

PROGRAMMA VAN EISEN EUROPESE AANBESTEDING REPROGRAFIE



Hieronder treft u de eisen die gesteld worden aan de te verrichten leveringen. Door een inschrijving in te dienen stemt u in met het Programma van Eisen. Het niet (geheel) voldoen aan/voorwaardelijk voldoen aan/niet instemmen met het Programma van Eisen leidt tot uitsluiting van uw organisatie van deze aanbesteding.

Nr.	Omschrijving
	Algemene Eisen (geldend voor alle onderdelen)
1.	Inschrijver verklaart kennis te hebben genomen van het aanbestedingsdocument, met bijbehorende bijlagen, tekeningen, overige technische aanbestedingsstukken en de nota('s) van inlichtingen en met het indienen van een inschrijving gaat inschrijver onvoorwaardelijk akkoord met de procedure, de voorwaarden en genoemde documenten.
2.	Als er onduidelijkheid of verschil van mening is over de uitleg van de opdracht, zal voor de beantwoording van het betreffende meningsverschil gekeken worden naar de volgende documenten in aflopende volgorde van belangrijkheid: • De opdrachtbrief/overeenkomst; • De nota('s) van inlichtingen; • Het aanbestedingsdocument; • De ingediende inschrijving van de Opdrachtnemer.
3.	De inschrijver heeft zijn prijs gebaseerd op de inhoud van dit aanbestedingsdocument, de eventuele nota('s) van inlichtingen en bijbehorende bijlagen. Na opdracht kan de Opdrachtnemer geen meerwerkkosten opvoeren van werkzaamheden die op enigerlei wijze te herleiden zijn uit deze documenten en/of een goede werking van het gevraagde.
4.	Indien de inschrijver signaleert dat er werkzaamheden buiten de scope benodigd zijn, die niet in de opdracht zijn inbegrepen dan wordt hij uitdrukkelijk verzocht dit vroegtijdig te melden, bij voorkeur met een inschatting van de meerkosten.
5.	Op de opdracht zijn de "Algemene Inkoopvoorwaarden Gemeente Barneveld 2018" van toepassing.
6.	Inschrijver verklaart akkoord te gaan met de eis waarbij 5% van de inschrijfsom wordt gebruikt om invulling te geven aan SROI, een en ander zoals omschreven in het aanbestedingsdocument.
7.	Indien de opdrachtnemer niet voldoet aan de minimale SROI-eis, te weten 5% van de inschrijfsom, bij de oplevering, is de Opdrachtgever gerechtigd een direct opeisbare boete op te leggen van 2 maal de waarde van de openstaande SROI-eis.
8.	Het intellectuele eigendom en volledige gebruikersrecht van alle opdrachten blijft altijd van de Gemeente Barneveld. Het betreft hier zowel de bestaande bestanden als nieuw te creëren bestanden. Opdrachtnemer garandeert dat op een eerste verzoek van de Gemeente Barneveld alle bestanden van de Gemeente Barneveld binnen 24 uur kosteloos ter beschikking worden gesteld en volledig vrij te gebruiken zijn door de gemeente Barneveld. De Gemeente Barneveld 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 Gemeente Barneveld vrijwaren van claims met betrekking tot de door Opdrachtnemer 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 de Gemeente Barneveld duidelijk is welke eventuele rechten voor het gebruik van een stockfoto betaald moet worden.
9.	Uitgevoerde opdrachten, tijdelijke voorraden, modellen en andere informatie van de Gemeente Barneveld 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. De Opdrachtnemer heeft een inspanningsverplichting om opdrachten zo snel als mogelijk te verwerken.
10.	De opdrachten worden op de locatie van de Opdrachtnemer geproduceerd en niet op locatie van de gemeente Barneveld. Inschrijver hoeft derhalve met haar inschrijving geen rekening te houden met het overnemen van personeel.
11.	Alle (online en offline) contacten tussen Gemeente Barneveld en Opdrachtnemer dienen in het Nederlands te geschieden. De contactpersoon van de Opdrachtnemer beschikt over goede Nederlandse taalvaardigheid en een goede Nederlandse uitspraak.
12.	Calamiteiten Indien er bij de Opdrachtnemer of bij de Gemeente Barneveld calamiteiten voordoen moet Opdrachtnemer kunnen uitwijken naar een andere locatie of een andere mogelijkheid om te kunnen leveren, zodat de gevraagde leveringen niet vertragen. Opdrachtnemer informeert de Gemeente Barneveld zo snel mogelijk als blijkt dat de afgesproken levertijd door een calamiteit niet gehaald wordt. Per geval wordt een passende oplossing gecreëerd. Onder passend wordt verstaan dat in nader overleg tussen Gemeente Barneveld en Opdrachtnemer een oplossing wordt gecreëerd waar Gemeente Barneveld en Opdrachtnemer tevreden over zijn.
13.	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de medewerkers die ingezet worden voor opdrachten van de Gemeente Barneveld een opleiding hebben gevolgd om hun werkzaamheden met deskundigheid te kunnen uitvoeren.
14.	De Opdrachtnemer werkt op de locatie waar de opdrachten verwerkt worden met en beschikt over een geldige licentie van Adobe Creative Cloud. De medewerkers die bij de uitvoering van de nadere opdrachten betrokken zijn hebben minimaal 2 jaar relevante werkervaring (gerekend op het moment van indienen van inschrijving) met Adobe Indesign, Illustrator en Photoshop.
15.	Opdrachtnemer heeft op maandag t/m vrijdag een bereikbaarheid van 8.30 tot 17.00 uur, minimaal telefonisch en de Nederlandse taal is de voertaal. De contactperso(n)en van Opdrachtnemer is/zijn ook buiten werkdagen/werktijden bereikbaar in deze periode ingeval van een calamiteit. Klachten worden afhankelijk van de aard en omvang van de klacht binnen maximaal 48 uur in behandeling genomen en binnen vijf werkdagen opgelost. Indien dit niet mogelijk is, neemt Opdrachtnemer contact op met de contactpersoon van de Opdrachtgever.
16.	De Gemeente Barneveld stelt relevante bestanden, logo's en huisstijlregels ter beschikking. De Gemeente Barneveld is verantwoordelijk voor het ontwikkelen van de (nieuwe) huisstijl richtlijnen, bij wijzigingen ontvangt Opdrachtnemer de meest recente versie. De Opdrachtnemer garandeert een probleemloze overname hiervan, zonder dat er conversieproblemen ontstaan.
	Bestellingen (geldend voor alle onderdelen)
17.	Opdrachtnemer beschikt op het moment van indienen van inschrijving over een gebruikersvriendelijke online (webbased) bestel-/ brandportal die de bestellers van de gemeente Barneveld de mogelijkheid biedt om alle gevraagde leveringen en diensten te bestellen of aan te vragen (middels een offerte aanvraag). De bestel-/brandportal is om alle bestellingen van de opdrachtgever conform dit programma van eisen te kunnen uitvoeren.

	Offertes worden op werkdagen binnen 24 uur opgeleverd per e-mail, tenzij (bij complexe opdrachten) per aanvraag anders is overeengekomen.
18.	Opdrachtnemer gaat akkoord dat gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst specifieke drukwerkitems kunnen worden aangepast op verzoek van de gemeente Barneveld. Bij een toe-/afname wordt het drukwerk tegen dezelfde prijzen zoals genoemd in bijlage "Prijzenblad" verrekend. Dat wil zeggen gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst kunnen artikelen komen te vervallen, maar kunnen ook nieuwe artikelen (bijvoorbeeld een andere papiersoort, -formaat of -gewicht) gevraagd worden. De prijzen voor artikelen die nu niet gespecificeerd zijn, maar gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst gevraagd worden, dienen realistische marktprijzen te zijn. De besteller kan minimaal alle gevraagde items/ werkzaamheden/ opdrachten uit deze aanbesteding invoeren en bestellen via de bestel-/ brandportal. De besteller ontvangt binnen 4 werkuren 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. 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.
19.	Bestellingen die via de bestel-/ brandportal gaan moeten aan een aantal eisen voldoen: - er moet worden voldaan aan de SAAS-richtlijnen opgesteld door de gemeente Barneveld, welke zijn bijgevoegd als bijlage 6c bij het aanbestedingsdocument; - in het hoofdscherm is er een duidelijke keuze te maken tussen de diverse reprografische diensten en vragen/help functie; - optie om door de gemeente Barneveld zelfstandig managementinformatie te genereren of aan te vragen; - mogelijkheid om rechten te kunnen toekennen aan medewerkers die via de bestel-/ brandportal mogen bestellen; - verplicht in te vullen velden kunnen toevoegen en/of wijzigen zoals bijvoorbeeld een tekstveld voor contactpersoon, activiteitennummer, bestelcode, routenummer en gegevens team etc.; - na verzending bestelling een bevestiging per e-mail met leverdatum; - zichtbaar te zijn hoeveel voorraad nog is van alle drukwerkitems; - archieffunctie (inzage vorige bestellingen) en mogelijkheid herhaalopdracht.
20.	Opdrachtnemer dient digitaal (via de bestel-/brandportal) een signaal (een overzicht met de huidige voorraad) aan Gemeente Barneveld te geven als de drukwerkvoorraad onder het per bestelling afgesproken minimum komt.
21.	Opdrachtnemer is bereid en in staat in overleg met Gemeente Barneveld op locatie van Gemeente Barneveld aan de medewerkers een instructie (minimaal 3 sessies van circa 1 uur) over de werkwijze van de bestel-/ brandportal te geven.
22.	De Gemeente Barneveld verstrekt bij digitale bestellingen PDF en PDFx documenten met ingesloten fonts, welke door de Opdrachtnemer per bestelling gecontroleerd wordt op juistheid (flight check). Daarnaast kan het de Opdrachtnemer gevraagd worden om een bestand technisch aan te passen (technisch DTP, tegen de maximale tarieven zoals beschreven op het prijzenblad). Als de aangeleverde opmaak technisch onjuist is zal het bestand opnieuw aangeleverd moeten worden door de besteller. De Opdrachtnemer is daarna in staat om PDF en PDFx bestanden probleemloos en foutloos te verwerken. Mochten er problemen ontstaan bij de verwerking (fouten in het productieproces) dan ligt het risico volledig bij de Opdrachtnemer. Bij problemen of bij aarzeling zal er direct contact worden opgenomen met de Gemeente Barneveld. Opdrachtnemer draagt er zorg

	voor dat de Gemeente Barneveld voorzien wordt van de juiste opmaakspecificaties en acteert hier proactief in. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een gedegen controle en juiste uitvoering. Er zijn bestellers die in andere formaten dan in PDF aanleveren, deze besteller dient dan eerst een PDF-proef te ontvangen voordat dit in productie gezet wordt. Pas na goedkeuring mag de opdracht in bestelling worden gezet.
23.	De Gemeente Barneveld is gerechtigd een bestelling die onder de raamovereenkomst is verstrekt kosteloos te annuleren tot een werkuur voordat Opdrachtnemer met de uitvoering is begonnen. Indien Opdrachtnemer reeds gestart is met de uitvoering, is de Gemeente Barneveld eveneens gerechtigd de opdracht te annuleren en kunnen enkel in redelijkheid gemaakte kosten, mits onderbouwd en goedgekeurd door de Gemeente Barneveld door Opdrachtnemer in rekening worden gebracht.
	Leveringen
24.	Met betrekking tot gevraagde leveringen; dient dit te geschieden conform bestelling. Deelleveringen zijn niet toegestaan zonder toestemming van de Gemeente Barneveld. Een bestelling dient, tenzij expliciet in de bestelling is aangegeven, in één keer te worden geleverd.
25.	Opdrachtnemer levert de bestelde producten af op het door besteller aangegeven afleveradres. Het afleveren van de producten geschiedt van maandag t/m donderdag tussen 08.30 en 17.00 uur en vrijdag tussen 8.30 en 13.00 uur, tenzij anders overeengekomen. Opdrachtnemer levert af op het aangegeven adres en achter de (voor)deur van de betreffende locatie, waarbij toegangspoorten, hekken, of andere deuren van bedrijfsverzamelgebouwen niet geldig zijn als 'voordeur'.
26.	De afleverlocaties voor de Gemeente Barneveld zijn: - Gemeentehuis, Raadhuisplein 2, Barneveld (leveranciersingang) - Gemeentewerf, Kallenbroekerweg 121, Barneveld Alternatieve afleveradressen zijn mogelijk in overleg met Opdrachtnemer. Opdrachtnemer is bereid en in staat te leveren op deze locatie 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 Barneveld of bij de postbezorger moeten worden afgeleverd.
27.	Het aanbieden van de levering op tijden dat de locaties van de Gemeente Barneveld voor aflevering niet geopend zijn, kan geen aanleiding zijn voor vergoeding, mits een andere levertijd overeen is gekomen.
28.	Bij iedere opdracht moet er een afleverbon met vermelding van de gegevens van de besteller bijgeleverd worden, waarop minimaal is gespecificeerd; - naam Gemeente Barneveld, naam besteller en team; - 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 Gemeente Barneveld. 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 het team/naam besteller van de gemeente Barneveld.
29.	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 Gemeente Barneveld, na controle van de inhoud van de verpakking. Indien de levering niet acceptabel is, wordt dit binnen 14 dagen na ontvangst gemeld.
30.	De te leveren opdrachten worden door Opdrachtnemer waar mogelijk gebundeld ter aflevering.
31.	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. Opdrachtnemer neemt verpakkingsmaterialen nodig voor de omverpakking "om niet" retour.
32.	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.
33.	Bij aflevering op pallets mogen deze niet groter te zijn dan europallets (hoogte max. 200 cm, max. gewicht 500 kg per pallet). De lading moet beschermd zijn tegen verschuiven. De gebruikte europallets worden op verzoek en zonder additionele kosten direct na aflevering, of bij een volgende aflevering, mee retour genomen. Pallets blijven eigendom van de Opdrachtnemer.
34.	'Onder'-leveringen worden niet geaccepteerd. 'Over'-leveringen worden niet in rekening gebracht en zijn nooit meer dan 10% van de bestelde hoeveelheid.
35.	Voor verzending controleert Opdrachtnemer de vereiste kwaliteit, de bestelde hoeveelheid (onder- of overleveringen) en juiste verpakking.
36.	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 de Gemeente Barneveld voorgeschreven papiersoorten worden gebruikt en niet verschillende papiersoorten per type opdracht, tenzij dit expliciet de opdracht is.
37.	Indien de overeengekomen levertijd niet gehaald kan worden, mag Gemeente Barneveld de opdracht bij een andere marktpartij onder brengen. Dit met in acht neming van de aanbestedingsdocumenten en actuele aanbestedingswetgeving.
38.	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 de Gemeente Barneveld (bij besteller en/of contactpersoon) en vermeldt daarbij de reden en voorgestelde oplossing.
39.	De leveringen van opdrachten geschiedt met een relatieve vochtigheid (RV) tussen de 27 en 40%.
40.	Alle leveringen aan de Gemeente Barneveld dienen te voldoen aan de huisstijl van de Gemeente Barneveld, conform meest recente huisstijlhandboek. Wanneer een opdracht afwijkt van deze huisstijl, kan dat alleen uitgevoerd worden met toestemming van het team Communicatie.
41.	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat het te leveren drukwerk van goede kwaliteit is, geen kleurafwijking of misdruk vertoont, of foutieve afwerking heeft.
42.	De eerste opdracht(en) per gevraagd onderdeel in deze aanbesteding is voor de beoordeling van de kwaliteit van de hoogst scorende inschrijver, als deze kwaliteit voldoende is zal opdrachtgever overgaan tot definitief gunnen. Inschrijver dient dit als een verificatieperiode te zien, dit is ter voorkoming dat iedere inschrijver drukwerkmodellen moet indienen. Voorafgaand aan een eerste opdracht (of meerdere) per onderdeel zal de Gemeente Barneveld met hoogst scorende inschrijver een opmaakbestand laten drukken en printen op verschillende papiersoorten, formaten en gramsgewichten. Deze afdrukken (gedrukt

	conform Pantone Color bridge, in PMS en CMYK coated en uncoated) zullen de norm zijn voor de kwaliteitscontrole van iedere vervolgoopdracht uit deze aanbesteding. Afwijkingen worden niet geaccepteerd, dit ter beoordeling van de Gemeente Barneveld. Indien blijkt dat de hoogst scorende inschrijver niet de hiervoor minimaal gestelde kwaliteitsnorm kan halen, zal dit leiden tot directe uitsluiting van deze inschrijver. 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 e.e.a. goed gemotiveerd zal worden. Opdrachtnemer zal ervoor zorgdragen dat deze normering bij iedere nadere opdracht met het drukwerk en printwerk wordt vergeleken. Alle leveringen van drukwerkopdrachten dienen van goede en constante kwaliteit te zijn. Opdrachtnemer dient van iedere nadere bestelling twee modellen te bewaren en voorafgaand aan het kwartaaloverleg deze modellen beschikbaar te stellen. Na deze vastgestelde norm zal de gemeente Barneveld diverse drukwerkopdrachten en printopdrachten bij de hoogst scorende inschrijver uitbesteden. Als na minimaal 10 opdrachten blijkt dat opdrachtnemer de gestelde kwaliteitsnorm in de praktijk ook daadwerkelijk kan leveren, zal de gemeente Barneveld overgaan tot definitieve gunning. Als blijkt dat de hoogst scorende inschrijver hier niet aan voldoet zal er met deze partij geen overeenkomst worden afgesloten en zal na uitsluiting met de dan zijnde hoogst scorende inschrijver hetzelfde proces worden doorlopen. De beoordelingen van deze fase zal door drie materiedeskundige mensen van de opdrachtgever worden uitgevoerd. Als deze drie beoordelaars het met meerderheid eens zijn zal dat oordeel bindend zijn voor alle partijen. Alleen de door opdrachtgever goedgekeurde leveringen worden betaalbaar gesteld. Het drukken en printen van de norm-kwaliteit geschiedt voor rekening van de hoogst scorende inschrijver. Deze periode dient inschrijver te zien als verificatieperiode.
43.	Indien de levering of dienstverlening niet aan de afgesproken kwaliteitseisen voldoet dan is er sprake van een van de volgende scenario's: 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 opnieuw afgedrukt binnen een redelijke termijn. Het foute product wordt retour genomen en vernietigd. Facturering geschiedt alleen voor de herstell levering. Indien de producten dienen te worden vernietigd (scenario 2, 3 en 4) dan draagt Opdrachtnemer zorg voor de kosten die hiermee gemoeid zijn.
44.	Bij kopieeropdrachten en reprografische printopdrachten geldt, dat als deze aflopend worden aangeleverd (als bestand of origineel) hoeven deze niet aflopend gekopieerd te worden, tenzij de besteller dit vraagt. Bij twijfel informeert opdrachtnemer bij de besteller wat de bedoeling is.
45.	Opdrachten moeten exact uitgevoerd worden zoals besteld, er mogen geen zaken worden toegevoegd, ook niet als deze niet in rekening worden gebracht, (bijv.

	Schoonsnijden wanneer dit niet gevraagd wordt, transparant toevoegen, full color afdrukken als zwart-wit gevraagd wordt, andere papiersoort etc.). Wel wordt de Opdrachtnemer geacht proactief mee te denken. Mogelijke aanpassingen aan de opdracht dienen vooraf met de besteller besproken te worden en pas bij schriftelijk akkoord van de besteller doorgevoerd te worden.
	Facturatie
46.	Inschrijver gaat akkoord met een betalingstermijn van 30 dagen na ontvangst van een geldige/juiste factuur.
47.	Per email één digitale e-factuur (incl. bijlagen) versturen in het voorkeurformaat xml UBL.2.0 naar het e-mailadres van de gemeente Barneveld: e-factuur@barneveld.nl. Dit gebeurt per opdracht/per verzamelfactuur. Digitale facturen richten aan: Gemeente Barneveld T.a.v. Besteller en/of routenummer indien bekend Postbus 63 3770 AB Barneveld Elke factuur dient deugdelijk gespecificeerd te zijn en minimaal de volgende zaken bevatten: • Indien bij de opdrachtverstrekking meegegeven, dient u ook de volgende gegevens op de factuur te vermelden: Zaaknummer: <> Routenummer: <> naam budgethouder: <> naam prestatieverklaarder: <> boekingsregel: <> • kenmerk van de raamovereenkomst (verplichtingenummer); • naam besteller en team • kenmerk en datum van de factuur; • kostenplaats en kostensoort (altijd dezelfde nummers); • bestelnummer(s) en de afzonderlijke regelnummers binnen een afroep/bestelling; • levering waarover wordt gefactureerd; • datum van de Levering; • afleveradressen van Levering; • omschrijving van de verrichte Leveringen; • artikelnummers; • aantal/verpakkingseenheden; • reeds geleverde producten/aantallen en eventuele backorders; • overeengekomen prijzen, gespecificeerd in brutoprijzen; • btw-tarief, btw-nummer en bedrag; • totaalbedrag factuur; • KvK-nummer (indien van toepassing); • IBAN-rekeningnummer. Uw facturen dienen verder te voldoen aan de in Nederland wettelijk gestelde eisen voor een verkoopfactuur.
48.	De Opdrachtnemer maakt per bestelling een uniek ordernummer aan (ten behoeve van o.a. factuurcontrole).
49.	Opdrachtnemer draagt zorg voor volledig correcte facturen. Onjuiste facturen worden niet betaalbaar gesteld. De facturen dienen 100% conform de uitgangspunten van de aanbestedingsdocumenten te zijn.
	Prijzen (geldend voor alle onderdelen)

50.	De overeengekomen prijzen zijn vast en onveranderlijk gedurende de duur van deze Raamovereenkomst. Bij contractverlenging kunnen de overeengekomen prijzen worden gewijzigd met een percentage gelijk aan door het Centraal bureau voor de Statistiek (CBS) in het Statistisch Bulletin gepubliceerde ontwikkeling Consumentenprijzen; CPI-prijsindex 2023 = 100 (procentuele mutatie t.o.v. dezelfde periode een jaar eerder) van de maand december in het voorgaande kalenderjaar (zie https://www.cbs.nl/nl-nl/cijfers/detail/83131NED).
51.	De vooraf opgegeven prijs per opdracht is all-in, er volgen geen meerkosten tenzij Gemeente Barneveld expliciet (per e-mail) akkoord is gegaan met de meerkosten. Gemeente Barneveld 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 (per e-mail) overeengekomen worden. Onder all-in wordt verstaan alle kosten, zoals: administratie, overhead, materiaal, papier, reis-verblijf, verzekeringen, heffingen, kosten voor overleg, vergaren, nieten, lijmen, binden, vouwen, rillen, perforeren, instel- en omstelkosten, transportkosten, verpakkingskosten en alle overige kosten voor het vervaardigen, opslaan, bezorgen 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.
52.	Alle aangeboden prijzen, tarieven en kosten zijn vermeld in euro's, exclusief BTW op het prijzenblad.
53.	De prijzen zijn op basis van franco levering op het door de gemeente Barneveld aangegeven afleveradres binnen de gemeente of de postbezorger in Nederland. Opdrachtnemer hanteert geen drempelbedragen of toeslagen voor minimale orderwaarde, factuurkosten, verpakkingskosten, transportkosten voor levering etc., gezien de aard en omvang van deze aanbesteding acht de gemeente Barneveld dit proportioneel.
54.	Prijzen voor items en/ of onderdelen (mits deze vergelijkbaar zijn) die in de prijsbijlagen van deze aanbesteding zijn opgenomen mogen na gunning in geen geval hoger uitvallen dan de prijs in de inschrijving. Alle leveringen voldoen geheel aan de eisen en specificaties uit het Exceldocument: "Prijzenblad" en dit programma van eisen.
55.	De Opdrachtnemer is gehouden marktconforme prijzen te hanteren. Gemeente Barneveld 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 Gemeente Barneveld 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.
56.	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 team van de Gemeente Barneveld. Als blijkt dat dezelfde vraagstelling bij meerdere sectoren relevant is, dan kunnen de condities (maar uitsluitend centraal) hierop afgestemd worden.
Voorraden (geldend voor alle onderdelen)	
57.	De aanwezige voorraden bij de huidige drukker worden door opdrachtgever betaald, de Opdrachtnemer neemt deze voorraad over, totdat deze geheel is uitgeleverd na diverse afroepen. Opdrachtnemer hoeft de huidige voorraad dus niet te financieren. Na het op afroep zetten en zodra de kwaliteit goedgekeurd is door de besteller mag er gefactureerd worden.
58.	Opdrachtnemer garandeert Gemeente Barneveld voldoende geschikte opslagruimte om gevraagde voorraden op te slaan, bestaande uit minimaal 6 palletplaatsen. Op het

	prijzenblad kunnen eventuele kosten voor opslag (mits hier dan ook gebruik van gemaakt wordt) gespecificeerd worden.
	Milieu en duurzaamheid (geldend voor alle onderdelen)
59.	Alle leveringen dienen te voldoen aan de milieucriteria voor papier en milieucriteria voor drukwerk, beide toegevoegd als bijlagen bij deze aanbesteding.
60.	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.
	Contractbeheer (geldend voor alle onderdelen)
61.	Opdrachtnemer evalueert in het eerste jaar per kwartaal met Gemeente Barneveld de gang van zaken met betrekking tot de Raamovereenkomst. Daarna vindt halfjaarlijks een evaluatie plaats. De onderwerpen worden in overleg tussen Opdrachtnemer en Gemeente Barneveld nader bepaald. Als opdrachtgever aanleiding ziet om de frequentie te verhogen of verlagen zal zij dit aangeven en opdrachtnemer zal bij die frequentie aansluiten.
62.	Van de Opdrachtnemer wordt verwacht dat deze een vaste contactpersoon aanstelt en een vaste vervanger voor alle communicatie tussen de Gemeente Barneveld en Opdrachtnemer. Gemeente Barneveld stelt ook een vaste contactpersoon aan en een vaste vervanger. Op verzoek van Gemeente Barneveld is het mogelijk deze contactpersoon te wijzigen. Indien er wijzigingen zijn in de naam, contactgegevens of contactpersoon van Opdrachtnemer, dan geeft Opdrachtnemer dit direct door aan de Gemeente Barneveld.
63.	De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de Gemeente Barneveld minimaal tien werkdagen voorafgaand aan elk overleg de beschikking krijgt over de gewenste managementinformatie.
64.	Na beëindiging van de Raamovereenkomst zorgt Opdrachtnemer voor een goede, kosteloze overdracht aan de mogelijk nieuwe leverancier(s) van de gemeente Barneveld en aan de gemeente Barneveld 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 de Gemeente Barneveld alle bestanden/ foto's en concepten over dragen. Hoe deze afdracht precies dient plaats te vinden zal nog nader afgesproken worden.
65.	Opdrachtnemer zal NIET zonder toestemming van de contractmanager van de gemeente Barneveld nadere afspraken met locaties of teams maken. Nadere (niet schriftelijk goedgekeurde) afspraken betreffen bijvoorbeeld: andere bestellingen dan uit het prijzenblad of welke afwijkende afspraak dan ook. Nadere afspraken zijn nietig-
66.	Alle gesprekken die gevoerd zullen worden in het kader van relatie- en/of contractmanagement van deze raamovereenkomst dienen kosteloos te zijn voor Gemeente Barneveld en worden geacht bij de tarieven te zijn inbegrepen. De gesprekken zullen, tenzij anders is overeengekomen, op locatie van de Gemeente Barneveld gehouden worden.
67.	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 Gemeente Barneveld geheel vrij om (zonder opgave van reden(en)) een wijziging van onderaannemers te weigeren.
68.	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. Indien Opdrachtnemer gebruik maakt van Cloud-oplossingen voor opslag dan zal zij daarvoor eerst schriftelijke toestemming van de Gemeente Barneveld voor moeten krijgen. Opdrachtnemer vrijwaart Gemeente Barneveld van voorwaarden die Cloud-opslag leveranciers stellen aan externe opslag en eigendomsrechten.

69.	Opdrachten die verband houden met Gemeente Barneveld zullen te allen tijde door Opdrachtnemer gearchiveerd worden gedurende de Raamovereenkomst. De gearchiveerde bestanden dienen op eenvoudige wijze gevonden kunnen worden indien Gemeente Barneveld hier om verzoekt.
70.	Opdrachtnemer zal op verzoek van Gemeente Barneveld binnen 1 werkdag een opgevraagd bestand, sjabloon of (reeds gemaakte) foto kunnen leveren.
	Juridische eisen (geldend voor alle onderdelen)
71.	Indien Opdrachtnemer niet, of niet binnen de overeengekomen tijdsduur de afspraken met betrekking tot de dienstverlening nakomt, is Gemeente Barneveld 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 Gemeente Barneveld de gemaakte extra kosten in rekening brengen voor het elders noodzakelijk verwerven van de dienstverlening.
72.	Opdrachtnemer gaat akkoord met het sluiten van een verwerkersovereenkomst van de gemeente Barneveld.
	Security (geldend voor alle onderdelen)
73.	De Opdrachtnemer garandeert dat bij (gedeeltelijke) productiemachine(s)/ servers/ computers omruiling of retourneren dat alle harde schijven of andere datadragers volledig 'gewiped' (met certificaat) zijn. Er dienen dan geen gegevens meer van de Gemeente Barneveld op deze productiemachines te staan.
74.	Tijdens het halen en leveren laat de Opdrachtnemer de bestellingen nooit onbeheerd in de openbare ruimte of op de openbare weg achter.
75.	De online bestel-/ brandportal van de Opdrachtnemer is webbased (via een browser). Daarnaast maakt de bestel-/ brandportal geen gebruik van "niet standaard plug-ins".
76.	Opdrachtnemer neemt niet goedgekeurde bestellingen retour en zorgt voor een directe en adequate vernietiging.
77.	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/zullen deze direct worden afgesloten en is de Gemeente Barneveld gerechtigd de onderhavige raamovereenkomst zonder enige aanmaning of ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst door middel van een aangetekend schrijven met onmiddellijke ingang te ontbinden, zonder dat daardoor enig recht op schadevergoeding zal ontstaan.
78.	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.
	Specifieke eisen Huisstijldrukwerk
79.	Onder huisstijldrukwerk verstaat de gemeente Barneveld: Alle huisstijlproducten met vaste formats.
80.	Opdrachtnemer levert <u>op verzoek</u> van de besteller separaat in een envelop of verpakking 5 exemplaren van het geleverde drukwerk (na uitvoering) direct bij aflevering aan bij de aanvrager ter goedkeuring/ kwaliteitscontrole van de uitvoering en voor archivering. De verzending modellen zijn zonder meerkosten.
81.	Het aangeboden briefpapier en printbare items dienen probleemloos te kunnen worden ingezet op alle gangbare printers (enkelzijdig en dubbelzijdig). 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 MFP's en tevens in overige standaard kantoormachines binnen in bedrijf zijnde locaties zonder storingsen gebruikt moet kunnen worden. Onder standaardmachines wordt o.a. verstaan: laser-, inktjet- (kleuren)printers, afwerkings- en couverteerapparatuur, 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.
82.	Het briefpapier moet een egaal extra wit oppervlak hebben voor productie van scherpe heldere contrastrijke afdrukken en prints.
83.	<u>Kwaliteit papier en afdrukken:</u> De Gemeente Barneveld hecht veel waarde aan afdruk- en papierkwaliteit, derhalve zal aan de hand van de eerste drukwerkopdracht die gegeven wordt bepaald worden of de hoogst scorende inschrijver aan de vereiste afdrukkwaliteit voldoet. De afdrukkwaliteit dient minimaal gelijk te zijn aan de <u>kwaliteit voortgekomen uit de drukopdracht voor een normering</u>. Bij het beoordelen van deze eerste opdracht zal in ieder geval gelet worden op: - juiste drukk kleuren (PMS en/of CMYK); - schoonheid van de afdruk (mate van strepen/vlekken/dicht/open); - afwerking; - verpakking; - kwaliteit enveloppen (sluitklep/venster/binnendruk/witheid); - kwaliteit (opaciteit/ witheid/ sterkte/ stand van het logo en teksten/ beschrijfbaarheid) papier; - scherp te van de afdruk. Zodra de kwaliteit minimaal voldoet aan de genormeerde afdrukkwaliteit, zal de raamovereenkomst met de hoogst scorende inschrijver worden aangegaan en deze eerste opdracht worden betaald (tenzij blijkt dat inschrijver aan andere eisen niet voldoet). Mocht de kwaliteit (zo lang dit niet aan gemeente Barneveld te verwijten valt) niet voldoen, dan zal de opdracht niet betaald worden en dan zal er geen raamovereenkomst met deze Opdrachtnemer aangegaan worden. Er vindt dan een nieuwe ranking plaats en de dan hoogst scorende inschrijver komt in aanmerking voor de gunning, onder dezelfde voorwaarden. De Gemeente Barneveld zal met een gedegen motivatie komen indien hoogst scorende inschrijver afgewezen wordt. De inschrijver is bereid mee te werken aan deze manier van kwaliteitsbeoordeling. Afwijkingen worden NIET geaccepteerd. Alle leveringen dienen van goede kwaliteit minimaal vergelijkbaar qua druk en papier met de genormeerde kwaliteit) te zijn. Negatieve afwijkingen hierin zullen direct worden afgekeurd. Bovenstaande opdracht is de norm voor de kwaliteitscontrole van iedere vervolgoopdracht uit deze aanbesteding. Afwijkingen worden niet geaccepteerd, ter beoordeling van de Gemeente Barneveld. Opdrachtnemer zal ervoor zorgdragen dat deze normering bij iedere nadere opdracht met het drukwerk wordt vergeleken. Alle leveringen van drukwerkopdrachten dienen van goede en constante kwaliteit te zijn. Indien de Opdrachtnemer niet in staat is om tijdig en/of goed een nieuwe levering te garanderen, staat het de Gemeente Barneveld geheel vrij om bij een andere leverancier deze drukwerkopdracht onder te brengen (binnen de kaders van de aanbestedingswet). Opdrachtnemer dient van iedere bestelling twee modellen te bewaren en voorafgaand aan het kwartaaloverleg deze modellen beschikbaar te stellen.
84.	De enveloppen beschikken over een dusdanige effen grijze binnendruk dat de inhoud door de buitenzijde niet leesbaar is.
85.	Het briefpapier, enveloppen en overige kantoordrukwerk items zijn een beproefd product en consistent in kwaliteit, ook in onderlinge verhouding.
86.	Het aangeboden briefpapier en de enveloppen zijn in te zetten voor één huisstijl-lijn en sluiten qua uitstraling en structuur op elkaar aan, niet alleen bij de eerste bestelling maar vooral ook gedurende de periode van de Raamovereenkomst. Opdrachtnemer mag geen wisselende papiersoorten en soorten enveloppen gebruiken. Constantheid van kwaliteit is van groot belang.

87.	De enveloppen zijn voorzien van een sluiting met een dusdanige hechting dat deze na 1 minuut niet loslaat.
88.	De Opdrachtnemer dient briefpapier en bedrukte enveloppen voor Gemeente Barneveld op voorraad te houden en te bewaken totdat ze afgeroepen worden.
89.	Huisstijldrukwerk dat op voorraad is bij de Opdrachtnemer wordt, mits vóór 12.00 uur afgeroepen, op de eerste werkdag na afroep geleverd.
90.	Voor bestellingen van huisstijldrukwerk geldt geen minimum afname per keer. Elk gewenst aantal kan door Gemeente Barneveld worden afgenomen.
91.	Huisstijldrukwerk dat niet (meer) op voorraad is, wordt binnen vijf werkdagen vanaf moment van bestelling geleverd.
92.	Spoodopdrachten zijn onder andere inherent aan het proces van besluitvorming door het College van Burgemeester en Wethouders en openbaarmaking. Deze opdrachten dienen binnen 24 uur te worden geleverd na ontvangst goedgekeurde PDF, op het aangegeven afleveradres of bij de betrokken bewoner. Opdrachtnemer is bereid en in staat in geval van uitzonderlijke situaties, zoals een ramp of ernstige calamiteit, drukwerkopdrachten <u>direct</u> uit te voeren (desgewenst in een weekend en feestdagen) en af te leveren op de door Gemeente Barneveld gewenste locatie(s). Spoodopdrachten worden uitgevoerd echter mag Opdrachtnemer hiervoor extra kosten (maximaal € 25,-) per aflevering berekenen, deze zullen incidenteel zijn en indien dit een structureel karakter krijgt zal Opdrachtnemer met de Gemeente Barneveld de aard, frequentie, oorzaak en oplossing bespreken in een periodiek overleg.
93.	Opdrachtnemer gebruikt voor verpakking van briefpapier en enveloppen dozen, geen folie.
94.	Drukwerk is altijd van goede kwaliteit en voldoet altijd aan de volgende minimale eisen: - 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 opengaat (de klep loslaat). - twee of meer kleuren sluiten altijd naadloos aan, er ontstaan geen 'kieren' of onnodige overlap. - Het drukwerk is tweezijdig aflopend, opdrachtnemer draagt ervoor zorgt dat er geen enveloppen geleverd worden die inkt-ophoping aan de rand van de enveloppen bevatten. - teksten en logo zijn altijd scherp en leesbaar. - er vindt geen overzetting plaats op andere vellen of enveloppen.
Specifieke eisen Visitekaartjes	
95.	Opdrachtnemer dient voor Gemeente Barneveld ook visitekaartjes te kunnen leveren, die via de bestel-/ brandportal moeten kunnen worden besteld.
96.	Visitekaartjes worden binnen vijf werkdagen vanaf moment van bestellen geleverd. Indien niet binnen de gestelde levertijd geleverd kan worden, behoudt de Gemeente Barneveld zich het recht voor het gevraagde bij een andere organisatie aan te schaffen, waarbij eventuele meerkosten voor rekening van de Opdrachtnemer komen.
97.	De eerste opdracht met betrekking tot visitekaartje is voor de beoordeling van de kwaliteit. Voorafgaand daaraan zal de gemeente Barneveld met Opdrachtnemer een drukwerkbestand laten printen op de gevraagde papiersoort in 4/4-printen (tenzij een andere druktechniek minimaal dezelfde kwaliteit biedt. Dit ter beoordeling van de gemeente Barneveld). Deze opdracht zal de norm zijn voor de kwaliteitscontrole van iedere vervolgoopdracht uit deze aanbesteding. Afwijkingen worden niet geaccepteerd, ter beoordeling van de gemeente Barneveld. Opdrachtnemer zal ervoor zorgdragen dat deze normering bij iedere nadere opdracht met het drukwerk wordt vergeleken. Alle

	leveringen van drukwerkopdrachten dienen van goede en constante kwaliteit te zijn. De gemeente Barneveld hanteert hiervoor de minimale norm van de huidige visitekaartjes, echter mag er nimmer door teksten en afbeeldingen gesneden worden die binnen de snijtekens bevinden. Afwijkingen hierin zullen direct worden afgekeurd. Indien de Opdrachtnemer niet in staat is om tijdig en/of goed een nieuwe levering te garanderen, staat het de gemeente Barneveld geheel vrij om bij een andere leverancier deze drukwerkopdracht onder te brengen. Opdrachtnemer dient van iedere bestelling twee modellen te bewaren en voorafgaand aan het kwartaaloverleg deze modellen beschikbaar te stellen.
98.	Binnen de aangeboden bestel-/ brandportal bestaat er een aparte bestelomgeving voor het bestellen van visitekaartjes. Meerdere personen van de gemeente Barneveld krijgen toegang tot deze bestelapplicatie via een internet (HTTPS) met een unieke login en wachtwoord. Dit is mogelijk via de volgende browsers: Windows Explorer, Safari, Chrome en Firefox. Dit geldt enkel voor het bestelproces, het opmaakproces geschiedt binnen een door gemeente Barneveld beheerd platform. Opdrachtnemer biedt tevens een mogelijkheid om bestanden door de gemeente Barneveld veilig (via https-verbinding) te verzenden. Opdrachtnemer zal een SSO (Single Sign On) samen met de ICT-team van de gemeente Barneveld realiseren, binnen een termijn van 6 maanden na ondertekening van de raamovereenkomst. De besteller hoeft alleen maar tekst in te voeren, de opmaak gaat vervolgens automatisch (waarbij gebruik gemaakt wordt van een template die opdrachtnemer maakt) en is als schermopmaak automatisch zichtbaar voor de besteller.
	Specifieke eisen Maatwerk drukwerk
99.	De gemeente Barneveld verstaat onder Maatwerk drukwerk: Drukwerk welke in de meeste gevallen in full color (CMYK) afgedrukt moet worden met een promotioneel karakter, gedrukt en geprint, op diverse ondergronden en veelal aflopend. Voor deze producten is het opstellen van een offerte benodigd.
100	Opdrachtnemer levert op verzoek van de besteller separaat in een envelop of verpakking 5 exemplaren van het geleverde drukwerk (na uitvoering) direct bij aflevering aan bij de aanvrager ter goedkeuring/ kwaliteitscontrole van de uitvoering en voor archivering. De modellen zijn zonder meerkosten. Opdrachtnemer stemt met de besteller de productiemethodiek vast, zodat het voor de besteller altijd van tevoren duidelijk is welke kwaliteit zij kan verwachten (Xerografisch/inkjet/offset of andere technieken).
101	De eerste opdracht met betrekking tot het maatwerk drukwerk is voor de beoordeling van de kwaliteit. Voorafgaand daaraan zal de Gemeente Barneveld met Opdrachtnemer een drukwerkbestand laten drukken en printen op verschillende papiersoorten en gramsgewichten. Deze opdrachten zullen de norm zijn voor de kwaliteitscontrole van iedere vervolgoopdracht uit deze aanbesteding. Afwijkingen worden niet geaccepteerd, ter beoordeling van de Gemeente Barneveld. Opdrachtnemer zal ervoor zorgdragen dat deze normering bij iedere nadere opdracht met het drukwerk wordt vergeleken. Alle leveringen van drukwerkopdrachten dienen van goede en constante kwaliteit te zijn. De Gemeente Barneveld hanteert hiervoor de minimale norm die bij aanvang gedrukt/geprint is. Afwijkingen hierin zullen direct worden afgekeurd. Indien de Opdrachtnemer niet in staat is om tijdig en/of goed een nieuwe levering te garanderen, staat het de Gemeente Barneveld geheel vrij om bij een andere leverancier deze drukwerkopdracht onder te brengen. De norm voor het beoordelen van de minimaal gevraagde kwaliteit van de afdrukken is minimaal de kwaliteit van het drukwerk zoals verwoord in dit Programma van Eisen. Opdrachtnemer dient van iedere bestelling twee modellen te bewaren en voorafgaand aan het kwartaaloverleg deze modellen beschikbaar te stellen.

102	Het leveren van het drukwerk dient in ieder geval plaats te vinden binnen vijf werkdagen na bestelling of een eventueel gevraagde drukproef, tenzij per bestelling anders overeengekomen en/of aangevraagd (bij complexe opdrachten). Spoedopdrachten dienen binnen 24 uur te worden geleverd na ontvangst van een goedgekeurde PDF. 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. Indien niet binnen de gestelde levertijd geleverd kan worden, behoudt de Gemeente Barneveld zich het recht voor het gevraagde bij een andere organisatie aan te schaffen, waarbij eventuele meerkosten voor rekening van de Opdrachtnemer komen.
103	Indien van toepassing geeft Opdrachtnemer, telefonisch of per e-mail, advies over druktechniek, bedrukking, papiersoort, -dikte en afwerking, het gebruik van digitaal of offset drukken, wanneer een bestelling niet optimaal wordt gedaan. Voor 'digitale' opdrachten (print) gelden maximaal de prijzen van het prijzenblad reprografische leveringen. Via de e-mail mogen geen gevoelige gegevens (persoonsgegevens) verzonden worden.
104	Besteller zal akkoord moeten geven op zowel vormgeving als de prijs n.a.v. offerte, voorafgaand aan opdrachtuitvoering. Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat indien de Gemeente Barneveld de offerte en/of orderbevestiging per e-mail akkoord geeft, de feitelijke opdrachtuitvoering daarna pas aanvangt.
105	Opdrachtnemer stemt altijd vooraf met de besteller af welke druk/print techniek er gebruikt gaat worden en welke gevolgen dit heeft voor de afdrukkwaliteit en materiaalkeuze. Indien Opdrachtnemer dit verzuimt en er volgt een klacht op 'kwaliteit' zal opdrachtnemer de betreffende opdracht voor de initieel aangeboden kosten kosteloos herstellen. Afstemming vindt plaats via portal en/of telefonisch contact met dtp'er/adviseur van Opdrachtnemer. Een (digitale) drukproef kan onderdeel zijn van de afstemming. Spoedopdrachten mogen worden uitgevoerd echter mag Opdrachtnemer hiervoor extra kosten (maximaal € 25,-) per aflevering berekenen, deze zullen incidenteel zijn en indien dit een structureel karakter krijgt zal Opdrachtnemer met de Gemeente Barneveld de aard, frequentie, oorzaak en oplossing bespreken in een periodiek overleg.
106	Drukwerk is altijd van goede kwaliteit en voldoet altijd aan de volgende minimale eisen: - en zijn geen afwijkingen met de CMYK en/of PMS kleuren conform de door inschrijver gemaakte proefafdrukken bij aanvang van de verificatiefase. - er zitten geen strepen, vlekken of andere vervuiling op het drukwerk. - het papier is recht (het 'golft' niet). - 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. - uitstraling van 'Rasters en volvlakken' zijn minimaal vergelijkbaar met (of beter dan) het huidige drukwerk.
	Specifieke eisen eenvoudige reprografie, grootformaat, bewonersbrieven en enquêtes.
107	De Gemeente Barneveld vereist van Opdrachtnemer dat deze in staat is (en ervaring heeft met) om het volgende te kunnen leveren; - Het samenvoegen (mergen) afdrukken van bewonersbrieven met adresgegevens en printen in kleur en zwart-wit, met en zonder bijlagen; - Het samenstellen en afdrukken van Enquêtes, met verschillende samenstellingen per respondent (intelligent mergen);

	- Het couverteren, ter post aanbieden bij het postbedrijf van de Gemeente Barneveld; - Algemene eenvoudige reprografische leveringen A4 en A3 conform prijzenblad; - Grootformaatopdrachten (groter dan A3, bouwtekeningen) conform prijzenblad; - Grootformaatopdrachten vouwen naar A4, legenda zichtbaar en sealen per stuk; - Eenvoudige document aanpassingen (DTP, geen vormgeving) t.b.v. voornoemde producten. Al deze werkzaamheden dienen uitgevoerd te worden conform de tarieven op het prijzen(tab)blad reprografische leveringen. Een mogelijkheid tot digitale proefdruk en goedkeuring daarop dient beschikbaar te zijn in de bestel-/brandportal. Deze bovenstaande opdrachten zullen tijdens de verificatieperiode bij de hoogst scorende inschrijver worden ondergebracht en dienen foutloos uitgevoerd te worden.
108	De gemeente Barneveld heeft eigen plotters/ grootformaat printers. Een gebruiker zal zelf beslissen of zij de grootformaat opdracht bij Opdrachtnemer uitbesteed of op de eigen apparatuur afdrukt. Er berust echter derhalve geen exclusiviteit op deze grootformaat/plot-opdrachten.
109	De in dit onderdeel beschreven opdrachten dienen allemaal te worden aangevraagd en besteld in de bestel-/ brandportal. De gemeente Barneveld onderscheidt voor reprografie 4 productgroepen voor de bestel-/ brandportal waarbij opdrachtnemer deze op een logische en gebruiksvriendelijke wijze zal gaan inrichten voor de bestellers. Groep 1: bewonersbrieven. Groep 2: grootformaat. Groep 3: bestellers met eenvoudige print- en kopieeropdrachten A4 en A3 opdrachten. Groep 4: opdrachten van het team gemeentelijke belastingen. Enquêtes zijn dusdanig specifiek dat daarvoor een offerte gevraagd zal worden, waarbij de opbouw van de prijzen 1:1 gelijk moet zijn aan de prijzen uit het prijzenblad reprografische leveringen. Het is van groot belang dat de AO (administratieve organisatie) geheel juist is. De onderdelen van de opdrachten dienen 100% aan te sluiten bij het prijzenblad. Dit geldt voor zowel kleurenpagina's, zwart-wit pagina's, verschillende papiersoorten, afwerking etc. BINNEN 1 bestelling. Een prijsopgave bestaat niet alleen uit een totaalprijs, maar een voor een besteller eenvoudig herleidbare prijsopbouw aan de hand van het ingediende prijzenblad. Blanco A4 pagina's (tenzij deze op A3, voor zover hier opdracht voor gegeven wordt) mogen NIET in rekening worden gebracht. Er mogen geen onderdelen aan een bestelling toegevoegd worden, zoals plastic voorzijde, schoonsnijden, printen op A3 als A4 gevraagd wordt (tenzij er plano A3 gevouwen naar A4 moet worden) of ander papiersoorten dan gevraagd. Als er glad en sterk papier gevraagd wordt, levert opdrachtnemer geen glossy MC soorten. Opdrachtnemer zal dit ook met terugwerkende kracht herstellen en vergoeden, ook al zijn boekjaren afgesloten. Dit geldt ook voor maatwerk drukwerkopdrachten die niet in offset worden gedrukt.
110	De verantwoordelijkheid voor <u>alle</u> aangeboden stukken/ documenten ter reproductie berust vanaf het moment van overdragen – door de besteller aan de Opdrachtnemer – bij de Opdrachtnemer.

	Het kan in bepaalde situaties voorkomen dat een besteller aan de Opdrachtnemer vraagt om bepaalde aanpassingen in de documenten uit te voeren. Deze kunnen bestaan uit: samenvoegen van bestanden (zowel mergen als pagina's samenvoegen), paginanummers toevoegen, afbeeldingen verwijderen en toevoegen en pagina's bijsnijden. Deze handelingen vallen binnen de technische mogelijkheden van Adobe Acrobat professional 10 of hoger, waarover Opdrachtnemer dient te beschikken.
111	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) of CMYK-kleuren kunnen aan de hand van bovengenoemde criteria (voor wat betreft reprografische opdrachten) dus niet gesteld worden.
112	De besteller kan reproductiewerk zowel analoog (hardcopy/ originelen die gekopieerd moeten worden) als digitaal via de bestel-/ brandportal van de Opdrachtnemer respectievelijk aanleveren en aanmelden. Hardcopy bestellingen worden op een centraal afhaalpunt van de gemeente Barneveld gehaald en gebracht. De besteller moet de opdracht in de bestel-/ brandportal van Opdrachtnemer kunnen aanmelden en de orderbon als PDF kunnen printen om toe te voegen aan de originelen. Voordat de opdracht als bestelling in productie genomen wordt dient de besteller (per e-mail) geïnformeerd te zijn over de exacte en juiste kosten op basis van de aangeboden tarieven, zonder dat de levertijd hierdoor vertraging oploopt. Direct vanaf de ingangsdatum van de Raamovereenkomst zal Opdrachtnemer ervoor zorgen dat printopdrachten <u>uitsluitend</u> via de bestel-/ brandportal aangenomen worden. Zij zal deze dusdanig laagdrempelig inrichten dat aanleveren via een e-mail voor bestellers geen meerwaarde meer biedt. 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, de bestel-/ brandportal, e.d.
113	Opdrachtnemer maakt bij iedere type bestelling 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 bestel-/ brandportal moet voor de bestellers bij het uploaden van reprografische opdrachten dit verschil automatisch maken en automatisch tijdens het bestellen het juiste tarief online in deze bestel-/ brandportal presenteren. Voor de analoge opdrachten geldt dat de besteller de opdracht aanmeldt in de portal. Opdrachtnemer controleert bij binnenkomst de originelen en plaatst in de bestel-/ brandportal de werkelijke kosten, of stuurt de besteller een e-mail met de juiste kosten. Opdrachtnemer accepteert alleen bestellingen van medewerkers die een login en wachtwoord hebben ontvangen. De Gemeente Barneveld is verantwoordelijk voor het aanleveren van een lijst (digitaal of fysiek) met bevoegde personen die na gunning beschikbaar wordt gesteld. Als de kosten boven een norm per bestelling (nog nader af te stemmen) uitkomen dient de opdracht VOORAF op basis van die kosten door de betreffende manager(s)

	goedgekeurd te worden. De kosten voor de betreffende bestelling worden hierop automatisch aangepast, inclusief de juiste btw-berekening.
114	Alle specificaties die vermeld staan op het prijzenblad moet Opdrachtnemer als artikel minimaal, ook in de bestel-/ brandportal, kunnen leveren.
115	Bestellingen (zowel van bestanden als hardcopy bestellingen) zijn als volgt geregeld: de besteller doet de bestelling via de bestel-/ brandportal van de Opdrachtnemer. De online bestellingen (dus ook de kopieeropdrachten middels hardcopy) moeten minimaal zijn voorzien van: • De persoonlijke naam van de besteller; • Kostenplaats/routenummer (handmatig in te voeren door de besteller of automatisch ingevuld en aanpasbaar, als verplicht veld); • Het ordernummer (vanuit Opdrachtnemer); • De gewenste leverdatum; • De omschrijving van de bestelling; • Het volume (het aantal); • De prijs per eenheid/item; • De werkelijke totale kosten (voordat de bestelling definitief voor akkoord mag worden gegeven), op basis van het geüploade bestand (de besteller hoeft niet zelf de pagina's te tellen); • Gegevens in een vrij-opmerkingenveld; • Button wel/geen proefafdruk. Tijdens de implementatie van de opdracht wordt door Gemeente Barneveld in overleg met de Opdrachtnemer definitief bepaald welke velden moeten worden verwerkt in de bestel-/ brandportal. Indien deze gegevens niet vermeld zijn, mag de bestelling niet in behandeling worden genomen, dit geldt dus ook voor de kosten van de bestelling.
116	Spoedopdrachten mogen worden uitgevoerd echter mag Opdrachtnemer hiervoor extra kosten (maximaal € 25,-) per aflevering berekenen, deze zullen incidenteel zijn en indien dit een structureel karakter krijgt zal Opdrachtnemer met de Gemeente Barneveld de aard, frequentie, oorzaak en oplossing bespreken in een periodiek overleg.
117	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.
118	De Opdrachtnemer zal alle uitgevoerde bestellingen zelf (of met behulp van koerier) fysiek distribueren van en naar de opgegeven locatie.
119	Opdrachtnemer verwerkt op alle werkdagen bestellingen en leveringen (maandag, dinsdag, woensdag, donderdag, vrijdag, uitgezonderd feestdagen of dagen dat de gebouwen van de Gemeente Barneveld gesloten zijn), tenzij er sprake is van een ramp of ernstige calamiteit.
120	De Opdrachtnemer verzorgt (indien er een bestelling is geplaatst in de bestel-/ brandportal) minimaal 1 standaard haal-/levermoment per werkdag op de locatie van de Gemeente Barneveld. Indien spoed of calamiteiten kan hiervan afgeweken worden. Het standaard haal-/levermoment vindt op de hiervoor beschreven locatie van de Gemeente Barneveld (afhankelijk wie wat besteld heeft) indien besteld vóór 17:00 uur dan uiterste levering de volgende werkdag vóór 15:00 uur (Nederlandse tijd). Er worden, ongeacht de grootte van de bestelling, door Opdrachtnemer geen extra kosten in rekening gebracht. Opdrachtnemer kan in de bestel-/ brandportal monitoren of er haalopdrachten gereedliggen (de besteller moet kunnen aangeven op welk afhaal-/leverpunt) en hoeft dus nooit onnodig een rit te verzorgen. Immers, analoge

	opdrachten moeten eerst in de bestel-/ brandportal worden aangemeld. De deadline voor het invoeren van een hardcopy opdracht is 60 minuten voor het haal/brengmoment. Inschrijver dient in haar prijsberekeningen ervan uit te gaan dat er jaarlijks 220 haal/brengmomenten zijn.																		
121	De Opdrachtnemer heeft een inspanningsverplichting om opdrachten zo snel als mogelijk is te verwerken. Voor digitaal aangeleverde bestellingen via de bestel-/ brandportal 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 aangeleverd via de bestel-/ brandportal applicatie: Losbladige zwart/wit reproductie of nabewerking met online nieten (1 of 2 nietjes): <table> <tr> <td>0 – 5.000 afdrukken*</td> <td><i>eerst volgende koeriersrit</i></td> </tr> <tr> <td>5.000 – 7.500 afdrukken</td> <td><i>uiterlijk in de 2^e rit</i></td> </tr> <tr> <td>Boven 7.500 afdrukken</td> <td><i>in overleg</i></td> </tr> </table> 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.: <table> <tr> <td>0 – 5.000 afdrukken</td> <td><i>eerstvolgende koeriersrit</i></td> </tr> <tr> <td>5.000 – 7.500 afdrukken</td> <td><i>uiterlijk in de 2^e rit</i></td> </tr> <tr> <td>Boven 7.500 afdrukken</td> <td><i>in overleg</i></td> </tr> </table> Full color reproductie (zonder specifieke kleurinstellingen): <table> <tr> <td>0 – 250 afdrukken</td> <td><i>eerstvolgende koeriersrit</i></td> </tr> <tr> <td>250 – 5.000 afdrukken</td> <td><i>uiterlijk in de 2^e rit</i></td> </tr> <tr> <td>Boven 5.000 afdrukken</td> <td><i>in overleg</i></td> </tr> </table> (*) 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. Bestellers die het verzoek indienen voor een Enquête, bewonersbrief of om DTP-opdrachten uit te voeren zal er per opdracht een afstemming voor de levertijd moeten plaatsvinden. Een snelle levertijd is van groot belang bij bewonersbrieven, Opdrachtnemer realiseert zich dit en geeft een hoge prioriteit aan deze opdrachten. 20.000 brieven moeten desgewenst binnen 24 uur bij de Gemeente Barneveld geleverd kunnen worden.	0 – 5.000 afdrukken*	<i>eerst volgende koeriersrit</i>	5.000 – 7.500 afdrukken	<i>uiterlijk in de 2^e rit</i>	Boven 7.500 afdrukken	<i>in overleg</i>	0 – 5.000 afdrukken	<i>eerstvolgende koeriersrit</i>	5.000 – 7.500 afdrukken	<i>uiterlijk in de 2^e rit</i>	Boven 7.500 afdrukken	<i>in overleg</i>	0 – 250 afdrukken	<i>eerstvolgende koeriersrit</i>	250 – 5.000 afdrukken	<i>uiterlijk in de 2^e rit</i>	Boven 5.000 afdrukken	<i>in overleg</i>
0 – 5.000 afdrukken*	<i>eerst volgende koeriersrit</i>																		
5.000 – 7.500 afdrukken	<i>uiterlijk in de 2^e rit</i>																		
Boven 7.500 afdrukken	<i>in overleg</i>																		
0 – 5.000 afdrukken	<i>eerstvolgende koeriersrit</i>																		
5.000 – 7.500 afdrukken	<i>uiterlijk in de 2^e rit</i>																		
Boven 7.500 afdrukken	<i>in overleg</i>																		
0 – 250 afdrukken	<i>eerstvolgende koeriersrit</i>																		
250 – 5.000 afdrukken	<i>uiterlijk in de 2^e rit</i>																		
Boven 5.000 afdrukken	<i>in overleg</i>																		
122	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 Gemeente Barneveld, aangepast worden. Indien niet binnen de gestelde levertijd geleverd kan worden, behoudt de Gemeente Barneveld zich het recht voor het gevraagde bij een andere organisatie aan te schaffen, waarbij eventuele meerkosten voor rekening van de Opdrachtnemer komen.																		
123	De voorbereiding- en 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; - couverteren van C5 enveloppen; - mergen van bestanden (tot 150 MB bestanden, met 5 bijlagen A4). Opdrachtnemer dient dit minimaal te kunnen bieden. Specifiek voor mergen geldt dat een (correct aangeleverd) Excel document gekoppeld moet kunnen worden met een Word-brief en voorzien moet kunnen worden van (on)gepersonaliseerde bijlagen. Op het prijzenblad kunnen eventuele kosten voor mergen gespecificeerd worden.
124	Afdrukken met 256 grijsniveaus moet mogelijk zijn.
125	Afdrukresolutie in zowel full color als zwart-wit laserkwaliteit met minimaal 600x600 dpi. Inkjet voor afdrukken tot en met A3 is expliciet NIET toegestaan.
126	Afdrukken van A6 tot en met A0 formaat dient mogelijk te zijn
127	Mogelijkheid in zwart/wit of in full color binnen 1 opdracht (laserkwaliteit).
128	Verwerking van 75 gr/m2 tot en met 300 gr/m2 papier dient mogelijk te zijn.
129	De afdrukken mogen een maximale tolerantie hebben van 1,0 mm, naar links en naar rechts, ongeacht papiersoort, bij dubbelzijdig printen maximaal 2,0 mm.
130	Er mag geen sprake zijn van een diagonale tolerantie waardoor 'scheefprinten' ontstaat, 0,5 mm gemeten enkelzijdig van links naar rechts, ongeacht de papiersoort en gramgewicht, enkel- of dubbelzijdig.
131	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.
132	De levering dient van goede kwaliteit te zijn. De standaard die door de gemeente Barneveld 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. Lichte tinten (zoals fietspaden/duingebieden/waterpartijen bij landkaarten en afbeeldingen van gebieden) dienen altijd (bij print en kopie) zichtbaar te blijven.
133	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. 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 Gemeente Barneveld 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.
134	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, schoonmaken van pagina'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.
135	Scans (kopieën) zijn schoon, eventuele randen en vlekken worden weggewerkt. Scans zijn recht en duidelijk leesbaar, zonder dat zaken dichtlopen of wegvallen.
	Specifieke eisen bestel- / brandportal
136	Opdrachtnemer is bereid en in staat om alle soorten en type bestellingen uit deze aanbesteding van gemeente Barneveld te verwerken in de bestel- / brandportal van de Opdrachtnemer bestaande uit en opgebouwd met de volgende hoofdgroepen; - Aanvragen mergen t.b.v. bewonersbrieven; - Kantoor/huisstijl drukwerk met voorraad module; - Maatwerk drukwerk; - Eenvoudige reprografische opdrachten; - Bestellen mergen en printen/verzenden bewonersbrieven; - Grootformaat opdrachten; - Automatisch opmaken visitekaartjes; - Aanvragen offertes. Voor iedere besteller moeten de hoofdgroepen duidelijk worden weergegeven na het inloggen.
137	Het is een vereiste dat alle werkzaamheden uit deze aanbesteding in voor de besteller 1 omgeving geïntegreerd worden. Dit hoeft technisch niet 1 geheel te zijn, maar voor de besteller/gebruiker wel. De besteller/gebruiker hoeft maar eenmaal in te loggen om de verschillende diensten te kunnen afnemen, mits deze daar een bevoegdheid door de Gemeente Barneveld voor heeft gekregen. Het moet mogelijk zijn om voor bepaalde bestellers specifieke bestelmogelijkheden te blokkeren (autorisatie). De bestel- / brandportal wordt gedurende de gehele periode van de raamovereenkomst kosteloos door Opdrachtnemer beschikbaar gesteld. Het beschikbaar stellen omvat tevens onderhoud/ beheer/ bugfixing en upgrades.
138	De bestel- / brandportal zal zo worden ingericht dat een gebruiker/besteller op een eenvoudige en logische wijze de bestelling kan invoeren. Voordat de bestel- / brandportal 'live' gaat zal er een klein gebruikerspaneel worden aangewezen om de bevindingen over gebruikersvriendelijkheid en duidelijkheid/juistheid en volledigheid vast te stellen. De verbeterpunten uit deze review zullen door de Opdrachtnemer worden doorgevoerd, voor zover deze technisch realistisch zijn. Alle onderdelen van deze aanbesteding dienen via het bestel-deel besteld te kunnen worden.
139	De bestel- / brandportal 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 de Gemeente Barneveld. De procuratie kan per besteller afwijken.
140	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 Gemeente Barneveld betaalbaar gesteld gaat worden.
141	Opdrachtnemer dient een volledig werkende online bestel- / brandportal op te leveren tijdens de verificatiefase.
142	Opdrachtnemer accepteert alleen bestellingen van medewerkers die een login en wachtwoord hebben ontvangen. De aanbestedende dienst is verantwoordelijk voor het aanleveren van een lijst (digitaal of fysiek) met bevoegde personen die na gunning beschikbaar wordt gesteld en zal indien nodig worden aangepast.
143	De bestel- / brandportal biedt de mogelijkheid om met meerdere bestellers (minimaal 40) tegelijkertijd in te loggen en bestellingen te plaatsen.

144	Bestellen huisstijldrukwerk: Alleen hiervoor aangewezen medewerkers van Gemeente Barneveld dienen toegang te krijgen tot de online bestelmodule van de bestel/Brandportal. Het te bestellen drukwerk is door Opdrachtnemer 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 Gemeente Barneveld kan via deze webapplicatie van de Opdrachtnemer de status van de drukwerkopdracht volgen. De besteller(s) bestel(t/en) via internet. De besteller ontvangt na de bestelling een e-mail met de bevestiging dat de aanvraag/ opdracht in ontvangst is genomen.
145	Offerte aanvragen en bestellen maatwerk drukwerk: Opdrachtnemer draagt ervoor zorg dat allerhande drukwerkitems op een eenvoudige wijze ingevoerd kunnen worden voor een prijsopgave en bestelling. <u>Voordat</u> de bestelling in productie gezet wordt zal Opdrachtnemer ervoor zorgen dat de besteller een prijsopgave ontvangen heeft.
146	Offerte aanvragen en bestellen grootformaat, reprografische leveringen, bewonersbrieven en enquêtes De besteller kan reproductiewerk zowel analoog (hardcopy/originelen die gekopieerd moeten worden) als digitaal via de bestel-/brandportal van de Opdrachtnemer aanleveren/aanmelden. Hardcopy bestellingen worden op een centraal afhaalpunt (de bodekamer van de opdrachtgever) opgehaald conform een afgestemde frequentie. De besteller moet de opdracht in de bestel-/ brandportal van Opdrachtnemer kunnen aanmelden en de orderbon als PDF kunnen printen om toe te voegen aan de originelen. VOORDAT de 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. Binnen een maand vanaf de ingangsdatum van de raamovereenkomst zal Opdrachtnemer ervoor zorgen dat printopdrachten uitsluitend via de bestel-/brandportal aangenomen worden. Daarnaast zal Opdrachtnemer tijdens de implementatiefase per email en telefonisch goed bereikbaar zijn. De Opdrachtnemer zal zorgdragen voor transportboxen (door Opdrachtnemer te bepalen hoeveelheid) voor het ophalen van hardcopy originelen en leveren van gereed product.
147	Bestellen visitekaartjes met automatische opmaak Opdrachtnemer beschikt over een online bestel/opmaakmodule voor visitekaartjes. Meerdere daarvoor door Gemeente Barneveld aangewezen personen van de Gemeente Barneveld krijgen toegang tot dit deel van de bestelapplicatie. Dit is mogelijk via de volgende browsers: Windows Explorer, Safari, Chrome en Firefox. De besteller ziet live de opmaak en voert de gegevens in en ziet online een automatisch aangepaste proef. Na een online goedkeuring door de besteller worden de kaartjes geleverd. Het moet mogelijk zijn om in de portal deel visitekaartjes te kunnen opmaken door een niet ervaren besteller/gebruiker van de Gemeente Barneveld. De template moet voorkomen dat andere dan vastgestelde fonts gebruikt kunnen worden en posities van logo/tekst/afbeeldingen nimmer door een besteller/gebruiker aangepast kunnen worden. De output moet minimaal een C-PDF zijn, gereed voor drukken en printen. Alle huidige content en ontwerpen, functionaliteiten en technieken dienen integraal te worden voortgezet door de Opdrachtnemer. Als de migratie naar de Opdrachtnemer meerwerk veroorzaakt, is dit voor rekening van de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer informeert (indien nodig) bij de nota van inlichtingen/ locatiebezoek bij Gemeente Barneveld naar alle aspecten die zij moet weten voor een geruisloze migratie. Alle content (inclusief zoekresultaten, design, knoppenstructuur, kleuren, links, etc.) moet volledig behouden blijven.
148	Registratie van bestellingen is als volgt geregeld: maandelijks dient een Excel of .CSV-overzicht per TEAM aangeleverd te worden aan de financiële administratie van de aanbesteder waarin de volgende gegevens zijn opgenomen: • naam besteller;

	• kostenplaats/routenummer; • de leverdatum; • teamcode; • ordernummer; • datum; • omschrijving bestelling; • volume per artikel; • prijs per eenheid; • totale prijs en prijsopbouw (corresponderend met het prijzenblad) per bestelling. Met behulp van dit overzicht kan het Gemeente Barneveld de opdrachten intern doorbelasten aan de eindgebruiker.
149	Als de besteller dit wenst wordt er (indien door de besteller aangegeven in de bestel-/randportal) 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 de bestel-/brandportal, of in een separate 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.
150	Bestellingen (zowel van bestanden als hardcopy bestellingen) zijn als volgt geregeld: de besteller doet de bestelling via de bestel-/ brandportal van de Opdrachtnemer. De online bestellingen moeten minimaal zijn voorzien van: • Kostenplaats (handmatig in te voeren door de besteller, als verplicht veld); • De persoonlijke naam van de besteller; • Het ordernummer; • De gewenste leverdatum; • 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 geüploade bestand (de besteller hoeft niet zelf de pagina's te tellen); • Gegevens in een vrij-opmerkingenveld; • Button wel/geen proefafdruk.
151	Tijdens de implementatie van de opdracht wordt door gemeente Barneveld in overleg met de Opdrachtnemer definitief bepaald welke velden moeten worden verwerkt in de bestel-/ brandportal. Indien deze gegevens niet vermeld zijn, mag de bestelling niet in behandeling worden genomen, dit geldt dus ook voor de kosten van de bestelling. De bestel-/ brandportal zal worden afgestemd op de versie van de browser van de gemeente Barneveld. Bij een upgrade van de browser zal de Opdrachtnemer (wanneer dit nodig blijkt te zijn) de applicatie daarop aanpassen zonder daarvoor kosten in rekening te brengen. De Opdrachtnemer zal proactief informeren welke versie van browsers er gebruikt worden en gebruikt gaan worden.
152	Besteller moet via digitale bestelbonnen PDF-documenten kunnen verwerken waarbij het werkproces in 1 keer automatisch dient te verlopen (zonder tussenkomst van een medewerker of besteller). Dit betekent dat de bestel-/ brandportal automatisch de geüploade bestanden omzet naar een voor de besteller visueel zichtbare proef (Lage

	resolutie Pdf-bestand) en de daarbij behorende prijs automatisch kan calculeren. De besteller moet dus duidelijk kunnen zien hoe de uitvoering gaat worden en wat zij/hij nu precies besteld heeft tegen welke kosten.
153	De digitale bestelbonnen moeten realistisch opgebouwd worden en geen opties weergeven die niet van toepassing zijn, niet realiseerbaar zijn of niet gevraagd zijn. Als de gemeente Barneveld van mening is dat er te veel handelingen gevraagd worden zal de Opdrachtnemer de portal hierop aanpassen.
154	Opdrachtnemer dient er rekening mee te houden dat de huidige templates van de Gemeente Barneveld zich kunnen ontwikkelen tot het moment van de start van de dienstverlening. Dit geldt voor zowel het ontwerp (design), de techniek, de content en de structuur. Bij start van de dienstverlening zal de Opdrachtnemer de versie van dat moment hanteren voor de verdere dienstverlening (as-is). Mutaties die tussen publicatie van deze aanbesteding en het moment van aanvang van de dienstverlening plaatsvinden mogen geen aanleiding zijn voor meerwerk of hogere kosten, inschrijver houdt hier rekening mee met haar calculatie.
155	De bestel-/ brandportal wordt op basis extern hosting op een op externe servers van de opdrachtnemer beschikbaar gesteld als een SAAS-oplossing. De SAAS-richtlijnen van de gemeente Barneveld zijn hierbij van toepassing. Zodra de bestel-/ brandportal niet meer beschikbaar is zal Opdrachtnemer dit binnen 1 uur herstellen. Deze situatie krijgt de hoogste prioriteit van de Opdrachtnemer en Opdrachtnemer rapporteert aan gemeente Barneveld de oorzaak, de oplossing en de duur van de storing. De website dient een beschikbaarheidspercentage te hebben van 98% per website gemeten per maand. De volgende storingen worden binnen 4 werkuur opgelost: • Templates zijn niet meer beschikbaar; • Teksten staan niet meer goed in templates; • Afbeeldingen zijn niet meer zichtbaar; • De applicatie geeft niet goedgekeurde fonts weer; • De gebruikte kleuren van designelementen in de website (knoppen, balken etc.) zijn niet conform de huisstijl van Gemeente Barneveld.
156	Back-up en restore: Opdrachtnemer draagt zorg voor dagelijkse back-ups en draagt ook zorg voor een noodzakelijke restore. De back-ups worden gedurende een periode van minimaal 48 uur in veilige bewaring opgeslagen. Het betreft hier alle data/vormgeving/content etc. die binnen de scope van deze aanbesteding valt.
157	Voor alle aanpassingen (grote en kleine) geldt dat Gemeente Barneveld vooraf inzichtelijk wil hebben wat de kosten zullen zijn voor de aanpassing, Gemeente Barneveld zal dan aan de hand van de hoogte van de kosten wel of niet akkoord geven op de aanpassing.
158	Bij een upgrade van de browser zal de Opdrachtnemer (wanneer dit nodig blijkt te zijn) daar de applicatie op aanpassen. De Opdrachtnemer zal proactief informeren welke versie van browsers er gebruikt worden en gebruikt gaan worden.
159	Opdrachtnemer voert minimaal eenmaal per maand een audit uit op de snelheid van de bestel-/ brandportal qua laadtijd.
160	De bestel-/ brandportal dient te passen in de structuur en huisstijl van de website van de gemeente Barneveld, zie www.Ede.nl
161	Voordat een template of ander onlineproduct 'live' gaat kan de gemeente Barneveld dit in een ontwikkelomgeving bekijken en beoordelen. Technische issues worden door de Opdrachtnemer kosteloos aangepast, content (tekst/foto's) aanpassingen worden door de gemeente Barneveld vergoed. Design issues die bestaan uit het niet opvolgen van een briefing of huisstijleisen worden kosteloos door Opdrachtnemer aangepast. Design mutaties op verzoek van de gemeente Barneveld mogen in rekening worden gebracht.
162	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het tijdig maken van back-ups van de in de bestel-/ brandportal 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 gemeente Barneveld kenbaar maken.
	Specifieke eisen Technisch DTP (kleine aanpassingen)
163	De Opdrachtnemer zal altijd eerst een proef voorleggen aan de gemeente Barneveld, alvorens deze in productie (offline/online) te zetten. De Opdrachtnemer zal zonder een schriftelijk akkoord (of bevestiging per e-mail) op de proef nooit een externe opdracht (drukwerk of andere soorten opdrachten) verstrekken. Indien de Opdrachtnemer dit onverhoopt of per ongeluk toch verstrekt, ligt het volledige risico op juistheid en volledigheid bij de Opdrachtnemer.
164	De Opdrachtnemer dient zelf over het letterfont van de gemeente Barneveld te beschikken, zodat het inlezen van bestanden hierop niet kan stagneren. De Opdrachtnemer geeft in de inschrijving aan of zij bereid is om te blijven investeren in de nieuwste versies van de bovengenoemde software om versieproblemen te voorkomen. Opdrachtnemer zal uitsluitend de door gemeente Barneveld vastgestelde kleurenwaarden (PMS/RGB/CMYK) gebruiken. De huidige huisstijlkleur van de gemeente Barneveld is PMS 322, PMS 718 en zwart. Als dit later een ander PMS-nummer gaat worden mag dit geen prijsconsequenties hebben.
165	De medewerkers van de Opdrachtnemer dragen zorg voor een correcte opmaak en aanlevering van bestanden. Na akkoord van een digitale proef door de gemeente Barneveld worden de bestanden aangeboden aan de Opdrachtnemer. De opdracht krijgt een uniek opdrachtnummer en een digitale opdrachtbon (PDF).
166	Iedere aanpassing van een opdracht (ongeacht welke aanpassing) wordt per ommekeer per e-mail verzonden en dient eerst door de besteller/ gemeente Barneveld te worden bevestigd, voordat er een nadere uitwerking kan plaatsvinden. Bij een opdracht heeft opdrachtgever altijd de mogelijkheid rechtstreeks te communiceren met de dtp-uitvoerder zonder tussenkomst van de contactpersoon.
167	Bij een nadere opdracht (bestelling) van gemeente Barneveld geeft Opdrachtnemer binnen 1 werkdag een eerste reactie via de e-mail. In deze reactie dient in ieder geval aangegeven te worden wat de totale prijs gaat bedragen en of de gewenste planning haalbaar is. Als deze reactie niet binnen deze termijn gegeven is staat het de gemeente Barneveld geheel vrij om de nadere opdracht bij een derde onder te brengen. Opdrachtnemer verkrijgt nimmer een exclusief recht op nadere opdrachten.
168	Opdrachtnemer waarborgt dat de huisstijlvoorschriften van Gemeente Barneveld consequent worden nageleefd door de medewerkers van de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer toetst of de vormgevingsopdracht voldoet aan de eisen van Gemeente Barneveld voordat er een eerste versie/concept aan Gemeente Barneveld zal worden aangeleverd. Opdrachtnemer zal zorgdragen voor een correcte oplevering. Opdrachtgever verstaat onder een correcte oplevering minimaal: • Juiste opmaak; • Juist kleurgebruik; • Juiste resolutie van beelden en eindproduct; • Juiste lengte van filmmateriaal en op juiste formaat aangeleverd; • Juiste fonts ingesloten; • PDF is juist gecertificeerd; • Snijtekens toegevoegd; • Juiste opmaak met transparantie indien nodig; • Juist gebruik van logo's; • Bevat alle gevraagde pagina's, nummering, teksten, afbeeldingen e.d.; • Opgemaakt voor productie-omgeving zoals gevraagd (bijvoorbeeld voor printproductie of offset-productie).
169	Opdrachtnemer levert op verzoek van opdrachtgever het originele Creative Cloud opmaakbestand.

170	Na het overleg tussen Gemeente Barneveld en Opdrachtnemer over de opdracht en de verwachtingen die Gemeente Barneveld heeft van de Opdrachtnemer dient Opdrachtnemer binnen 1 werkdag een gedetailleerde offerte aan de Gemeente Barneveld aan te bieden (gebaseerd op de vooraf opgegeven prijs voor de betreffende opdracht). In de offerte dient minimaal vermeld te staan hoeveel uur per functie benodigd zullen zijn voor de uitvoering van de opdracht en welke kosten hieraan verbonden zullen zijn. De uurtarieven zijn nimmer hoger dan die door Opdrachtnemer ingediende tarieven op het prijzenblad.
-----	---

Nr.	Eisen Security Protocol CODE ROOD opdrachten Van toepassing op alle strikt vertrouwelijke documenten van de gemeente Barneveld waar dit kenmerk door de besteller aan gegeven wordt. In de bestel-/brandportal moet per bestelling de mogelijkheid bestaan om dit aan te geven. Bij alle type bestellingen moet deze mogelijkheid geboden worden zodra het kenmerk CODE ROOD toegekend wordt.
Cr.0	Voor opdrachten met een vertrouwelijk karakter geldt dat deze als een CODE ROOD opdracht aangenomen dient te worden en ziet er als volgt uit; Om bij deze bestanden te kunnen komen dient Opdrachtnemer in te loggen op een beveiligde omgeving van Opdrachtgever door middel van een persoonlijke inlognaam en een SMS-code die naar een Gsm-telefoon van de Opdrachtnemer verzonden is. Daarna kunnen de documenten gedownload worden. Dit mag uitsluitend door de daarvoor aangewezen medewerkers van de Opdrachtnemer plaatsvinden, altijd onder toezicht van een daarvoor aangewezen leidinggevende van de Opdrachtnemer. Het volledige CODE ROOD protocol dient vervolgens als productieproces doorlopen worden. Deze vertrouwelijke documenten worden door Opdrachtnemer in speciaal daarvoor door de gemeente Barneveld beschikbare dozen verpakt en verzegeld. Op iedere doos dient de daarbij behorende orderbon geplakt te worden. De medewerkers van de gemeente Barneveld moeten aan de hand van de verpakking de dozen kunnen sorteren op datum en naam besteller. Aan het einde van de werkdag mogen er nooit afdrucken en bestanden in de productieomgeving van Opdrachtnemer achter blijven. CODE ROOD bestellingen mogen UITSLUITEND bij de besteller zelf worden afgeleverd, waarbij er altijd door een betreffende medewerker voor ontvangst getekend moet worden, hiervan wordt een lijst van geautoriseerde medewerkers bij Opdrachtnemer beschikbaar gesteld.
cr.1	In overleg met de gemeente Barneveld worden er medewerkers van Opdrachtnemer gekoppeld aan CODE ROOD opdrachten, geen enkele andere medewerker mag deze opdrachten uitvoeren, tenzij expliciet opnieuw schriftelijk is overeengekomen. Dit mogen geen externen of tijdelijke inhuurkrachten zijn.
cr.2	Alle computers van de Opdrachtnemer waarop de vertrouwelijke documenten staan, of worden verwerkt, zijn altijd beveiligd met een Full Disk encryption.
cr.3	Deze computers (zie Cr.2) worden NOOIT onbeheerd (zonder vergrendeling) achtergelaten.
cr.4	De beeldschermen van de computers zoals beschreven in cr.2 staan zo opgesteld dat men van buiten de ruimte (door de ramen met bijvoorbeeld een telelens) niet mee kan lezen of opnames (foto/film) kan maken.
cr.5	De ruimte waar CODE ROOD opdrachten worden verwerkt is gedurende de verwerking afgesloten voor niet-geautoriseerde medewerkers en derden.
cr.6	Eventuele aanlevermedia (zoals een USB-stick) zijn beveiligd met AES256 bits encryptie en een uniek wachtwoord, die alleen bekend is bij de besteller en via een andere route, per telefoon of per SMS, bekend gemaakt wordt.
cr.7	De PDF van CODE ROOD documenten dient altijd met een <u>unieke</u> pincode te worden aangeleverd en deze pincode dient of per telefoon of per SMS te worden doorgegeven aan de daartoe bevoegde (repro) medewerkers van Opdrachtnemer. PDF-documenten mogen NOOIT zonder toestemming van de besteller 'gekraakt' (omzeilen van de pincode) worden.
cr.8	Worden de documenten digitaal aangeleverd met een datadrager (USB/CD/DVD/harde schijf etc.) bij de Opdrachtnemer? Dan dient de datadrager c.q. e-mail duidelijk voorzien te zijn van de tekst: CODE ROOD .
cr.9	<u>Extra procedure bij aanleveren via e-mail:</u> De besteller belt eerst bij de Opdrachtnemer dat er een CODE ROOD e-mail aankomt, de ontvanger (uitsluitend de hiervoor geautoriseerde medewerkers) wacht deze e-mail op. E-mails die buiten de openingstijden verzonden zijn mogen alleen NA UITDRUKKELIJKE toestemming van de besteller verwerkt worden. Deze toestemming moet uit de e-mail blijken, of een vervolg e-mail. De ontvangen e-mail moet zo snel mogelijk (uiterlijk binnen 10 minuten, of binnen 10 minuten na aanvang van de nieuwe werkdag - bij opdrachten die na werktijd zijn binnengekomen) uit de e-mail inbox verwijderd worden.