

Bijlage 1 Programma van eisen Reprografische diensten

Het Programma van Eisen bestaat uit een pakket van eisen met een knock-out karakter; het niet voldoen of kunnen voldoen aan één van deze eisen leidt automatisch tot uitsluiting van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure. Mocht een inschrijver zich niet kunnen vinden in één of meerdere eisen van het Programma van Eisen, dan dient dit (tijdig) te worden aangegeven in de Nota van Inlichtingen.

Nr.	Algemene eisen
1.	Door het indienen van een inschrijving accepteert Inschrijver alle eisen. Alle kosten (tenzij specifiek anders gevraagd) zitten bij de tarieven op het prijzenblad van de Inschrijver inbegrepen, dit geldt ook voor de aangeboden kwaliteit uit bijlage 6 .
2.	Het intellectuele eigendom en volledige gebruikersrecht van alle opdrachten en aangeleverde bestanden blijft altijd en onverkort van de Opdrachtgever, ook als er kleine aanpassingen in de bestanden zijn uitgevoerd.
3.	Uitgevoerde opdrachten van de Opdrachtgever 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.
4.	Alle (online en offline) contacten tussen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer dienen in het Nederlands te geschieden. De contactpersoon van de Opdrachtnemer beschikt over goede Nederlandse taalvaardigheid en een goede Nederlandse uitspraak.
5.	Calamiteiten Indien er bij de Opdrachtnemer of bij de Opdrachtgever 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 Opdrachtgever 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 de Opdrachtgever en Opdrachtnemer een oplossing wordt gecreëerd waar beide partijen tevreden over zijn.
6.	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de medewerkers die ingezet worden voor opdrachten van de Opdrachtgever een relevante opleiding hebben gevolgd om hun werkzaamheden met deskundigheid te kunnen uitvoeren.
7.	Opdrachtnemer heeft op alle werkdagen een telefonische bereikbaarheid van 8.00 tot 17.00 uur. De contactperso(n)en van Opdrachtnemer is/zijn tijdens werkdagen bereikbaar in deze periode ingeval van een calamiteit.
8.	Bij aanvang van de implementatiefase stemmen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer een communicatiematrix (zie bijlage 8) af. Van de Opdrachtnemer wordt verwacht dat deze een vaste contactpersoon (maximaal één voor operationeel en één voor commercieel) aanstelt en een vaste vervanger voor alle communicatie tussen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer. De Opdrachtgever stelt ook een vaste contactpersoon aan en een vaste vervanger. Op verzoek van de Opdrachtgever 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 Opdrachtgever.
9.	Klachten worden afhankelijk van de aard en omvang van de klacht binnen maximaal 48 uur (op werkdagen) in behandeling genomen en opgelost. Indien dit niet mogelijk is, neemt Opdrachtnemer contact op met de contactpersoon van de Opdrachtgever. Opdrachtnemer dient te beschikken over een adequate klachtenprocedure. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het actief informeren en het geïnformeerd houden van medewerkers over het bestaan en de werking van de procedure. Medewerkers van Opdrachtgever melden klachten bij een vooraf vastgesteld telefoonnummer of mailadres van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer dient de klacht op dat moment direct te registreren. Na afhandeling van de klacht wordt deze afgemeld bij de medewerker die de klacht heeft ingediend. De Opdrachtgever ontvangt periodiek een overzicht van de klachten van Opdrachtnemer. Dit wordt onderdeel van KPI klachten, zie bijlage 10.

Nr.	Eisen bestelproces
10.	Inlog: Het verstrekken van een inlog (e-mail en wachtwoord) zal na gunning worden afgestemd waarbij er een procedure volgt dat alleen medewerkers die in dienst zijn kunnen bestellen. Nieuwe medewerkers moeten zich individueel kunnen aanmelden op basis van x@eindhoven.nl of x@vanabbemuseum.nl. Opdrachtnemer beschikt op het moment van indienen van inschrijving over een gebruikersvriendelijke , minimaal zoals aangeboden bij de inschrijving, online (web-based) bestelportaal die de bestellers van de Opdrachtgever de mogelijkheid biedt om alle gevraagde leveringen en diensten te bestellen of aan te vragen (middels een offerte aanvraag). De portal van de Opdrachtnemer kent minimaal de volgende hoofdgroepen/ ‘tegels’; - Bestellen reprografische opdrachten; - Bestellen vertrouwelijke documenten; - Aanvragen offerte maatwerk/ informatie-contact verzoek. Per bestelling wordt de mogelijkheid geboden om de volgende informatie in te voeren: - Voor en achternaam (dit over te nemen van account) - Sector - Afdeling - Telefoonnummer - Omschrijving opdracht - Gewenste leverdatum - Opmerking Het moet mogelijk zijn om dit in een later stadium uit te breiden met de volgende invulvelden: - Kostenplaats - Grootboekrekening (kostensoort) - Inkoopordernummer Er zijn diverse rollen en autorisaties aan te maken voor verschillende bestellers. De minimale uptime van de portal is tijdens werkdagen minimaal 98%. Offertes (indien deze gevraagd worden) worden in PDF-formaat op werkdagen binnen 24 uur opgeleverd per e-mail, tenzij (bij complexe opdrachten) per aanvraag anders overeengekomen. Dit wordt onderdeel van KPI-bestelportaal zie bijlage 11.
11.	De besteller ontvangt na elke bestelling een orderbevestiging per e-mail.
12.	De bestelportal van opdrachtnemer voldoet minimaal aan het onderstaande; - De hele omgeving is een webbased service, niet geïnstalleerd op de netwerkomgeving van de Opdrachtgever. Er hoeft geen additionele software/ plug-ins bij Opdrachtgever geïnstalleerd te worden op de device’s die worden gebruikt voor het bestellen; - Alle medewerkers van de gemeente Eindhoven (ca 2.700) mogen gebruik maken van het bestelportaal. Naar verwachting zullen dit er 25 frequente en 200 incidentele bestellers zijn. De kosten (implementatie, inrichting en gebruik) voor deze omgeving dienen bij de prijzen van de totale inschrijving te zijn inbegrepen.
13.	De besteller kan alle gevraagde specificaties uit deze aanbesteding invoeren en bestellen via de bestelportal. De besteller ontvangt ommeegaande 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 vermeld. Dit wordt onderdeel van KPI-bestelportaal zie bijlage 10.
14.	De Opdrachtgever verstrekt bij digitale bestellingen PDF en PDF/x documenten, welke door de Opdrachtnemer per bestelling gecontroleerd wordt op juistheid (flight-check). Als een aangeleverd bestand technisch onjuist is zal het bestand opnieuw aangeleverd moeten worden door de besteller. De Opdrachtnemer is daarna in staat om PDF en PDF/x bestanden probleemloos en foutloos te verwerken. Mochten er daarna toch 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 Opdrachtgever. Bestanden tot 50MB moeten via de bestelportal aangeleverd kunnen worden. Er zijn enkele bestellers die in andere formaten dan in PDF aanleveren (bijvoorbeeld Word documenten), 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 tenzij de besteller expliciet aangeeft dat dit niet hoeft.
15.	De Opdrachtgever is gerechtigd een bestelling die onder de raamovereenkomst is verstrekt kosteloos te annuleren tot een werkuur voordat Opdrachtnemer met de uitvoering begint. Indien Opdrachtnemer reeds gestart is met de uitvoering, is de Opdrachtgever eveneens gerechtigd de opdracht te annuleren en kunnen enkel in redelijkheid gemaakte kosten, mits onderbouwd en goedgekeurd door de Opdrachtgever, door Opdrachtnemer in rekening worden gebracht. Opdrachten worden wel opgeslagen om later verder te kunnen bewerken. Dit wordt onderdeel van KPI-bestelportaal zie bijlage 10.

Nr.	Eisen levering en facturatie
16.	Gevraagde leveringen dienen te geschieden conform bestelling. Deelleveringen zijn niet toegestaan zonder toestemming van de Opdrachtgever. Een bestelling dient, tenzij expliciet anders in de bestelling is aangegeven, in één keer te worden geleverd. Dit wordt onderdeel van KPI-bestelportaal zie bijlage 10.
17.	Opdrachtnemer levert de bestelde producten af op het door besteller aangegeven (vaste) afleveradres. Het afleveren van de producten (indien er voor die werkdag een bestelling is geplaatst) geschiedt op werkdagen van maandag t/m vrijdag altijd voor 13.00 uur. Opdrachtnemer levert af achter de (voor)deur van 1 centrale locatie, waarbij toegangspoorten, hekken, of andere deuren van bedrijfsverzamelgebouwen niet geldig zijn als 'voordeur', op de afleverlocatie Nachtgaallaan 15 te Eindhoven.
18.	Bij iedere opdracht moet er een afleverbon met vermelding van de gegevens van de besteller bijgeleverd worden, waarop minimaal is gespecificeerd: - naam besteller en afdeling; - 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 Opdrachtgever. Opdrachtnemer bewaart minimaal zes (6) weken de getekende afleverbonnen. Op elke af te leveren verpakking vermeldt Opdrachtnemer duidelijk (bij voorkeur op de kopse kant) en de lange zijde het aantal stuks per doos (plastic wordt maximaal vermeden) en de afdeling/naam besteller van de Opdrachtgever
19.	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat de handtekening voor ontvangst op de afleverbon dan wel betaling van de factuur 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 Opdrachtgever, na controle van de inhoud van de verpakking. Indien de levering niet acceptabel is, wordt dit binnen 14 kalenderdagen na ontvangst gemeld.

20.	Iedere levering is verpakt in een gesloten, spatwater vaste 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.
21.	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.
22.	Bij aflevering op pallets mogen deze niet groter te zijn dan europallets (hoogte max. 150 cm, max. gewicht 500 kg per pallet). De lading moet beschermd zijn tegen verschuiven.
23.	'Onder'-leveringen (minder leveren dan de bestelde hoeveelheid) worden niet geaccepteerd. Ontbrekende aantallen worden zonder meerkosten per ommekeer afgeleverd. 'Over'-leveringen (meer leveren dan gevraagd) worden niet in rekening gebracht.
24.	Voor verzending controleert Opdrachtnemer de vereiste kwaliteit, de bestelde hoeveelheid (onder- of overleveringen) en juiste verpakking.
25.	Opdrachtnemer maakt gebruik van vaste papiersoorten 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 Opdrachtgever voorgeschreven papiersoorten worden gebruikt en niet verschillende papiersoorten per type opdracht, tenzij dit expliciet de opdracht is.
26.	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 Opdrachtgever (bij besteller en/of contactpersoon) en vermeldt daarbij de reden en voorgestelde oplossing.
27.	Indien de overeengekomen levertijd niet gehaald kan worden, mag de Opdrachtgever de opdracht bij een andere marktpartij onder brengen.
28.	De leveringen van opdrachten geschiedt met een relatieve vochtigheid (RV) tussen de 27 en 40%.
29.	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de te leveren opdrachten van goede kwaliteit (minimaal gelijk aan ingediende proefopdrachten) zijn, geen kleurafwijking of misdruk vertonen, of foutieve afwerking hebben.
30.	Indien de levering of dienstverlening gedurende de periode van de raamovereenkomst niet aan de afgesproken kwaliteitseisen (zoals beschreven in het beschrijvend document en dit programma van eisen) 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 overgedrukt 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.
31.	Facturen dienen digitaal te worden verstuurd naar factuurportal@eindhoven.nl. Een factuur dient: - In PDF-formaat te zijn opgeslagen (andere formaten als Excel, Word of JPG worden niet in behandeling genomen). - altijd uit één bestand te bestaan, ongeacht het aantal pagina's waar de factuur uit is opgebouwd. - We ontvangen graag maandelijks een verzamel factuur welke de volgende gegevens bevat: - Factuuradres van de gemeente: Gemeente Eindhoven, Postbus 90150, 5600 RB Eindhoven; - Factuurnummer; - Factuurdatum; - Referentie/contractnummer; - NAW-gegevens Opdrachtnemer; - Contactpersoon Opdrachtnemer;

	- Bedrag excl. btw; - Bedrag incl. btw; - Inschrijfnummer KvK (bij privaatrechtelijke instellingen); - BTW-nummer. In de bijlage is per opdracht het volgende opgenomen: - Ordernummer - Besteldatum - Voor- en achternaam - Sector - Afdeling - Omschrijving opdracht - Besteld product met aantallen - Bedrag excl. btw; - Bedrag incl. btw; Het moet mogelijk zijn om dit in een later stadium uit te breiden met de volgende informatie per bestelling: - Kostenplaats - Grootboekrekening (kostensoort) - Inkoopordernummer - Een bijlage met een specificatie van bestellingen die te toetsen is met het prijzenblad. - Opdrachtgever zal de factuur binnen 30 dagen voldoen, tenzij de factuur niet voldoet aan de gestelde eisen en/of de factuur, of een post daarin, wordt bestreden. - Opdrachtnemer dient bij creditfacturen aan te geven voor welk origineel factuurnummer en inkoopordernummer de creditfactuur is. - Opdrachtnemer dient bij een eventuele herinnering/ aanmaning duidelijk te vermelden op welk origineel factuurnummer of onderwerp de herinnering/ aanmaning betrekking heeft. - Facturen voor vooruitbetalingen en automatische incasso's zullen door de Opdrachtgever niet worden geaccepteerd.
--	---

Nr.	<i>Eisen inzake nakoming, vergoeding clauses en gehele dienstverlening.</i>
32.	Alle gesprekken die gevoerd zullen worden in het kader van relatie- en/of contractmanagement van deze raamovereenkomst dienen kosteloos te zijn voor Opdrachtgever en worden geacht bij de tarieven te zijn inbegrepen. De gesprekken zullen, tenzij anders is overeengekomen, op locatie van de Opdrachtgever gehouden worden. • De Opdrachtgever wil de prestaties van Opdrachtnemer kunnen volgen door gedurende de gehele contractperiode te werken met Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's). Onderstaande onderwerpen geven een richting aan KPI's die de Opdrachtgever wenst af te spreken, de definitieve KPI's en normen worden na gunning in samenspraak met Opdrachtnemer vastgelegd. De prestaties van Opdrachtnemer worden aan de hand van deze KPI's beoordeeld, pas bij een goede beoordeling komt Opdrachtnemer in aanmerking voor de optie jaren binnen de overeenkomst. • Onderwerpen KPI's: - Klachten; - Bestelportaal; - Leveringen reguliere opdrachten; - Leveringen vertrouwelijke opdrachten. • De Opdrachtgever behouden zich het recht voor het contractmanagement of onderdelen hiervan aan een onafhankelijk en ter zake deskundig bureau uit te besteden. Opdrachtnemer is verplicht hieraan haar medewerking te verlenen. Dit wordt onderdeel van KPI-bestelportaal zie bijlage 10.

33.	Opdrachtnemer gaat akkoord met het per kwartaal aanleveren van de onderstaande informatie in één overzichtelijke managementrapportage: - Afname per Besteller/ sector/ afdeling; - KPI's; - Afname per productsoort. Opdrachtnemer levert de managementrapportage uiterlijk vier (4) weken na het verstrijken van het kwartaal aan bij de Opdrachtgever. Dit in een door Opdrachtnemer zelf op te stellen (Excel) model. Naast de management-rapportage ontvangt Opdrachtgever een toelichtende verklaring bij de managementinformatie.
34.	Drie (3) maanden 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, na expliciete toestemming van de Opdrachtgever. Indien Opdrachtnemer gebruik maakt van Cloud-oplossingen voor opslag dan zal zij daar eerst schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever voor moeten krijgen. Opdrachtnemer vrijwaart de Opdrachtgever van voorwaarden die Cloud-opslag leveranciers stellen aan externe opslag en eigendomsrechten en kosten.
35.	Indien Opdrachtnemer gebruik maakt van onderaannemers is de hoofdaannemer (Opdrachtnemer) altijd verantwoordelijk voor de constante kwaliteit en de levering van de aangeboden producten.
36.	Opdrachten die verband houden met de Opdrachtgever zullen te allen tijde door Opdrachtnemer gearchiveerd worden gedurende de raamovereenkomst. De gearchiveerde bestanden dienen op eenvoudige wijze gevonden te kunnen worden indien de Opdrachtgever hier om verzoekt.

Nr.	Beveiliging
37.	De Opdrachtnemer garandeert dat bij (gedeeltelijke) productiemachine(s)/ servers/ computers omruiling of retourneren dat alle harde schijven of andere datadragers volledig 'gewiped' zijn. Er dienen dan geen gegevens meer van de Opdrachtgever op deze productiemachines te staan.
38.	Tijdens het halen en leveren laat de Opdrachtnemer de bestellingen nooit onbeheerd in de openbare ruimte of op de openbare weg achter.
39.	Van toepassing is de verwerkersovereenkomst zoals toegevoegd aan de aanbestedingsdocumenten als Bijlage die voorafgaande aan de implementatie door beide partijen ondertekend dient te zijn.
40.	Opdrachtnemer werkt met haar volledige bestelproces met een NEN/ISO/IEC 27001 of gelijkwaardige erkende certificering met betrekking tot informatiebeveiliging, cyber security en beveiliging.

Nr.	Specifieke eisen reprografische opdrachten
41.	De Opdrachtgever vereist van Opdrachtnemer dat deze in staat is om alle items van het prijzenblad (inclusief kopiëren) te kunnen leveren. Al deze werkzaamheden dienen uitgevoerd te worden conform de tarieven op het prijzenblad en dit programma van eisen.
42.	De uitvoering van opdrachten worden op de locatie van de Opdrachtnemer verzorgd en niet op locatie van de Opdrachtgever.
43.	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. <i>Dit geldt voor zowel kleurenpagina's, zwart-wit pagina's, verschillende papiersoorten, afwerking etc. BINNEN 1 bestelling.</i> 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 A4 pagina zich op A3 bevindt met een andere wel te printen pagina, voor zover hier opdracht voor gegeven wordt) mogen NIET in rekening worden gebracht. Er mogen geen ongevraagde onderdelen aan een bestelling toegevoegd worden, zoals plastic voorzijde, schoonsnijden (vanuit een ander papierformaat), 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 MC (Machine-Coated papier) soorten.
44.	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 uit de creative cloud of hoger, waarover Opdrachtnemer dient te beschikken.
45.	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. Er zijn twee verschillende aanleveringen: 1. PDF-documenten die opgemaakt zijn met een Microsoft Office applicatie., A4 en A3 pagina formaat. Grafische eisen zoals het benaderen van Pantone (PMS) kleuren aan de hand van afgestemde CMYK kleuren voor documenten die voortkomen uit Microsoft-applicaties (Word/Excel/Power Point/TEAMS) kunnen door bestellers niet gesteld worden voor reguliere printopdrachten. De afwerking is in beginsel geen schoonsnijden, tenzij er om gevraagd wordt. 2. PDF-documenten die opgemaakt zijn met een Creative Cloud applicatie. Formaten zijn divers, SRA3, visitekaartjes formaat, bijzondere formaten tot maximaal SRA3, A4 en A3 pagina formaat. Grafische eisen zoals het benaderen van Pantone (PMS) kleuren aan de hand van afgestemde CMYK kleuren voor documenten die voortkomen uit Creative Cloud worden door bestellers gesteld voor grafische printopdrachten. De afwerking is in de meeste gevallen met schoonsnijden naar het gevraagde formaat. De Opdrachtgevers verstrekken bij digitale bestellingen PDF en PDF/x documenten (al dan niet in een ZIP-file) met ingesloten fonts en ingesloten kleuren, welke door de Opdrachtnemer per bestelling gecontroleerd wordt op juistheid (flight-check). Voor deze groep is het huisstijlhandboek van toepassing. Voor beide opdrachtstromen geldt dat deze minimaal voldoen aan de kwaliteit zoals ingediend bij de inschrijving.
46.	KWALITEITSNORMERING, beoordeling en dynamische verificatie Kwaliteit is erg belangrijk, interne bestellers zijn gewend aan een bepaalde kwaliteitswaarde. De printopdrachten worden momenteel op hoogwaardige Xerox (Nuvera) machines afgedrukt, dit geldt voor zowel de grafische als niet-grafische printopdrachten. De kleuren, zwarting en uitstraling mogen niet teveel negatief veranderen. De Opdrachtgevers hebben nu als norm een set afdrukken print, in full color. Deze set afdrukken zijn de norm voor het onderstaande. A. De beoordeling van de ingediende proefafdrukken, zoals gevraagd in deze aanbesteding, ter beoordeling van de kwaliteit. B. De dynamische verificatie, fase 1 en fase 2. A. Tbv de inschrijving: Opdrachtnemers kunnen voor het indienen van een inschrijving een set papiersoorten en afdrukken van de huidige machines ontvangen om een juiste inschrijving in te dienen. Via de berichtenmodule van TenderNed kan hier een verzoek toe worden ingediend. De proefafdrukken van de Aanbestedende dienst zullen gebruikt worden voor de beoordeling van de afdrukkwaliteit (zie gunningcriteria). De ingediende afdrukken gelden als minimale norm voor de verificatie van de afdrukkwaliteit na gunning.

B. De dynamische verificatie:

Het doel van deze fase is om aan zowel de zijde van de Opdrachtgever als aan de zijde van de Opdrachtnemer te zorgen dat er sprake is van tevredenheid en compliancy. Dit is een belangrijke basis voor een duurzame relatie. De raamovereenkomst zal getekend worden met de Inschrijver die de beste prijs-kwaliteit verhouding heeft ingediend. De raamovereenkomst zal worden aangegaan met de opschortende voorwaarde dat de dynamische verificatie volledig en onvoorwaardelijk (succesvol) is afgerond.

Deze dynamische verificatie sluit aan bij de Aanbestedingswet, waaronder artikel 2.26 lid d en lid e;

De Aanbestedende dienst die de openbare procedure toepast doorloopt de volgende stappen. De Aanbestedende dienst:

- a. *maakt een aankondiging van de overheidsopdracht bekend;*
- b. *toetst of een Inschrijver valt onder een door de Aanbestedende dienst gestelde uitsluitingsgrond;*
- c. *toetst of een niet-uitgesloten Inschrijver voldoet aan de door de Aanbestedende dienst gestelde geschiktheidseisen;*
- d. *toetst of de inschrijvingen voldoen aan de door de Aanbestedende dienst gestelde technische specificaties, eisen en normen;*
- e. *beoordeelt de geldige inschrijvingen aan de hand van het door de Aanbestedende dienst gestelde gunningscriterium, bedoeld in hoofdstuk 4 en de nadere criteria, bedoeld in paragraaf 4.3.3;*
- f. *maakt een proces-verbaal van de opdrachtverlening;*
- g. *deelt de gunningsbeslissing mee;*
- h. *kan de overeenkomst sluiten;*
- i. *maakt de aankondiging van de gegunde opdracht bekend.*

De dynamische verificatiefase is een periode waarin de kwaliteit van leveringen van de beoogde Opdrachtnemer volledig getoetst wordt met de aanbestedingsdocumenten en de inschrijving. Inschrijver is zich ervan bewust, en gaat akkoord middels het indienen van een inschrijving, dat het niet slagen van deze fase NIET zal leiden tot een voortzetting van de raamovereenkomst en haar inschrijving terzijde gelegd zal worden.

Fase 1: Implementatiefase

- Project/kennismakingsgesprek (om concrete afspraken te maken over tijdspad, benodigde inspanningen en alle overige zaken die nodig zijn voor een succesvolle dynamische verificatie, conform de aanbestedingsdocumenten);
- Aanwijzen single point of contact;
- Vastleggen tijdspad/gesprek;
- Inrichten en testen bestelportal;
- Normering afdrukkwaliteit(en) conform programma van eisen;
- Afspraken maken over de invulling van deze fase, bepalen tussen evaluatiemomenten en eindevaluatie.

Vaststelling normprintkwaliteit

Voorafgaand aan een eerste printopdracht (fase 2) zal de Opdrachtgever door de Opdrachtnemer die in aanmerking komt voor de dynamische verificatie de opmaakbestanden zoals toegevoegd bij deze aanbesteding laten printen op de gevraagde papiersoorten, formaten en gramsgewichten. De papiersoorten moeten minimaal vergelijkbaar zijn met de huidige papiersoorten (Color Copy van Canon).

Papier voor visitekaartjes zijn minimaal vergelijkbaar met de huidige kaartjes voor wat betreft witheid, stijfheid en gladheid.

De Opdrachtgevers zullen met beoogde Opdrachtnemer de kleuren nauwkeurig afstemmen waarbij de ingediende kwaliteit als minimale norm geldt. De beoordeling hiervan ligt bij de opdrachtgever, uitgevoerd door minimaal drie materiedeskundigen. Indien nodig zal het begeleidende inkoopadviesbureau om advies worden gevraagd.

Er bestaat een kans dat een eerste oplevering nog niet tot het gewenste resultaat heeft geleid. Als dit na een derde oplevering nog niet het geval is, behoudt de Opdrachtgever zich het recht voor om de dynamische verificatie als niet geslaagd aan te merken en de beoogde Opdrachtnemer uit te sluiten. De raamovereenkomst is dan per onmiddellijke ingang beëindigd, zonder dat daarvoor nog ontbinding nodig is. Dit besluit zal weloverwogen en goed gemotiveerd kenbaar worden gemaakt.

De Opdrachtgever is van mening dat gezien de redelijke eenvoud van de huisstijl en gevraagde kwaliteit dit onder normale omstandigheden niet zal gebeuren. Voor dit proces is gekozen om te voorkomen dat iedere Opdrachtnemer bij het indienen van een inschrijving modellen moet printen om aan te tonen dat zij de huidige kwaliteit van de huisstijl binnen de gestelde levertijden en overeengekomen tarieven kan leveren. De beoordelingscommissie voor dit onderdeel is dezelfde als bij het beoordelen van de inschrijving en het proces zal op basis van consensus plaatsvinden.

De commissie zal minimaal letten op:

- Mate van zwarting;
- Mate van juistheid van de huisstijlkleuren in CMYK afgedrukt;
- Juistheid van de stand t.o.v. papier (recht, juist geplaatst en niet scheef);
- Gebruikte rasters (scherpte) bij foto's;
- Schoonheid van de afdruk (geen strepen, vervaging, vlekken e.d.);
- Mate van hechting van toner aan papier;
- Mate van glans/toner, de uitstraling;
- Kwaliteit van de afwerking;
- Juistheid uitvoering van de specificaties;
- Andere zwaarwegende argumenten die de huisstijl/communicatiemiddel sterk afbreuk doet.

De goedgekeurde afdrukken zullen de norm zijn voor de kwaliteitscontrole van iedere vervolgoopdracht en periodiek met de opdrachtnemer worden getoetst. Opdrachtnemer stemt met de ontwerpers van de Opdrachtgevers (indien nodig) aanleverspecificaties af.

Zodra alle onderdelen van fase 1 uit de dynamische verificatie positief afgerond zijn, kan met fase 2 worden begonnen.

Fase 2: Live-fase

In deze fase (maar pas als fase 1 volledig is afgerond) zullen er nadere (dagelijkse) printopdrachten door de bestellers worden afgenomen.

Het kader op basis waarvan de dynamische verificatie uitgevoerd wordt:

- Voldoet aan het gestelde in de aanbestedingsdocumenten, waaronder het Programma van Eisen met eventuele mutaties uit de nota van inlichtingen;
- Voldoet aan hetgeen gevraagd *en aangeboden* bij de inschrijving;
- Juiste en tijdige leveringen uitgevoerd;
- Juiste en werkende bestelportal, juiste prijzen;
- De facturatie is correct;
- Verificatieperiode conform verificatiedocument van Opdrachtgever (zie hieronder).

Opdrachten in deze fase worden verstrekt onder alle voorwaarden en condities van deze aanbesteding. Het verificatiedocument is een kopie van het Programma van Eisen, beoordeling open vragen en beschreven voorwaarden, conform de inschrijving, waarbij de volgende kolommen worden toegevoegd: is geverifieerd JA/NEE en is geslaagd JA/NEE. Eventuele mutaties die voortkomen uit de Algemene Nota van Inlichtingen worden verwerkt in de verificatiedocumenten.

Het doel van de verificatie is te bepalen of de Inschrijver ook werkelijk in staat is om volledig haar inschrijving gestand te doen.

De dynamische verificatie zal maximaal 3,5 maanden in beslag nemen, indien de leveringen voor een of meerdere bestellers en een of meerdere onderdelen van deze aanbesteding niet TIJDIG, VOLLEDIG en JUIST uitgevoerd worden zal er, indien dit toe te wijzen is aan de Inschrijver, terzijde legging (uitsluiting) plaatsvinden. Dit zal pas gaan plaatsvinden als de tweede herstelmogelijk niet positief kan worden afgerond. Dan is er sprake van een duurzaam verzuim. Door omstandigheden (overheidsmaatregelen, overmacht, onverwachte niet beschikbaarheid van projectleider/contractmanager (welke niet aan de Inschrijver te verwijten zijn) kan er door de Aanbestedende dienst besloten worden deze periode te verlengen. De Aanbestedende dienst en/of het externe adviesbureau zullen er nadrukkelijk op toezien dat alle gestelde eisen en overige criteria worden geverifieerd.

Als blijkt dat uit de verificatie deze niet als geslaagd kan worden aangemerkt, wordt de procedure voortgezet met de Inschrijver die daarna de laagste fictieve prijsscore heeft behaald (de volgende in rangorde). Dezelfde procedure zal dan worden gevolgd teneinde een geslaagde verificatie te kunnen afronden. Indien de Inschrijver niet aan de gestelde eisen voldoet, zal deze direct worden uitgesloten. Door bijzondere/ onvoorziene omstandigheden kunnen de Opdrachtgevers besluiten de verificatieperiode te verlengen.

Mogelijk scenario	Consequentie
Verificatie is geslaagd.	De dynamische verificatieperiode zal worden aangemerkt als geslaagd en de aanbestedingsprocedure kan worden vervolgd.
Uit de dynamische verificatie blijkt dat Inschrijver niet voldoet aan de eisen en/of niet tijdig en/of kwalitatief juist heeft geleverd.	Inschrijver heeft een onjuiste inschrijving ingediend. De inschrijving zal terzijde worden gelegd. De aanbestedingsprocedure zal zo snel mogelijk worden vervolgd met de Inschrijver die daarna de laagste fictieve prijsscore heeft.
De verificatie kan niet worden afgerond door omstandigheden bij Aanbestedende dienst.	Afhankelijk van de omstandigheden en redelijkheid en billijkheid wordt naar een oplossing gezocht.

Uitgangspunten:

De dynamische verificatie is een onderdeel van de aanbestedingsprocedure. De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om op ieder gewenst moment de dynamische verificatie stop te zetten en af te breken als zij daar aanleiding toe ziet (zoals een dringende reden met als voorbeeld een vaststelling van een duurzaam verzuim). Alle goedgekeurde opdrachten worden tegen maximaal het tarief van het prijzenblad betaald.

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

- 5 opdrachten promotioneel drukwerk in print inclusief afwerking;
- 10 repro opdrachten inclusief eenvoudige afwerking;
- 2 vertrouwelijke opdrachten;
- 1 bestelling visitekaartjes.

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

Opdrachtnemer zal ervoor zorgdragen dat bij iedere nadere opdracht deze normering met de printopdrachten wordt vergeleken. Alle leveringen van printopdrachten dienen van goede en constante kwaliteit te zijn. Opdrachtnemer en elke Opdrachtgever bewaren ieder minimaal 5 sets van de vastgestelde norm. Twee sets worden in een gesloten verpakking zorgvuldig in bewaring genomen.

Opdrachtnemer dient van iedere bestelling twee modellen te bewaren en voorafgaand aan het kwartaaloverleg deze modellen beschikbaar te stellen.

Zodra de kwaliteit 100% voldoet aan de gestelde norm zal dit onderdeel als 'geslaagd' worden aangemerkt. Mocht de kwaliteit (zo lang dit niet aan (een van) de Opdrachtgever te verwijten valt) niet voldoen, dan zullen deze opdrachten niet betaald worden. Als meer dan 50% van de bovenstaande opdrachten niet voldoen zal er geen herstelkans worden geboden. Bij minder dan 50% 'verzuim' zal er een herstelperiode worden ingesteld waarbij eenzelfde aantal opdrachten opnieuw geleverd moet worden. Pas bij 100% juistheid is er sprake van een geslaagde verificatie. Dit proces zal maximaal driemaal doorlopen worden. Als dan nog steeds geen 100% van de geleverde opdrachten geboden wordt kunnen de Opdrachtgevers besluiten de inschrijving terzijde te leggen door de verificatie aan te merken als niet geslaagd.

De Opdrachtgevers zullen met een gedegen motivatie komen indien hoogst scorende Opdrachtnemer afgewezen wordt. Er vindt dan een nieuwe ranking plaats en de dan hoogst scorende Opdrachtnemer komt in aanmerking voor de gunning, onder dezelfde voorwaarden.

47. De besteller kan reproductiewerk zowel analoog (hardcopy/originelen die gekopieerd moeten worden) als digitaal aanleveren en aanmelden. Hardcopy bestellingen worden op een centraal punt op de afleverlocatie van de Opdrachtgever gehaald en weer

	gebracht. De besteller moet de opdracht kunnen aanmelden via de bestelportal van de Opdrachtnemer en de orderbon als PDF kunnen printen om toe te voegen aan de originelen. 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.
48.	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. Opdrachtnemer controleert bij binnenkomst de originelen en stuurt de besteller een e-mail en/of via de bestelportal met de juiste kosten. Als de kosten boven een norm per bestelling (nog nader af te stemmen procuratie) uitkomen dient de opdracht VOORAF (voordat de productie gestart wordt) op basis van die kosten door de betreffende manager(s) goedgekeurd te worden.
49.	Alle specificaties die vermeld staan op het prijzenblad moet Opdrachtnemer als artikel minimaal kunnen leveren.
50.	Uitgangspunt bij spoedopdrachten is dat deze belangrijk zijn en uitzondering. Opdrachtnemer beschikt over capaciteit om dergelijke opdrachten tussendoor te kunnen verwerken. Opdrachtnemer hanteert ook hierin het principe dat een dergelijke opdracht zo snel als mogelijk verwerkt dient te worden en kiest hiervoor de beste oplossing.
51.	De Opdrachtnemer zal alle uitgevoerde bestellingen zelf fysiek distribueren van en naar de opgegeven locatie.
52.	Opdrachtnemer verwerkt op alle werkdagen bestellingen en leveringen (maandag t/m vrijdag, uitgezonderd feestdagen of dagen dat het gebouw van de Opdrachtgever gesloten zijn), tenzij er sprake is van een ramp of ernstige calamiteit.
53.	KPI LEVERING De Opdrachtnemer verzorgt 1 haal-/levermoment per werkdag op de locatie van de Opdrachtgever als er een aanvraag is voor een scan/ kopie opdracht. <u>Het haal-/ levermoment voor (incidentele) kopieeropdrachten:</u> vindt plaats op de hiervoor beschreven locatie van de Opdrachtgever. Indien besteld vóór 12:00 uur dan levering de tweede werkdag vóór 13:00 uur op de locatie. Er worden, ongeacht de grootte van de bestelling, door Opdrachtnemer geen extra kosten in rekening gebracht. Opdrachtnemer dient in haar prijsberekeningen ervan uit te gaan dat er jaarlijks circa 10 haal-/brengmomenten zijn. <u>Het levermoment voor printopdrachten:</u> vindt op de hiervoor beschreven locatie van de Opdrachtgever. Indien besteld vóór 15:00 uur dan levering de volgende dag vóór 13:00 uur op de locatie. Er worden, ongeacht de grootte van de bestelling, door Opdrachtnemer geen extra kosten in rekening gebracht. Opdrachtnemer dient in haar prijsberekeningen ervan uit te gaan dat er jaarlijks 220 haal-/brengmomenten zijn.
54.	Opdrachtnemer spreekt de volgende servicelevels af met betrekking tot de levertijden van de verschillende opdrachtsoorten aangeleverd (voor printopdrachten. Kopieeropdrachten + 1 werkdag): Spoedopdrachten: (kleine oplagen A4 (maximaal 1.000), A3 (maximaal 1.000) en grootformaat (maximaal 25)) geleverd binnen maximaal 4 uur met afstemming met besteller door Opdrachtnemer. 1. Losbladige zwart/wit reproductie of nabewerking met online nieten (1 of 2 nietjes): 0 – 5.000 afdrukken* eerstvolgende koeriersrit 5.000 – 7.500 afdrukken uiterlijk in de 2^e rit Boven 7.500 afdrukken in overleg 2. Zwart/wit reproductie met andere nabewerking, zoals ingebonden met bindrug, bindspiraal, handmatig lijmen, dan wel opdrachten met vouwen/nieten, vergaren, ordenen, snijden, stansen, inschieten van tussenvellen, e.d.: 0 – 5.000 afdrukken eerstvolgende koeriersrit 5.000 – 7.500 afdrukken uiterlijk in de 2^e rit Boven 7.500 afdrukken in overleg 3. Full color reproductie (zonder specifieke kleurinstellingen): 0 – 500 afdrukken eerstvolgende koeriersrit 500 – 5.000 afdrukken uiterlijk in de 2^e rit

	<i>Boven 5.000 afdrukken</i> <i>in overleg</i>
	(*) Onder afdrukken wordt verstaan het aantal originelen vermenigvuldigd met het gewenste aantal te kopiëren/printen exemplaren. Bijvoorbeeld 10 originelen die elk 100x geprint moeten worden, is een oplage van 1.000 afdrukken.
55.	De opdrachten moeten binnen de door de Opdrachtgever aangegeven levertijd gereed zijn. Het servicelevel kan gedurende de raamovereenkomst enigszins, maar uitsluitend na akkoord van de Opdrachtgever, aangepast worden. Indien niet binnen de gestelde levertijd geleverd kan worden, behoudt de Opdrachtgever zich het recht voor het gevraagde bij een andere organisatie aan te schaffen, waarbij eventuele meerkosten voor rekening van de Opdrachtnemer komen.
56.	De voorbereiding- en nabewerkingsmogelijkheden zijn minimaal: - in-line nieten (hechten); - vouwen/nieten ((SR)A3- A4, A4- A5- en A6-boekjes); - vouwen; - linnen bindstrip; - perforeren (2-, 4-, 19 of 23 gaats); - snijden; - lamineren; - sorteren (ordenen); - wire-o-binding; - spiraliseren plastic; - aanbrengen rillijnen; - schoonsnijden; - posters op foam plakken incl. ezel mits gevraagd. Opdrachtnemer dient dit minimaal te kunnen bieden.
57.	Afdrukken met minimaal 256 grijsntinten moet mogelijk zijn.
58.	Afdrukresolutie in zowel full color als zwart-wit laserkwaliteit met minimaal 600x600 dpi. Inkjet voor afdrukken tot en met A3 is expliciet NIET toegestaan.
59.	Afdrukken van A6 tot en met A0 formaat dient mogelijk te zijn
60.	Mogelijkheid in zwart/wit of in full color binnen 1 opdracht.
61.	Verwerking van 75 gr/m2 tot en met 300 gr/m2 papier dient mogelijk te zijn.
62.	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.
63.	Er mag geen sprake zijn van een diagonale tolerantie waardoor 'scheefprinten' ontstaat, met een maximale tolerantie van 0,5 mm gemeten enkelzijdig van links naar rechts, ongeacht de papiersoort en gramgewicht, enkel- of dubbelzijdig.
64.	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.
65.	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 Opdrachtgever wordt deze methode wel of niet geaccepteerd. De besteller zal letten op de mate waarin kwaliteit kan worden gewaarborgd en de mate van risico dat aan de methode tot vaststellen van de kwaliteit is verbonden, waarbij de kwaliteitsnorm van de besteller leidend is.
66.	Opdrachtnemer draagt zorg, na overleg en goedkeuring met de besteller, voor het uitvoeren van "Image Make Ready" handelingen van opdrachten (rechtzetten, ontspikkelen, kantlijnen verschuiven (eventuele zichtbare boorgaten en zwarte randen verwijderen), paginanummering toevoegen, vlekken verwijderen, bladspiegel aanpassen). Tevens worden kleine aanpassingen in de aangeboden documenten, zoals bijvoorbeeld kantlijn verschuiving, digitaal knippen en plakken,

	schoonmaken van pagina's, invoegen van afbeeldingen en logo's, samenvoegen van analoge en digitale documenten en dergelijke door de Opdrachtnemer uitgevoerd. Opmaakwerkzaamheden, waarbij ontwerpen en vormgeving de belangrijkste elementen zijn, vallen hier expliciet niet onder.
67.	Scans (kopieën) zijn schoon, eventuele randen en vlekken worden weggewerkt. Scans zijn recht en duidelijk leesbaar, zonder dat zaken dichtlopen of wegvallen.

Nr.	Security Protocol vertrouwelijke opdrachten
	Eisen Security Protocol van toepassing op alle strikt vertrouwelijke documenten van de Opdrachtgever waar dit kenmerk door de besteller aan gegeven wordt. Bij alle type bestellingen moet deze mogelijkheid geboden worden zodra het kenmerk vertrouwelijk toegekend wordt.
68.	In overleg met de Opdrachtgever worden er periodiek maximaal 2 medewerkers per Opdrachtnemer gekoppeld aan vertrouwelijke opdrachten, geen enkele andere medewerker mag deze opdrachten uitvoeren, tenzij expliciet met Opdrachtgever opnieuw schriftelijk overeengekomen. Dit mogen geen externen of tijdelijke inhuurkrachten zijn. De standaard levertijd bedraagt maximaal 3 werkdagen en voor spoedopdrachten maximaal de eerstvolgende koiersrit (levering eerstvolgende werkdag na datum bestelling).
69.	Alle computers van de Opdrachtnemer waarop de vertrouwelijke documenten staan, of worden verwerkt, zijn altijd beveiligd met een persoonlijk wachtwoord. Deze computers worden NOOIT onbeheerd (zonder vergrendeling) achtergelaten. De beeldschermen van deze computers 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.
70.	De ruimte waar vertrouwelijke opdrachten worden verwerkt is gedurende de verwerking afgesloten voor niet-geautoriseerde medewerkers en derden.
71.	Alle opdrachten gaan via de bestelportal. Hardcopy bestellingen bestaan vaak uit een setje van meerdere producten/documenten in 1 enveloppe om vervolgens meerdere sets te reproduceren.
72.	Bestellingen via een bestel applicatie: Er dient een separate button te komen voor vertrouwelijke opdrachten. Niet bevoegd personeel en derden mogen GEEN toegang krijgen tot deze bestelmogelijkheid dan wel button. Enkel de Contractmanager en aangewezen medewerkers van Opdrachtgever mogen doorgeven wie er rechten krijgt tot de vertrouwelijke opdrachten knop. Opdrachtnemer krijgt na gunning een lijst van geautoriseerde medewerkers.
73.	De bij Opdrachtnemer hiervoor geautoriseerde medewerkers verwijderen de bestanden 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 bestelapplicatie, zonder dat de ordergegevens verloren gaan.
74.	De productiemanager van de Opdrachtnemer draagt zorg voor de aanwezigheid van een digitaal logboek waar alle producties en bijzonderheden in worden vastgelegd.
75.	Fysieke originelen (hard copy) worden door de besteller in een volledig afgesloten envelop aangeleverd en uitsluitend de geautoriseerde medewerkers mogen deze envelop openen. Op de envelop zit aan beide zijden en in ieder geval op de sluitklep een duidelijk etiket waarop staat: vertrouwelijk. De samenstelling van de opdrachten die vertrouwelijk zijn verschillen en de eindproducten worden uitsluitend in gesloten enveloppen aangeleverd. Uitsluitend deze geautoriseerde medewerkers verwerken de originelen en verzegelen ze na verwerking in een nieuwe envelop voorzien van hun handtekening op de sluitklep. Als de aangeleverde envelop niet correct is afgesloten, of reeds geopend ontvangen wordt, dient de besteller hier DIRECT van op de hoogte te worden gesteld. De besteller bepaalt dan wat de vervolgpprocedure is. In het logboek dient hiervan een aantekening te worden gemaakt. Zodra de documenten gescand zijn worden de originelen weer in een nieuwe envelop verzegeld en in een afgesloten kast opgeslagen. NOOIT zal een medewerker de originelen ergens onbewaakt neerleggen. De nieuwe verzegelde envelop gaat in een kast waar alleen de geautoriseerde medewerkers sleutelhouder van zijn. Betrokken medewerkers leggen per vertrouwelijke opdracht bovengenoemde handelingen vast in een logboek, voorzien van naam, tijdstip en eventuele bijzonderheden.
76.	Mocht per ongeluk de aanlevering (digitaal of fysiek) van vertrouwelijke documenten niet conform de afspraken zijn, dan moet de uitvoering van de opdracht direct worden stopgezet en de besteller hiervan op de hoogte worden gesteld. De besteller bepaalt dan de vervolgpprocedure. In het logboek dient hiervan een aantekening te worden gemaakt.
77.	Aangeleverde documenten mogen NOOIT inhoudelijk worden aangepast.
78.	De daarvoor geautoriseerde ordervoorbereider van de Opdrachtnemer ziet er nadrukkelijk op toe dat de bestelgegevens volledig en duidelijk zijn. Daarnaast dient erop te worden toegezien dat het duidelijk is welke pagina's enkelzijdig en welke dubbelzijdig afgedrukt dienen te worden en op welk papierformaat onder vermelding van oplage en afleverdatum. De

	ordervoorbereider of repromedewerker controleert expliciet of de opdracht volledig is uitgevoerd, er mogen NOOIT pagina's ontbreken. In het logboek dient beschreven te worden dat deze controle heeft plaatsgevonden, door wie en op welk tijdstip.
79.	De computer en/of printer van de Opdrachtnemer waarop deze printerwachtrij staat dient uitsluitend toegankelijk te zijn voor de geautoriseerde medewerkers en is afgesloten met een persoonlijk/uniek wachtwoord.
80.	Indien de documenten digitaal aangeleverd worden dienen deze in een beveiligde printerwachtrij op de printer van de Opdrachtnemer (of printapplicatie) terecht te komen, waar alleen de geautoriseerde repromedewerkers van de Opdrachtnemer toegang tot hebben.
81.	Voordat een vertrouwelijke opdracht de productieruimte in komt dient de ruimte voor derden (ongeacht wie) geheel te worden afgesloten.
82.	Indien de documenten fysiek aangeleverd worden bij de Opdrachtnemer, worden deze beveiligd vervoerd en bewaakt na aflevering.
83.	De documenten mogen NOOIT ergens anders geproduceerd worden dan de overeengekomen ruimte, tenzij dit per bestelling EXPLICIET met een e-mail bevestiging is toegestaan.
84.	Beeldschermen en afdrukken van de Opdrachtnemer kunnen NOOIT vanaf een andere ruimte zodanig zichtbaar zijn dat de inhoud bekeken of vastgelegd kan worden.
85.	Tijdens de productie (afdrukken) van de vertrouwelijke opdrachten mag de geautoriseerde medewerker nooit de printer/ en dan de voor derden afgesloten productieruimte verlaten. Mocht dit om veiligheidsredenen of een andere dringende reden toch moeten plaatsvinden dan dient dit in het logboek te worden beschreven en de besteller dient hiervan tenminste per e-mail op de hoogte worden gesteld. De besteller bepaald dan wat de vervolgpcedure is.
86.	Tijdens het afdrukken van vertrouwelijke opdrachten mogen tussendoor GEEN andere printopdrachten verwerkt worden, de productie garandeert dat er geen opdrachten door elkaar gaan lopen.
87.	De productieprinter van de Opdrachtnemer mag gedurende de vertrouwelijke productie NIET toegankelijk zijn voor anderen dan de geautoriseerde medewerkers.
88.	Als de printer van de Opdrachtnemer in storing valt en er een derde (engineer) moet komen om de storing te verhelpen dient nadrukkelijk de volgende procedure in acht te worden genomen: De gehele printopdracht dient (indien mogelijk) gedeleteet te worden. Afdrukken die in de machine zitten moeten eruit gehaald worden (mits dit mogelijk is). De afgedrukte documenten moeten uit het zicht, in een afgesloten kast, opgeborgen worden. De engineer heeft een geheimhoudingsverklaring getekend voordat deze de ruimte betreedt. Als er een engineer komt mag deze nimmer alleen bij de printer blijven. Van de storing wordt een volledige beschrijving van de uitgevoerde handelingen in het logboek vastgelegd. De engineer mag NOOIT afdrukken meenemen. Als de engineer een device moet koppelen aan de printer moet er op worden toegezien dat er geen bestanden overgezet worden op de device.
89.	Verkeerd of onjuist afgedrukte vertrouwelijke documenten dienen direct (uiterlijk binnen 15 minuten) te worden versnipperd in de productieruimte zelf. Voordat deze versnipperd worden is er in het logboek beschreven wat er niet goed ging en hoeveel afdrukken er verloren zijn gegaan. Indien direct versnipperen geen optie is, dienen de documenten binnen 15 minuten in een afgesloten papiercontainer te worden gedeponneerd, waarbij Opdrachtnemer kan garanderen dat deze niet wordt geopend door ongeautoriseerde personen. Als de besteller dit vereist wordt al het productieafval behorende bij een vertrouwelijke bestelling naar de besteller geretourneerd.
90.	De opdrachten dienen direct van of uit de printer gehaald te worden als deze volledig afgedrukt zijn
91.	De bestanden in de printers dienen direct na uitvoering van de opdracht gewiped te worden en als dit niet mogelijk is gedeleteet te worden.
92.	De vertrouwelijke documenten mogen nooit onbewaakt achtergelaten worden, bijvoorbeeld op een tafel gelegd alvorens afgewerkt te worden (waarbij de repromedewerker wel eens wegloopt).
93.	Voor afwerkingsmachines van de Opdrachtnemer dan wel afwerkingsruimte(s) gelden exact dezelfde voorschriften als voor de printruimte. Vertrouwelijke documenten mogen nooit door een derde worden ingebonden of afgewerkt te worden. Indien de productieruimte voor afwerking eigen medewerkers heeft, dienen deze altijd VOORAF door de Opdrachtgever hiervoor geautoriseerd te worden.
94.	De vertrouwelijke opdrachten dienen als volgt te worden verpakt:

	De documenten worden geseald, of in een dichte doos verpakt en voorzien van security tape. Er dient nadrukkelijk op toegekeken te worden dat na verpakking er GEEN teksten/ afbeeldingen zichtbaar zijn. De verpakking dient gesloten te worden en iedere verpakking dient voorzien te worden (op de eventuele sluiting) van een duidelijke sticker vertrouwelijk , het ordernummer en de naam van de besteller
95.	Gereed product dient direct in een afgesloten kast en/of kist (zie eerder) te worden opgeborgen.
96.	De vertrouwelijke FASE is pas voorbij als de documenten veilig (zie hiervoor) opgeslagen zijn. In het logboek moet vervolgens worden vastgelegd wie er gedurende de vertrouwelijke FASE de ruimtes hebben betreden.
97.	De ruimte waar de opdrachten geproduceerd en opgeslagen worden zijn voorzien van een gecertificeerd inbraak alarmsysteem. Bij onregelmatigheden, vermissing, sporen van braak of het vermoeden hiervan dient de besteller hier direct van op de hoogte te worden gesteld.
98.	Indien de documenten in een kast/kluus worden bewaard, dient er een registratie bijgehouden te worden wie de kast/kluus geopend heeft.
99.	Bij aflevering op een centraal punt bij de Opdrachtgever dient de ontvanger op de hoogte te worden gesteld dat het een vertrouwelijke aflevering betreft. De ontvanger moet een afleverformulier tekenen waarop de naam, functie en het tijdstip beschreven worden. Deze informatie dient in het logboek te worden opgenomen. Tevens dient beschreven te worden dat de verpakking ongeopend en onbeschadigd is. Eventuele afwijkingen dienen beschreven te worden. Als de verpakking open is dient de besteller hier direct van op de hoogte te worden gesteld.
100.	Het transport mag UITSLUITEND in eigen beheer (dus niet met een externe vervoerder), in een volledig afgesloten voertuig, worden uitgevoerd. De chauffeur dient op de hoogte te worden gesteld dat het een vertrouwelijke levering betreft en dient alle noodzakelijke maatregelen te treffen om deze aflevering veilig en tijdig bij de JUISTE persoon te bezorgen. Mocht de chauffeur het vermoeden hebben dat er onvolkomenheden zijn dient deze chauffeur dit direct te melden. De besteller dient hier direct van op de hoogte te worden gesteld, en in het logboek te worden beschreven.
101.	De besteller draagt zelf zorg voor een correcte vernietiging van documenten die daarvoor in aanmerking komen.
102.	De verzegelde verpakkingen mogen UITSLUITEND worden geopend wanneer de besteller zelf dit nodig en verantwoord acht.
103.	Alle bij de vertrouwelijke productie en transport betrokken medewerkers hebben een geheimhoudingsverklaring getekend en beschikken over een VOG bij aanvang van de overeenkomst niet ouder dan 6 maanden. Een kopie hiervan dient in het logboek aanwezig te zijn.
104.	Bij afwezigheid van medewerkers mogen uitsluitend nieuwe medewerkers aangewezen worden voor de uitvoering van een vertrouwelijke opdracht, nadat de besteller of Opdrachtgever hiervoor een expliciete toestemming heeft gegeven.
105.	Indien een besteller als eis stelt dat hij/zij bij de productie aanwezig is moet dit mogelijk zijn, uitsluitend na afstemming met de vaste contactpersoon van de gemeente Eindhoven.