

Programma van eisen

Aanbesteding Promotioneel drukwerk, gemeente Utrecht

Algemeen

- Eis 1 U gaat ermee akkoord dat gemeentelijke contractpartners-vormgeving ook nadere offertes voor drukwerkopdrachten kunnen aanvragen. Verzoeken van niet-contractpartners legt u terzijde en u informeert direct de contractbeheerder (e-mailadres: drukwerk@utrecht.nl) hierover.
- Eis 2 U werkt bij de uitvoering van de raamovereenkomst - zo nodig en desgewenst – samen met de gecontracteerde vormgevers. Bijvoorbeeld in het geval de vormgever de drukwerkbegeleiding overneemt van de opdrachtgever.

Papier

- Eis 3 Het papier dat u voor promotioneel drukwerk levert, voldoet aan de specificaties van 'Speedcopy Superior, of gelijkwaardig'. Zie het document Specificaties huisstijlpapier (bijlage 9), versie 20240626. In de implementatiefase adviseert u welke papiersoort hieraan het beste voldoet en u levert daarvan modellen aan de vaste contactpersoon van de gemeente.
- Eis 4 Het papier, dat u voor de producten van de gemeente gebruikt, voldoet aan de ISO 9706-norm: houdbaarheid is minstens 100 jaar.
- Eis 5 70% van het vezelmateriaal bestaat uit duurzaam beheerde bossen of gerecycled materiaal. De vezelgrondstof mag uit gerecyclede of primaire vezels bestaan. Primaire vezels mogen niet afkomstig zijn van genetisch gemodificeerde soorten. Voor alle vezels zijn geldige handelsketencertificaten vereist van onafhankelijke certificatiesystemen zoals Forest Stewardship Council (FSC), het Programme for the Endorsement of Forest Certification (PEFC) of gelijkwaardig, of leveringsbonnen van papier voor recycling volgens EN 643. Minstens 70% van het vezelmateriaal voor het product moet komen uit duurzaam beheerde bossen, gecertificeerd door onafhankelijke handelsketenregelingen, en/of moet gerecycled materiaal zijn. Hergebruik van afvalmateriaal binnen hetzelfde proces wordt uitgesloten van de berekening van gerecyclede vezels. Ongecertificeerd primair materiaal moet voldoen aan legale bronnen en controle-eisen.
- Eis 6 Gebruik van chloor verboden bij het bleken van pulp
Het papier dat door de opdrachtnemer wordt gebruikt, moet gebleekt zijn zonder gebruik van elementair chloor (ECF) of geheel zonder chloor (TCF). Chloorgas mag niet als bleekmiddel worden gebruikt. Deze eis geldt niet voor het gebruik van chloorgas in samenhang met de productie en de toepassing van chloordioxide. Hoewel deze eis ook van toepassing is op het bleken van gerecyclede vezels, wordt aanvaard dat de vezels in hun vorige levenscyclus met chloorgas kunnen zijn gebleekt.
- Eis 7 Het papier, dat u voor de producten van de gemeente gebruikt, beschikt over het [EU Ecolabel certificaat voor grafisch papier](#) (Bijlage I van Besluit (EU) 2019/70 van de Commissie).

Drukwerk

Eis 8 Grenswaarden aan isopropylalcoholgehalte

Bij offsetdrukwerk zonder UV-inkten door middel van vellenoffsetdrukwerk, smalbaanrotatiedruk of rotatiedruk geldt dat het vochtwater dat gebruikt wordt voor de productie van het in het kader van deze aanbesteding te leveren drukwerk, een maximaal isopropylalcoholgehalte (IPA-gehalte) heeft van:

- indien het vellenoffsetdrukproces wordt toegepast: 5 vol.%;
- indien het rotatie-offsetdrukproces wordt toegepast: 3 vol.%;
- indien het smalbaanrotatie-offsetdrukproces wordt toegepast: 5 vol.%;
- Bij offsetdrukwerk met UV-inkten door middel van smalbaanrotatie geldt dat het vochtwater dat gebruikt wordt voor de productie van het in het kader van deze aanbesteding te leveren drukwerk, een maximaal isopropylalcoholgehalte (IPA-gehalte) heeft van 7 vol.%.

Eis 9 Producten zijn verplicht verpulpbaar

Het product moet opnieuw kunnen worden verpulpt, en:

- Nasterktemiddelen mogen niet worden gebruikt, behalve voor draagtassen van papier en pakpapier, waarin zij alleen mogen worden gebruikt als kan worden aangetoond dat het product opnieuw kan worden verpulpt.
- Lamineermiddelen, met inbegrip van polyetheen en/of polypropyleen, mogen uitsluitend worden gebruikt om de levensduur van het product met minstens één jaar verhogen. Deze producten omvatten boeken, opbergmappen, vouwmappen, (school)schriften, kalenders, notitieboekjes en agenda's. Tijdschriften, draagtassen van papier of pakpapier mogen niet worden gelamineerd. Dubbele laminering mag op geen enkel product worden toegepast.

Eis 10 Verwijderbaarheid van kleefmiddelen scoort ten minste 71 op de EPRC-scorelijst

Dit criterium is van toepassing op bedrukt en te bedrukken papier, kantoorartikelen van papier en draagtassen van papier. Zelfklevende etiketten die minstens 0,50 gewichtsprocent van het eindproduct uitmaken moeten aan deze eis voldoen. Niet-zelfklevende etiketten en op water gebaseerde kleefmiddelen hoeven niet aan dit criterium te voldoen.

De verwijderbaarheid van kleefmiddelen moet een score van ten minste 71 op de EPRC-scorelijst hebben (te downloaden van de [European Paper Recycling Council](#)).

Voor drukgevoelige kleefmiddelen geldt dat de verwijderbaarheidsscore op de EPRC scorelijst ten minste positief moet zijn.

Toepassingen van kleefmiddelen die zijn vermeld in de bijlage bij de 'Assessment of Printing Product Recyclingability, Scorecard for Removability of Adhesive Applications' worden geacht in overeenstemming te zijn met de eis.

Eis 11 Ontinktbaarheid scoort ten minste 51 op de EPRC Deinkability Scorecard

Dit criterium is van toepassing op bedrukt papier op basis van wit papier. Enveloppen hoeven niet aan dit criterium te voldoen.

De ontinktbaarheid moet worden aangetoond met de EPRC Deinkability Scorecard. Alle geanalyseerde individuele parameters moeten een positieve score hebben, met een eindscore van ten minste 51 op de EPRC Deinkability Scorecard (te downloaden van: de [European Paper Recycling Council](#)).

De druktechnologieën of drukinkten moeten worden getest op de papiersoorten die in een product worden gebruikt. Het testcertificaat kan worden gebruikt voor afdrukken met dezelfde

inkt op hetzelfde type substraat als de inkt ten minste dezelfde oppervlakte als op het geteste product bestrijkt.

- Eis 12 Geen schadelijke stoffen in inkt, verfstoffen, vernis, toevoegingen, reinigingsmiddelen en oplosmiddelen
Voor offsetdrukwerk en/of digitaal printwerk geldt dat, voor de vervaardiging van het in het kader van deze aanbesteding te leveren drukwerk, geen inkten, verfstoffen, vernis, toevoegingen, reinigingsmiddelen of oplosmiddelen mogen worden gebruikt die geclassificeerd zijn met één of meerdere van de H-zinnen: H300, H301, H310, H311, H330, H331, H340, H341, H350, H350i, H351, H360F, H360FD, H360Fd, H360Df, H361f, H361d, H361fd, H362, H370, H371, H372, H373, H400, H410, H411, H412, H413, EUH059, EUH029, EUH031, EUH032 en EUH070. Als uitzondering op deze eis geldt dat UV-inkten en UV-vernissen geclassificeerd mogen zijn met H412.
- Eis 13 Grenzen aan schadelijke stoffen APEO, halogenen en ftalaten, biocides
Voor offsetdrukwerk en/of digitaal printwerk geldt dat de toegepaste inkt, toners, lijm, reinigingsmiddelen of andere chemicaliën bij het vervaardigen van het te leveren drukwerk niet mogen bevatten:
- alkylfenolethoxylaten (APEO);
 - halogenen, met uitzondering van biocides met halogenen, met één of meerdere van de H-zinnen: H300, H301, H304, H310, H311, H330, H331, H340, H341, H350, H350i, H351, H360F, H360FD, H360Fd, H360Df, H361f, H361d, H361fd, H362, H370, H371, H372, H373, H400, H410, H411, H412, H413, EUH059, EUH029, EUH031, EUH032 en EUH070;
 - ftalaten met de H-zinnen: H360F, H360D en H361f;
 - biocides, inclusief biocides met halogenen, met een log Pow (octanol/waterverdelingscoëfficiënt) $\geq 3,0$ of een experimenteel bepaalde bioconcentratiefactor (BCF) > 100 .
- Eis 14 Secundaire/tertiaire verpakking van gerecycled materiaal
Wanneer kartonnen dozen worden gebruikt voor secundaire en/of tertiaire verpakkingen, dienen deze voor minstens 80% uit *post-consumer* gerecycled karton te bestaan. Wanneer niet-biobased kunststof folie of -vellen worden gebruikt voor secundaire en/of tertiaire verpakkingen, dienen deze voor minstens 75% uit gerecycled materiaal te bestaan.

Bij deze eis gaat het om materiaal dat afkomstig is van producten die al een eerdere gebruiksfunctie hebben vervuld, zoals consumentenafval (*post-consumer* fase).

Definities, conform [Besluit beheer verpakkingen 2014](#) §1. Begripsbepalingen, Artikel 1.

Kwaliteit

- Eis 15 U bent in staat eenvoudige wijzigingen in de tekst (dtp-werkzaamheden) te verwerken. Denk hierbij aan het wijzigen van een datum, telefoonnummer, e-mailadres enzovoort.
- Eis 16 U conformeert zich aan de door de gemeente vastgestelde huisstijl. Zie hiervoor de [huisstijl website](#) van de gemeente.
- Eis 17 Voor de toepassing van de huisstijl bent u in staat de kleuren rood (485 Pantone uncoated) en geel (7409 Pantone uncoated) in full-colouropbouw te leveren.
- Eis 18 U stelt uw zogenoemde kleurprofielen digitaal beschikbaar aan de contractpartners vormgeving van de gemeente.

- Eis 19 U past colourmanagement toe op basis van ISO 12647 of vergelijkbaar.
- Eis 20 U voorziet in een uploadtool, waarmee vormgevers van de gemeente (zowel medewerkers als contractpartners vormgeving) hun bestanden zonder extra werkzaamheden en kosten aan u kunnen overdragen.

Leveren drukwerk

- Eis 21 U gaat ermee akkoord dat u drukwerk, naast levering in het Stadskantoor, aflevert op meerdere adressen in Utrecht, bijvoorbeeld bij de wijkbureaus of Stadsbedrijven (totaal ongeveer 30 locaties).
- Eis 22 U levert het drukwerk DDP (*Delivered Duty Paid*) af en houdt hierbij rekening met de openingstijden (tussen 9.00 en 15.30 uur) van de expeditie van de diverse locaties van de gemeente.
- Eis 23 Weigert de gemeente een zending buiten de gestelde openingstijden (zie eis 22), dan geeft dit geen aanleiding tot vergoeding van kosten, tenzij anders is overeengekomen voor de aflevering van bepaalde goederen.
- Eis 24 U levert bij voorkeur af in de daartoe bestemde (expeditie)ruimte, in de door de contactpersoon aangewezen ruimte of anders in ieder geval binnen en achter de (voor)deur van de betreffende locatie. U gaat ermee akkoord dat goederen in geen geval buiten het pand worden afgeleverd.
- Eis 25 Bij aflevering op pallets zijn die niet groter dan europallets. De gebruikte pallets neemt u op verzoek en zonder bijkomende kosten direct na aflevering of bij een volgende aflevering mee retour.
- Eis 26 U garandeert een maximale levertijd van de opdracht van drukwerk van 5 werkdagen bij eenvoudig drukwerk en 10 werkdagen bij complexer drukwerk, tussen moment van goedkeuring van de drukproef en aflevering van het drukwerk. Tijdens de implementatiefase formuleren we gezamenlijk het onderscheid tussen eenvoudig en complex drukwerk.
- Eis 27 U bent in staat om in uitzonderingsgevallen binnen 2 dagen te leveren tussen het moment van goedkeuring van de drukproef en de aflevering van het drukwerk. Dat kan in het weekend zijn.
- Eis 28 U kunt alleen bij spoedbestellingen (levering binnen 2 dagen, zie eis 27) eventuele extra handelings- en transportkosten in rekening brengen. Bij de implementatie maken we nadere afspraken over deze kosten.
- Eis 29 Van elke geleverde opdracht (het resultaat) stuurt u - maandelijks gebundeld - 1 exemplaar naar de trafficmanager. Na gunning ontvangt u de juiste adresgegevens.
- Eis 30 U levert het promotioneel drukwerk af in handzame en schone omverpakkingen.
- Eis 31 Op elke af te leveren omverpakking vermeldt u duidelijk (bij voorkeur op de kopse kant) de productnaam van het soort drukwerk, het aantal stuks en de naam van de besteller. Indien beschikbaar vermeldt u de productcode.
- Eis 32 Bij elke aflevering voegt u een pakbon, waarop ten minste staat vermeld:
- productnaam
 - geleverd aantal stuks

- naam van de besteller, organisatieonderdeel en afdeling
- afleverlocatie
- afleverdatum
- verpakkingseenheid
- aantal colli
- informatie over een eventuele deellevering
- productcode van de gemeente, als die bekend is

Eis 33 Is gedurende de looptijd van de raamovereenkomst een bepaald product voor de vervaardiging van het drukwerk niet (meer) te verkrijgen, dan levert u een technisch en kwalitatief minimaal gelijkwaardig product tegen dezelfde commerciële condities. Per geval overlegt u hierover met de betrokken besteller of de trafficmanager.

Eis 34 Constateert de ontvanger van de gemeente bij aflevering van promotioneel drukwerk beschadigingen, dan neemt u het beschadigde deel retour en levert u dit deel uiterlijk binnen 2 werkdagen zonder bijkomende kosten opnieuw.

Duurzaamheid

Eis 35 Voertuigen voor vervoer goederen en dienstverleners voldoen ten minste aan emissieklasse 6. Voor het vervoer van de goederen naar de locatie van de inkoopende organisatie maakt u binnen de landsgrenzen gebruik van voertuigen die ten minste aan emissieklasse 6 voldoen.

Eis 36 U voldoet aan de milieuzonering voor gemotoriseerde voertuigen die de gemeente hanteert. Zie voor de meest recente informatie: www.utrecht.nl/milieuzone.

Social return

Eis 37 U conformeert zich aan alle verplichtingen die voortvloeien uit het document Handleiding Social Return (bijlage 2) Op de raamovereenkomst is de social-returnnorm van minimaal 5% en maximaal 15% van toepassing (zie gunningscriterium 3). Per kwartaal stellen we de opdrachtsom bij op basis van de waarde van alle nadere opdrachten in dat kwartaal.

Eis 38 U realiseert zich dat de social-returnverplichting (met terugwerkende kracht) van toepassing is op het moment dat de totale opdrachtsom € 100.000,00 of meer bedraagt.

Communicatie, rapportage en overleg

Eis 39 De voorlopig gegunde partij geeft de namen van de personen op die optreden als centrale contactpersoon en diens plaatsvervanger. Deze personen zijn in dienst van uw organisatie, zij beschikken over voldoende kennis van de Nederlandse taal in woord en geschrift en over relevante (zo nodig leidinggevende) werkervaring. U zet 1 contactpersoon in als verantwoordelijke voor de uitvoering van de raamovereenkomst. U zorgt voor een geschikte vervanger, die bij ziekte, verlof, uitdiensttreding enzovoort de taken 1-op-1 overneemt.

Eis 40 Wijzigingen in de naam of adresgegevens van uw bedrijf of de contactpersonen voor de gemeente geeft u direct door aan de contractmanager én aan drukwerk@utrecht.nl.

Eis 41 U beschikt over een servicepunt, dat zowel telefonisch als per e-mail bereikbaar is tijdens kantooruren (8.00 - 17.00 uur), waar contactpersonen van de gemeente inlichtingen kunnen krijgen, waar vragen en klachten worden gedeponereerd en die u beantwoordt.

- Eis 42 U overlegt 4 keer per jaar (telkens uiterlijk 2 weken na afloop van het kwartaal) per e-mail managementinformatie in MS Excel aan de contractmanager van de gemeente, met een CC naar drukwerk@utrecht.nl. Daarin neemt u in ieder geval op:
- Het totaal aantal opdrachten en het bedrag aan omzet per organisatieonderdeel en getotaliseerd. U geeft de bedragen voor het betreffende kwartaal en gecumuleerd voor het betreffende kalenderjaar;
 - Per organisatieonderdeel een overzicht van alle opdrachten onder vermelding van de naam van de besteller, het soort drukwerk en de naam hiervan, de oplage, de levertijd, het bedrag per opdracht en kwartaaltotaal en de productcode van de gemeente (voor zover bekend);
 - Per organisatieonderdeel het aantal gemelde klachten met een beschrijving, de reactie- en afhandeltijd.

De exacte vorm en inhoud van de managementinformatie stellen de partijen in overleg vast.

- Eis 43 Uw centrale contactpersoon voert 1x per jaar een evaluatiegesprek met de gemeente Utrecht. In ieder geval vindt er een evaluatiegesprek plaats 5 maanden voor de einddatum van de overeenkomst.
- Eis 44 De communicatie tussen uw organisatie en de gemeente verloopt zorgvuldig. Bij problemen van een levering neemt u zo snel mogelijk contact op met de betrokken besteller en draagt u oplossingen (alternatieven) aan. Bij alle aspecten van de levering staat het tot stand brengen van overleg en het op de hoogte houden van betrokken partijen voorop.

Klachtenafhandeling

- Eis 45 U beschikt over een adequate procedure om klachten, geuit door de gemeente of derden, te behandelen.
- Eis 46 De registratie van klachten maakt onderdeel uit van de managementrapportage.

Commerciële eisen

- Eis 47 Uw inschrijving is in de Nederlandse taal gesteld en de gehanteerde tarieven zijn in euro's, exclusief btw.
- Eis 48 De kostenopbouw vindt plaats conform het in document Prijsinvulformulier beschreven schema.
- Eis 49 Uw gegeven prijzen in het document Prijsinvulformulier zijn vermeld in euro's, exclusief btw en inclusief instelkosten, omstelkosten, plaatkosten, kosten voor drukproeven, bezorgkosten, papier en alle overige kosten voor het vervaardigen en afleveren van het drukwerk.
- Eis 50 Het totaalbedrag van uw inschrijving is vast en inclusief alle kosten, zoals en voor zover van toepassing, maar niet uitputtend: uitvoering, nazorg, overhead, reis- en andere kosten.

Indexering

- Eis 51 Alle prijzen en tarieven zijn op basis van prijspeil 1 januari 2025 en zijn in ieder geval vast tot 1 januari 2026. Eénmaal per jaar kunt u de eenheidsprijzen, waarmee u hebt ingeschreven, indexeren. Dit kan voor het eerst op 1 april 2026. Ook in het geval van een negatieve indexering wordt de herziening van de tarieven op die datum doorgevoerd.

- Eis 52 Het te hanteren indexeringspercentage, afgerond op 2 decimalen, komt als volgt tot stand:
$$(\text{indexcijfer nieuw} - \text{indexcijfer oud}) / \text{indexcijfer oud} * 100$$

Voor het vaststellen van het indexeringspercentages wordt gehanteerd: CBS
Dienstenprijsindex (DPI) [Nieuwe Dienstenprijsindex \(DPI\) \(cbs.nl\)](https://www.cbs.nl/nieuwe-dienstenprijsindex-dpi) (download 2015 = 100)

Indexcijfer oud

CBS prijzen / Dienstenprijzen / Dienstenprijzen; index kwartaal 2015 = 100 / Onderwerpen:
Prijsindexcijfers / Periode: kwartaal 2-2025 / Dienstenprijsindex (DPI).

Indexcijfer nieuw

CBS prijzen / Dienstenprijzen / Dienstenprijzen; index 2015 = 100 / Onderwerpen:
Prijsindexcijfers / Periode: Kwartaal 2-2026 / Dienstenprijsindex (DPI)

Indien de indexcijfers niet zijn vastgesteld, worden de laatste definitief gepubliceerde cijfers gehanteerd.

- Eis 53 Het resultaat van de berekening wordt rekenkundig afgerond op 2 cijfers achter de komma.
Zijn de indexcijfers nog niet vastgesteld, dan hanteren we de voorlopige cijfers zonder dat een eventuele verrekening achteraf plaatsvindt.
- Eis 54 Ziet u in een jaar af van het herzien van prijzen en tarieven, dan vindt indexering in het daarop volgende jaar slechts plaats over de periode van 1 jaar. Van indexering over meerdere jaren is daarom nimmer sprake.
- Eis 55 U maakt uw voornemen voor prijsverhoging minimaal 6 weken voor de ingangsdatum bekend aan drukwerk@utrecht.nl van de gemeente. Gewijzigde prijzen en tarieven gaan pas in na toestemming van de gemeente.

Juridische eisen

- Eis 56 Als hoofdaannemer draagt u volledige verantwoordelijkheid voor de activiteiten van uw onderaannemers. U verzorgt de communicatie namens en met de onderaannemer, evenals de facturering van werkzaamheden die in onderaanneming worden uitgevoerd.
- Eis 57 U realiseert zich, dat de gemeente ook als overheid optreedt. U aanvaardt deze bijzondere positie van de opdrachtgever als overheid. De gemeente behoudt bij nakoming van de overeenkomst haar bevoegdheden tot publiekrechtelijke rechtshandelingen.
- Eis 58 U verwerkt de gegevens, die u met de werkzaamheden voor de gemeente verkrijgt, uitsluitend voor zover dat noodzakelijk is voor het verrichten van die werkzaamheden of die voortvloeien uit opdrachten verleend op basis van de raamovereenkomst.

Bijlage:

Bijlage 9 Specificaties huisstijlpapier