het volume (het aantal); • De prijs per eenheid; • De werkelijke totale kosten (voordat de bestelling definitief voor akkoord mag worden gegeven), op basis van het bestand (de besteller hoeft niet zelf de pagina's te tellen); • Gegevens in een vrij-opmerkingenveld.
55.	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 de aanbestedende dienst. Als blijkt dat dezelfde vraagstelling bij meerdere locaties relevant is, dan kunnen de condities (maar uitsluitend centraal) hier op afgestemd worden.
Nr.	Levertijd en aflevering
56.	Spoedopdrachten mogen worden uitgevoerd echter mag opdrachtnemer hiervoor extra kosten (hetzelfde als een extra haal/- levermoment) berekenen, deze zullen incidenteel zijn en indien dit een structureel karakter krijgt zal gegunde opdrachtnemer met de opdrachtgever de aard, frequentie, oorzaak en oplossing bespreken in een periodiek overleg.
57.	Uitgangspunt bij spoedopdrachten is dat deze belangrijk zijn en uitzondering. Opdrachtnemer beschikt over capaciteit om dergelijke opdrachten tussendoor te kunnen verwerken. De levertijd van een spoedopdracht wordt nader afgestemd. Opdrachtnemer hanteert ook hierin het principe dat een dergelijke opdracht zo snel als mogelijk verwerkt dient te worden en kiest hiervoor de beste oplossing.
58.	De opdrachtnemer verzorgt - indien nodig - één of twee haal-/levermomenten per werkdag op de aangegeven locaties. Het haal-/levermoment vindt plaats vóór 12:00 uur (eenmaal per dag). Er worden, ongeacht de grootte van de bestelling, door

	opdrachtnemer geen extra bestel/ afleverkosten in rekening gebracht anders dan beschreven op het prijzenblad. Alle leveringen zijn franko.
59.	De opdrachtnemer heeft een inspanningsverplichting om opdrachten zo snel als mogelijk is te verwerken. Voor digitaal aangeleverde bestellingen geldt de overeengekomen levertijd en voor analoog aangeleverde bestellingen 1 werkdag later. Opdrachtnemer spreekt de volgende servicelevels af met betrekking tot de levertijden van de verschillende opdrachtsoorten: 1. Losbladige zwart/wit reproductie of nabewerking met inline nieten (1 of 2 nietjes): 0 – 5.000 afdrukken* : eerst volgende koeriersrit 5.000 – 7.500 afdrukken : uiterlijk in de 2^e rit - Boven 7.500 afdrukken : in overleg 2. Zwart/wit reproductie met andere nabewerking, zoals ingebonden met bindrug, bindspiraal, handmatig lijmen, dan wel opdrachten met vouwen/nieten, vergaren, ordenen, snijden, stansen, inschieten van tussenvellen, e.d.: 0 – 5.000 afdrukken : eerst volgende koeriersrit 5.000 – 7.500 afdrukken : uiterlijk in de 2^e rit - Boven 7.500 afdrukken : in overleg 3. Full color reproductie (zonder specifieke kleurinstellingen): 0 – 250 afdrukken : eerst volgende koeriersrit 250 – 5.000 afdrukken : uiterlijk in de 2^e rit - Boven 5.000 afdrukken : in overleg (*) Onder afdrukken wordt verstaan het aantal originelen vermenigvuldigd met het gewenste aantal te kopiëren/ printen exemplaren. Bijvoorbeeld 10 originelen die elk 100x gekopieerd moeten worden, is een oplage van 1.000 afdrukken. 4. Bestellers die het verzoek indienen om DTP-opdrachten uit te voeren of vormgeving aanvragen moeten worden doorverwezen naar een nader aan te wijzen medewerker van opdrachtgever binnen de aanbestedende dienst. Deze opdrachten mogen NIET door de opdrachtnemer worden uitgevoerd. DTP en vormgeving vallen expliciet buiten de scope van de dienstverlening. Opdrachtnemer garandeert de opdrachtgever dat deze opdrachten niet worden uitgevoerd. Voor analoge opdrachten gelden dezelfde levertijden, alleen pas gerekend vanaf het moment dat de opdracht via de koerier bij de opdrachtnemer op haar locatie ontvangen is.
60.	De opdrachten moeten binnen de door de opdrachtnemer aangegeven levertijd gereed zijn. Het servicelevel kan gedurende de raamovereenkomst enigszins, maar uitsluitend na akkoord van de aanbesteder, aangepast worden.

61.	De nabewerkingsmogelijkheden zijn minimaal: - in-line nieten (hechten); - vouwen/nieten (A3- A4, A4- en A5-boekjes); - vouwen; - linnen bindstrip; - perforeren (2-, 4- of 23 gaats); - snijden; - lamineren; - sorteren (ordenen); - wire-o-binding; - spiraliseren plastic.
Nr.	Productie en kwaliteit
62.	Beheer van de raamovereenkomst De raamovereenkomst zal beheerd worden door middel van de toetsing van de geleverde kwaliteit en dienstverlening. Opdrachtnemer dient rekening te houden met controles van kwaliteit en nakoming.
63.	De opdrachtnemer biedt een constante afdrukkwaliteit gedurende de gehele looptijd van de raamovereenkomst.
64.	Afdrukken met 256 grijstinten moet mogelijk zijn.
65.	Afdrukresolutie in zowel full color als zwart-wit laserkwaliteit met minimaal 600x600 dpi. Inkjet is expliciet NIET toegestaan, behalve voor A0/A1 en A2 formaten.
66.	Afdrukken van A6 tot en met A3 formaat dient mogelijk te zijn.
67.	Mogelijkheid in zwart/wit of in full color binnen 1 opdracht (laserkwaliteit).
68.	Verwerking van 75 gr/m2 tot en met 300 gr/m2 dient mogelijk te zijn.
69.	De afdrukken mogen een maximale tolerantie hebben van 1,0 mm, naar links en naar rechts, ongeacht papiersoort, bij dubbelzijdig printen mag dit maximaal 2,0 mm zijn.
70.	Er mag geen sprake zijn van een diagonale tolerantie waardoor 'scheefprinten' ontstaat, de afwijking mag maximaal 1,5 mm zijn gemeten enkelzijdig van links naar rechts, ongeacht de papiersoort en gramgewicht, enkel- of dubbelzijdig.
71.	Streepvorming (in welke vorm dan ook), ongewenste vlekken en witte vlekken in afdrukken zijn niet toegestaan. Afdrukken moeten inhoudelijk identiek zijn aan de inhoud van een aangeleverd bestand, of identiek aan het origineel (hardcopy). Afdrukken van bestanden dient op 100% te worden uitgeprint, tenzij anders aangegeven.
72.	De levering dient van goede kwaliteit te zijn. De standaard die door de opdrachtgever wordt gehanteerd is dat de kopieën van dezelfde kwaliteit dienen te zijn als het origineel. Lichte kleur- en maatverschillen zijn in veel gevallen niet te vermijden.
73.	Indien opdrachtnemer bij het maken van een proefdruk een afwijking constateert, dient opdrachtnemer dit onverwijld aan de besteller mee te delen. In overleg met de besteller wordt bepaald of de afwijkingen al dan niet geaccepteerd worden. Om vast te stellen of de afwijking aanwezig is zal het volgende als uitgangspunt worden gehanteerd. De besteller moet als niet-materiedeskundige het verschil tussen origineel en kopie niet kunnen waarnemen. Afwijkingen zoals scheef kopiëren en verschillen in afbeeldingen in één productie worden niet geaccepteerd. Opdrachtnemer houdt bij hoeveel misdrukken er worden gemaakt. Deze misdrukken worden niet aan de besteller doorberekend.

	Ook indien het inbinden niet naar behoren is geschied, dient dit op kosten van opdrachtnemer te worden hersteld. De opdrachtnemer kan een alternatieve wijze aandragen om de kwaliteit van het eindproduct te verbeteren. In overleg met de besteller van de opdrachtgever wordt deze methode wel of niet geaccepteerd. De besteller zal letten op de mate waarin kwaliteit kan worden gewaarborgd en de mate van risico dat aan de methode tot vaststellen van de kwaliteit is verbonden, waarbij de kwaliteitsnorm van de besteller leidend is.
74.	Opdrachtnemer draagt zorg, na overleg en goedkeuring met de besteller, voor het uitvoeren van "Image Make Ready" handelingen van opdrachten (rechtzetten, ontspikkelen, kantlijnen verschuiven (eventuele zichtbare boorgaten en zwarte randen verwijderen), paginanummering toevoegen, vlekken verwijderen, bladspiegel aanpassen). Tevens worden kleine aanpassingen in de aangeboden documenten, zoals bijvoorbeeld kantlijn verschuiving, digitaal knippen en plakken, schoonmaken van pagina's, invoegen van afbeeldingen en logo's, samenvoegen van analoge en digitale documenten en dergelijke worden door de opdrachtnemer uitgevoerd. Opmaakwerkzaamheden, waarbij ontwerpen en vormgeving de belangrijkste elementen zijn, vallen hier expliciet niet onder.
75.	Dubbelzijdig/ enkelzijdig scannen van originelen moet mogelijk zijn.
76.	Scans (kopieën) zijn schoon, eventuele randen en vlekken worden weggewerkt. Scans zijn recht en duidelijk leesbaar, zonder dat zaken dichtlopen of wegvallen.
77.	Opdrachtnemer faciliteert opslagruimte (totaal maximaal drie pallets) voor voorgedrukt materiaal zoals briefpapier, kaften en formulieren. Op het prijzenblad kunnen eventuele kosten voor opslag gespecificeerd worden.
78.	Te leveren reproductiewerk wordt voldoende beschermd verpakt tegen vocht, vallen en stoten en in colli niet groter en zwaarder als dat volgens de Arbowetgeving is toegestaan om het pakket te mogen tillen.