

Bijlage 2 - Programma van Eisen

Nr.	Algemene eisen
1.	Door het indienen van een inschrijving accepteert inschrijver alle eisen en voorwaarden.
2.	Opdrachtnemer gebruikt gerecyclede papiersoorten.
3.	De opdrachtnemer draagt zorg voor een milieuvriendelijke afvoer van de gebruikte/ te leveren verpakkingsmaterialen.
4.	Iedere bestelling is verpakt in een gesloten, spatwatervaste milieuvriendelijke omverpakking.
5.	Alle (online/ offline en live) contacten met aanbestedende dienst/ besteller dienen door gegunde inschrijver 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: • Totaalbedrag bestelling; • Ordernummer aanbestedende dienst (indien bekend); • Ordernummer opdrachtnemer; • 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 locatie van de opdrachtnemer. 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.
	Security
12.	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. De verwerkersovereenkomst (zoals bijgevoegd als bijlage) is van toepassing.
13.	Tijdens het halen en leveren laat de opdrachtnemer de bestellingen nooit onbeheerd in de openbare ruimte of op de openbare weg achter.
14.	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.
15.	Opdrachtnemer neemt niet goedgekeurde bestellingen retour en zorgt voor een directe en adequate vernietiging.

Nr.	Specifieke eisen kantoor(huisstijl)drukwerk
16.	De enveloppen beschikken over een dusdanige binnendruk dat de inhoud vanaf de buitenzijde niet leesbaar is.
17.	De enveloppen zijn een beproefd product en consistent in kwaliteit, ook in onderlinge verhouding.
18.	De aangeboden 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.
19.	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.
20.	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).
21.	Opdrachtnemer informeert naar de logistieke mogelijkheden en beperkingen en stemt haar transportmiddelen af.
22.	De opdrachtgever stelt haar relevante bestanden, logo's en huisstijlregels ter beschikking. De opdrachtnemer garandeert een probleemloze overname hiervan, zonder dat er conversieproblemen ontstaan.
23.	De volgende maximale levertijden zijn van toepassing: 1. Enveloppen C5: voorraadopdracht drukken en gereed zetten: maximaal 7 werkdagen 2. afroepen vanaf voorraad: op werkdagen binnen 24 uur leveren 3. losse drukwerkopdrachten: maximaal 7 werkdagen Opdrachtgever en opdrachtnemer spreken een minimum voorraad af en als die is bereikt krijgt opdrachtgever een signaal met een verzoek om de voorraad wel of niet aan te vullen.

24.	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; - 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; - er vindt geen overzetting plaats op andere enveloppen.
25.	Leveringen vinden plaats bij de locatie van de betreffende locatie zelf, tenzij op een bestelling anders is aangegeven.
26.	Opdrachtnemer neemt na gunning de voorraad(en) van de oude leverancier(s) over. Dit betreft maximaal 2 pallets.
27.	Opdrachtnemer faciliteert opslagruimte (totaal maximaal drie pallets) voor voorgedrukt materiaal (enveloppen). Op het prijzenblad kunnen eventuele kosten voor opslag gespecificeerd worden.

Nr.	Specifieke eisen promotioneel drukwerk
28.	Alle leveringen van drukwerkopdrachten dienen van goede kwaliteit te zijn.
29.	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.
30.	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.
31.	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.
32.	Offertes worden op werkdagen binnen 24 uur opgeleverd, tenzij (bij complexe opdrachten) per aanvraag anders overeengekomen.

Nr.	Specifieke eisen printopdrachten
33.	Als de besteller dit 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.
34.	Bestellingen zijn als volgt geregeld: de besteller doet de bestelling via een orderbon 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.

35.	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.
	Levertijd en aflevering
36.	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 opdrachtgever, aangepast worden.

	Productie en kwaliteit
37.	De opdrachtnemer biedt een constante afdrukkwaliteit gedurende de gehele looptijd van de raamovereenkomst.
38.	Afdrukken met 256 grijsniveaus moet mogelijk zijn.
39.	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.
40.	Afdrukken van A6 tot en met A0 formaat dient mogelijk te zijn.
41.	Mogelijkheid in zwart/wit of in full color binnen 1 opdracht (laserkwaliteit).
42.	Verwerking van 75 gr/m ² tot en met 300 gr/m ² dient mogelijk te zijn.
43.	De afdrukken (print) 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.
44.	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.
45.	Te leveren drukwerk wordt voldoende beschermd verpakt tegen vocht, vallen en stoten en in colli niet groter en zwaarder als dat volgens de Arbeidwetgeving is toegestaan om het pakket te mogen tillen.

	Mailingen
46.	Met betrekking tot mailingen verzorgt opdrachtnemer het volgende: mergen (optioneel), printen, couverteren en verzenden van mailingen via PostNL op het debiteurnummer van de opdrachtgever.
47.	Brieven en enveloppen die beschadigd zijn of waar vlekken of strepen op zitten worden door opdrachtnemer uit het productieproces gehaald en niet verzonden. De afgekeurde modellen mogen geen aanleiding zijn voor een latere verzending dan de afgesproken termijn.
48.	Bestanden dienen aangeleverd te kunnen worden in de formaten Word, Excel, PDF en indien nodig InDesign t.b.v. mergen (incl. 'pakket' en 'IDML').
49.	Het dient mogelijk te zijn om een bijlage toe te voegen aan een brief.
50.	Opdrachtnemer dient de mailingen rechtstreeks aan te bieden bij PostNL.
51.	Levertijd: De mailing dient 5 werkdagen na aanlevering bij de ontvanger bezorgd te zijn. Bij grote mailings (vanaf 1.000 brieven) en bij bijzonderheden zoals toevoegen bijlage kondigt de opdrachtgever circa 2 weken (of eerder indien mogelijk) voor de besteldatum (3 weken voor matdatum) de mailing aan bij opdrachtnemer.
52.	Ad hoc kunnen spoedopdrachten geplaatst worden, wanneer een kortere levertermijn nodig is dan bij reguliere opdrachten. De mailing wordt dan middels 24-uurs post van PostNL verzonden.