

Bijlage 4. Programma van Eisen

In deze Bijlage is het Programma van Eisen opgenomen. Van Inschrijver wordt verwacht dat hij de eisen accepteert door deze Bijlage te ondertekenen en bij te voegen bij de Inschrijving.

Nr.	Algemeen
1.	Indien tijdens de uitvoering van de opdracht gebruik wordt gemaakt van werknemers die volgens de Wet Arbeid Vreemdelingen (WAV) niet bevoegd zijn om in Nederland te werken en de Opdrachtgever wegens het brede werkgeversbegrip in deze wet wordt beboet, zal Opdrachtnemer de boete welke de Opdrachtgever wordt opgelegd vergoeden.
2.	In het kader van Wet Aanpak Schijnconstructies (WAS) houdt Opdrachtnemer zich bij de uitvoering van de Opdracht aan de geldende wet- en regelgeving op het gebied van arbeidsvoorwaarden en aan de CAO die voor zijn medewerkers van toepassing zijn. Opdrachtnemer vrijwaart de Opdrachtgever voor alle aanspraken van derden die zij op grond van de Wet Aanpak Schijnconstructies heeft ingesteld
3.	Opdrachtnemer voert alle onder deze Raamovereenkomst vallende werkzaamheden, volgens geldende voorschriften en normen, en voortvloeiende verplichtingen uit met vakkundig gekwalificeerd personeel.
4.	Alle bestaande bestanden en als nieuw te creëren bestanden blijft Opdrachtgever altijd eigenaar van.
5.	Opdrachtnemer garandeert binnen 24 uur kosteloos alle bestanden ter beschikking worden gesteld en volledig vrij te gebruiken zijn door de Opdrachtgever.
6.	Uitgevoerde opdrachten, tijdelijke voorraden, modellen en andere informatie 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.
7.	Opdrachtnemer draagt zorg voor de afdracht van de juiste en volledige licentiekosten dan wel auteursrechten.
8.	Opdrachtnemer is op alle werkdagen telefonisch bereikbaar tussen 8.30 tot 17.00 uur.
9.	Opdrachtnemer verwerkt op alle werkdagen (maandag t/m vrijdag) bestellingen en leveringen (uitgezonderd feestdagen of dagen dat de gebouwen van de Opdrachtgever gesloten zijn), tenzij er sprake is van een ramp of ernstige calamiteit.
10.	Opdrachtnemer wijst een vaste contactpersoon aan voor alle communicatie tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever. Bij afwezigheid van de vaste contactpersoon, zorgt Opdrachtnemer voor een vervangend contactpersoon.
11.	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.
12.	De Opdrachtnemer verwerkt de opdrachten en beschikt over minimaal de volgende programma's Adobe Indesign, Illustrator en Photoshop.
13.	De Opdrachtgever stelt haar database aan relevante bestanden, logo's en huisstijlregels ter beschikking. De Opdrachtnemer garandeert een probleemloze overname hiervan, zonder dat er conversieprobleem ontstaan.
14.	Gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst kunnen producten komen te vervallen, maar kunnen ook nieuwe producten gevraagd worden, bijvoorbeeld ander papiersoort, papierformaat en –gewicht of een andere nabewerking etc. De prijzen voor producten die nu niet gespecificeerd zijn, maar gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst gevraagd worden, dienen realistische marktprijzen te zijn.

15.	Inschrijver verklaart het volgende: Hierbij verklaar ik naar eer en geweten dat er geen sprake is van Russische betrokkenheid bij de uitvoering van deze overeenkomst die de drempels van artikel 5 duodecies van EU Verordening (EU) 833/2014 van 31 juli 2014 betreffende de betreffende beperkende maatregelen naar aanleiding van de acties van Rusland die de situatie in Oekraïne destabiliseren, zoals gewijzigd bij Verordening 2022/578 van 8 april 2022 overschrijdt. Ik verklaar in het bijzonder dat: a) de opdrachtnemer die ik vertegenwoordig (en de bedrijven die een onderdeel zijn van ons consortium) geen (rechts)personen zijn met een Russische nationaliteit en deze (rechts) personen (natuurlijke personen, bedrijven, entiteiten of organen) niet gevestigd zijn in Rusland; b) de opdrachtnemer die ik vertegenwoordig (en de bedrijven die een onderdeel zijn van ons consortium) geen rechtspersonen zijn (gevestigd in Rusland of een ander land) die voor meer dan 50% eigendom zijn van een Russische partij zoals hierboven onder a) genoemd; c) noch ik noch de onderneming die ik vertegenwoordig een (rechts)persoon (gevestigd in Rusland of een ander land) is die handelt in belang van of op aanwijzing van een Russische partij, zoals bedoeld onder a) en b); d) er geen onderaannemers, leveranciers of ondernemingen deelnemen wier capaciteit wordt ingeroepen door de opdrachtnemer die ik vertegenwoordig én die een aandeel hebben van meer dan 10% van de contractwaarde waarbij een situatie als onder (a t/m c) zich voordoet.
Druk- en printwerk opdrachten / bestellingen	
16.	Opdrachtnemer beschikt op het moment van indienen van inschrijving over een gebruikersvriendelijke online bestel-/ brandportal die de bestellers van de Opdrachtgever de mogelijkheid biedt om alle gevraagde leveringen en diensten te bestellen of aan te vragen.
17.	Opdrachtnemer gaat akkoord dat gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst specifieke drukwerkitems kunnen worden aangepast, vervallen en of toegevoegd worden op verzoek van de Opdrachtgever. Bij een toe-/afname wordt het drukwerk tegen dezelfde prijzen zoals genoemd in bijlage "Prijsopgave" verrekend.
18.	Opdrachtnemer dient digitaal een signaal te versturen naar Opdrachtgever zodra de minimale voorraad is bereikt van een artikel uit de drukwerkvoorraad, inclusief een advies voor het aantal bij te bestellen. Zie eis 95: Minimum aan te houden voorraden.
19.	Aangeleverde digitale bestanden (PDF bestanden) dienen na ontvangst door de Opdrachtnemer gecontroleerd te worden op compleetheid, technische specificaties en juistheid. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een gedegen controle en juiste uitvoering.
20.	De Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om een bestelling kosteloos te annuleren tot twee uur voordat Opdrachtnemer met de uitvoering is begonnen. Indien Opdrachtnemer reeds gestart is met de uitvoering, zal iom met Opdrachtgever, mits goed onderbouwd eventuele gemaakte kosten, door Opdrachtnemer in rekeningen worden gebracht.
Leveringen	
21.	Het druk- en of printwerk is zodanig verpakt dat de verpakking tijdens vervoer en opslag voldoende bescherming biedt tegen invloeden van buitenaf
22.	Bij aflevering op pallets dient de lading beschermd te zijn tegen verschuiven. De gebruikte pallets worden op verzoek en zonder additionele kosten direct na aflevering, of bij een volgende aflevering, mee retour genomen. Pallets blijven eigendom van de Opdrachtnemer.
23.	Voor verzending controleert Opdrachtnemer de vereiste kwaliteit, de bestelde hoeveelheid (onder- of overleveringen) en juiste verpakking.
24.	Opdrachtnemer maakt gebruik van vaste papierleveranciers en papierkwaliteiten. Tijdens de periode van de Raamovereenkomst mogen er geen andere soorten, tinten of kwaliteiten worden gebruikt zonder uitdrukkelijke goedkeuring. Gedurende de Raamovereenkomst zullen

	alleen de door de Opdrachtgever voorgeschreven papiersoorten worden gebruikt, en er zal geen variatie zijn in papiersoorten per type opdracht, tenzij dit expliciet wordt aangegeven als onderdeel van de opdracht.
25.	Levering door de Opdrachtnemer geschiedt op werkdagen tussen 08.30 en 17.00 uur.
26.	Indien de overeengekomen levertijd niet gehaald kan worden, mag Opdrachtgever de opdracht bij een andere marktpartij onder brengen. Dit met in acht neming van de aanbestedingsdocumenten en actuele aanbestedingswetgeving.
27.	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.
28.	Alle leveringen en DTP-werkzaamheden van de Opdrachtgever dienen te voldoen aan de huisstijl van de Opdrachtgever. Wanneer een opdracht afwijkt van deze huisstijl, kan dat alleen met toestemming van de afdeling Communicatie.
29.	Opdrachtnemer verzekert de levering van de bestelde producten op het door besteller aangegeven afleveradres(-sen).
30.	De afleverlocaties voor de Opdrachtgever zijn: • Frankrijklaan 6, 2711 CX Zoetermeer • Argonstraat 45, 2718 SM Zoetermeer • of een nader door de Opdrachtgever aangegeven adres binnen Zoetermeer. Eventuele wijzigingen en of uitbreidingen op het aantal afleveradressen is mogelijk. Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat bestellingen mogelijk op meer adressen in Zoetermeer of bij de postbezorger moeten worden afgeleverd.
31.	Met betrekking tot gevraagde leveringen; dient dit te geschieden conform bestelling. Deelleveringen zijn niet toegestaan zonder toestemming van de Opdrachtgever. Een bestelling dient, tenzij expliciet in de bestelling is aangegeven, in één keer te worden geleverd.
32.	De te leveren opdrachten worden door Opdrachtnemer waar mogelijk gebundeld ter aflevering.
33.	Opdrachtnemer dient bij elke zending een paklijst mee te sturen, deze bevindt zich duidelijk zichtbaar aan de buitenkant van de zending en bevat het ordernummer, productnaam, productcode, geleverde aantal stuks en de verpakkingseenheid.
34.	Opdrachtnemer dient bij een, door zijn toedoen, foutieve en/of beschadigde levering binnen 3 werkdagen - zonder extra kosten - voor een nieuwe levering te zorgen en de foutieve of beschadigde levering op te halen.
35.	Het aanbieden van de levering op tijden dat de locaties van de Opdrachtgever voor aflevering niet geopend zijn, kan geen aanleiding zijn voor vergoeding, mits een andere levertijd overeen is gekomen.
36.	Het druk- of printwerk is zodanig verpakt dat de verpakking tijdens vervoer en opslag voldoende bescherming biedt tegen invloeden van buitenaf.
37.	Tijdens het halen en leveren laat de Opdrachtnemer de bestellingen nooit onbeheerd in de openbare ruimte of op de openbare weg achter.
38.	Indien de overeengekomen levertijd niet gehaald kan worden, mag Opdrachtgever de opdracht bij een andere marktpartij onder brengen. Dit met in acht neming van de aanbestedingsdocumenten en actuele aanbestedingswetgeving.
39.	De Opdrachtnemer dient te allen tijde zorg te dragen voor nakoming van de overeengekomen levertijden. 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 Opdrachtgever zich het recht voor het gevraagde bij een andere organisatie aan te schaffen, waarbij eventuele meerkosten voor rekening van de Opdrachtnemer komen.
40.	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 iom de Opdrachtgever.
41.	De opdrachten moeten binnen de door de Opdrachtnemer aangegeven levertijd gereed zijn. Het servicelevel kan gedurende de Raamovereenkomst enigszins, maar uitsluitend na akkoord van de Opdrachtgever, aangepast worden. 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.

42.	Opdrachtnemer dient, op verzoek van de besteller, de drukwerkopdracht aan te bieden ter verzending aan de bezorgdienst waarmee de Opdrachtgever een overeenkomst heeft gesloten. Huidige bezorgdienst leverancier is Post nl, de Raamovereenkomst loopt tot 31-12-2025. Via het web portal van Post nl kan de verzending aangeboden worden op het klantnummer van de Opdrachtgever. Na gunning zal hierover nadere informatie worden gedeeld.
43.	Opdrachtnemer dient in het web portal van Post nl de juiste productcodes te kiezen voor het verzenden van de opdracht. Waarbij de overeenkomstduur standaard op 48/72 uur of vast gezet moet worden.
44.	Opdrachtnemer brengt de gebruiker op de hoogte via het bestel-/ brandportal wanneer de opdracht is aangeboden aan de bezorgdienst leverancier, in dit geval Post nl.
Voorraad	
45.	Opdrachtnemer faciliteert kosteloos opslagruimte (niet zijnde op een locatie van de Gemeente Zoetermeer) voor het op voorraad houden van oa het briefpapier en de enveloppen etc.
46.	Opdrachtnemer dient op verzoek voorraden aan te houden en de opslag voldoet aan alle van toepassing zijnde wet- en regelgeving.
47.	De Opdrachtnemer dient het huisstijldrukwerk voor Opdrachtgever op voorraad te houden en te bewaken totdat ze afgeroepen worden.
48.	De voorraad in opslag bestaat minimaal uit briefpapier (per bestelling 500.000) en C5 enveloppen (per bestelling 150.000). Die per afroep van resp.100.000 en 50.000 worden afgenomen. Dit zijn momenteel de halfjaarlijkse afnames
49.	Opdrachtnemer dient op voorraad liggende artikelen binnen één werkdag op het opgegeven adres af te laten leveren.
Duurzaamheid en Milieucriteria	
50.	Alle leveringen dienen te voldoen aan de minimeisen van de milieucriteria voor papier en voor drukwerk van Pianoo. Milieucriteria papier (Pianoo): Milieucriteria Papier 2017 (Pianoo) Milieucriteria drukwerk (Pianoo): Milieucriteria Drukwerk 2017 (Pianoo)
51.	Opdrachtnemer verplicht zich minimaal 2% van de totale geraamde opdrachtwaarde in te zetten voor social return. Conform Bijlage 2.
52.	Papier is te allen tijde FSC/PEFC gecertificeerd.
53.	Het papier voor professionele afdrucken moet zijn gemaakt van ten minste 75% teruggewonnen papiervezels, waarvan ten minste 80% bestaat uit na verbruik gerecyclede vezels. Teruggewonnen papiervezels zijn zowel na verbruik teruggewonnen gerecyclede vezels als vóór verbruik gerecyclede vezels van papierfabrieken, ook wel uitval genoemd. Na verbruik gerecyclede vezels kunnen afkomstig zijn van consumenten, kantoren, drukkerijen, boekbinders enz.
54.	Voor het vervoer van de opdracht in te zetten voertuigen voldoen minimaal aan de Euro 5-norm (lichte voertuigen tot 3.500 kg) of Euro V-norm (zware voertuigen vanaf 3.500 kg).
Security	
55.	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.
56.	De online bestel-/ brandportal van de Opdrachtnemer is webbased (via een browser). Daarnaast maakt de bestel-/ brandportal geen gebruik van "niet standaard plug-ins".
57.	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.
Huisstijldrukwerk	
58.	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat het huisstijldrukwerk zoals briefpapier, enveloppen en overige kantoordrukwerk items van goede kwaliteit zijn, geen kleurafwijkingen of misdruk vertoont, of foutieve afwerking heeft.

59.	De enveloppen beschikken over een dusdanige binnendruk dat de inhoud door de buitenzijde niet leesbaar is.
60.	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.
61.	Het briefpapier moet een egaal extra wit oppervlak hebben voor productie van scherpe heldere contrastrijke afdrukken
62.	Opdrachtnemer mag geen wisselende papiersoorten en soorten enveloppen gebruiken.
63.	De enveloppen zijn voorzien van een sluiting met een dusdanige hechting dat gelijk hecht.
64.	De enveloppen beschikken over een dusdanige binnendruk dat de inhoud door de buitenzijde niet leesbaar is.
65.	Huisstijldrukwerk dat op voorraad is bij de Opdrachtnemer wordt binnen één werkdag vanaf moment van bestelling geleverd.
66.	Huisstijldrukwerk dat niet (meer) op voorraad is, wordt binnen maximaal vijf werkdagen vanaf moment van bestelling geleverd.
67.	Voor bestellingen van huisstijldrukwerk geldt geen minimum afname per keer. Elk gewenst aantal kan door Opdrachtgever worden afgenomen.
68.	Spoedopdrachten dienen binnen 48 uur te worden geleverd na ontvangst goedgekeurde PDF. Opdrachtnemer is bereid en in staat in geval van uitzonderlijke situaties, zoals een ramp of ernstige calamiteit, drukwerkopdrachten direct uit te voeren (desgewenst in een weekend en feestdagen) en af te leveren op de door Opdrachtgever gewenste locatie(s).
69.	Opdrachtnemer gebruikt voor verpakking van briefpapier en enveloppen dozen, geen folie.
70.	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 open gaat (de klep los laat). • Twee of meer kleuren sluiten altijd naadloos aan, er ontstaan geen 'kieren' of onnodige overlap. • Teksten zijn altijd scherp en leesbaar. • Er vindt geen overzetting plaats op andere vellen of enveloppen. • Uitstaling van "volvlakken blauw" zijn minimaal conform het huidige drukwerk.
Visitekaartjes	
71.	Opdrachtnemer dient voor Opdrachtgever ook visitekaartjes te kunnen leveren, die via de bestel-/ brandportal moeten kunnen worden besteld.
72.	Visitekaartjes worden binnen maximaal vijf werkdagen vanaf moment van bestellen geleverd. 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.
73.	Binnen de aangeboden bestel-/ brandportal bestaat er een aparte bestelomgeving voor het bestellen van visitekaartjes. Meerdere personen van de Opdrachtgever krijgen toegang voor deze aparte omgeving van het bestel-/brandportal met een unieke login en wachtwoord. De besteller hoeft alleen maar tekst in te voeren, de opmaak gaat vervolgens automatisch en is als schermopmaak automatisch zichtbaar voor de besteller.
Promotioneel drukwerk	
74.	De levertijd van het Promotioneel drukwerk is maximaal vijf werkdagen na opdracht verstrekking of na akkoord van een eventueel gevraagde drukproef, tenzij per bestelling anders overeengekomen en/of aangevraagd (bij complexe opdrachten). Na deze maximale vijf werkdagen van het produceren van het Promotioneel drukwerk start het bezorgproces van de levering. Opdrachtnemer voert de opdracht die geleverd moet worden in het online bezorgportal van huidige bezorgdienst leverancier, Post NL. De verschillende bezorgopties van Post NL

	moeten overeenkomen in het bestel-/ brandportal van Opdrachtnemer. Na gunning zal hierover nadere informatie worden gedeeld.
75.	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat het te leveren drukwerk van goede kwaliteit is, geen kleurafwijking of misdruk vertoont, of foutieve afwerking heeft.
76.	Opdrachtgever geeft de bestelling digitaal op in het bestel- brandportal waarna er op verzoek een digitale of fysieke proefdruk beoordeeld kan worden door Opdrachtgever.
77.	Indien door de besteller een proefdruk gewenst is, zal dit aangegeven worden in het bestel-/ brandportal, en zal Opdrachtnemer een proefdruk digitaal aanleveren ter goedkeuring.
78.	Indien er een proefdruk ter beoordeling aan Opdrachtgever is verstuurd, gaat de Opdrachtnemer over tot productie van de bestelling na goedkeuring van de Opdrachtgever.
79.	Indien van toepassing geeft Opdrachtnemer (kosteloos), 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.
80.	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat indien de Opdrachtgever de orderbevestiging per e-mail bevestigt, de feitelijke opdrachtuitvoering daarna pas aanvangt.
81.	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 papierkeuze. Indien Opdrachtnemer dit verzuimt en er volgt een klacht op 'kwaliteit' zal Opdrachtnemer de betreffende opdracht voor de initieel aangeboden kosten kosteloos herstellen.
82.	Drukwerk is altijd van goede kwaliteit en voldoet altijd aan de volgende minimale eisen: • Er zijn geen afwijkingen met de CMYK en/of PMS kleuren conform de in overleg afgestemde (versie/jaartal) Pantone ColorBridge coated en uncoated. • 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.
83.	Voor Promotioneel drukwerk dient een offerte opgesteld te worden en binnen 24 uur aangeleverd per e-mail, tenzij (bij complexe opdrachten) per aanvraag anders overeengekomen.
84.	Opdrachtnemer dient, indien van toepassing, binnen 1 werkdag twee kleuren (plot) proeven te produceren waarvan 1 ter controle afgeleverd dient te worden bij de opdrachtgever en 1 voor eigen gebruik door Opdrachtnemer is.
Eenvoudige reprografie, grootformaat, bewonersbrieven en enquêtes.	
85.	De Opdrachtgever 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 zwart-wit en of kleur, met en zonder bijlagen. - Het samenstellen en afdrukken van enquêtes, met verschillende samenstellingen per respondant (intelligent mergen) - Het couverteren per post aanbieden bij het postbedrijf om te bezorgen bij de Opdrachtgever. - Algemene eenvoudige reprografische leveringen op A4 en A3. - Grootformaatopdrachten, groter dan A3, bouwtekeningen. - Grootformaatopdrachten, vouwen van A3 naar A4, legende zichtbaar en sealen per stuk. - Eenvoudige documenten aanpassen (DTP, geen creatieve vormgeving) tbv voornoemde producten. Al deze werkzaamheden dienen uitgevoerd te worden conform de tarieven op het prijzen(tab)blad reprografische leveringen.
86.	Onderstaande drie (3) productgroepen dienen te worden aangevraagd en besteld in 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. 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.. Een prijsopgave bestaat niet alleen uit een totaalprijs, maar uit gespecificeerd per onderdeel en 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. Onder glad en sterk papier wordt bedoeld reguliere 'color-copy-achtige' papiersoorten.
87.	De Opdrachtnemer verzorgt (indien er een bestelling is geplaatst in de bestel-/ brandportal) één haal-/levermoment per werkdag op de twee (2) locaties van de Opdrachtgever; Het <i>haalmoment</i> vindt plaats op de hiervoor beschreven locaties van de Opdrachtgever indien besteld vóór 10.00 ophalen voor 15:00. Het <i>levermoment</i> vindt plaats op de hiervoor beschreven locaties van de Opdrachtgever indien besteld is vóór 15:00 dan volgt de levering de eerst volgende werkdag vóór 15:00 uur. Er worden, ongeacht de grootte van de bestelling, door Opdrachtnemer geen extra kosten in rekening gebracht. Inschrijver dient in haar prijsberekeningen ervan uit te gaan dat op elke werkdag haal/brengmomenten zijn.
88.	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.
89.	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.
90.	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 contractmanager goedgekeurd te worden. De kosten voor de betreffende bestelling worden hierop automatisch aangepast, inclusief de juiste BTW-berekening.
91.	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; - Het ordernummer; - 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 Opdrachtgever 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.																		
92.	Voor Reprografische dienstverlening dient een offerte opgesteld te worden en binnen 24 uur aangeleverd per e-mail, tenzij (bij complexe opdrachten) per aanvraag anders overeengekomen.																		
93.	Spoedopdrachten mogen worden uitgevoerd echter mag Opdrachtnemer hiervoor extra kosten maximaal € 50,- per aflevering berekenen, deze zullen incidenteel zijn en indien dit een structureel karakter krijgt zal Opdrachtnemer met de Opdrachtgever de aard, frequentie, oorzaak en oplossing bespreken in een periodiek overleg.																		
94.	Uitgangspunt bij spoedopdrachten is dat deze belangrijk zijn en uitzondering. Opdrachtnemer beschikt over capaciteit om dergelijke opdrachten tussendoor te kunnen verwerken. De levertijd van een spoedopdracht wordt nader afgestemd. Opdrachtnemer hanteert ook hierin het principe dat een dergelijke opdracht zo snel als mogelijk verwerkt dient te worden en kiest hiervoor de beste oplossing.																		
95.	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. Opdrachtnemer spreekt de volgende servicelevels af met betrekking tot de levertijden van de verschillende opdrachtsoorten aangeleverd via de bestel-/ brandportal: Losbladige zwart/wit reproductie of nabewerking met online nieten (1 of 2 nietjes): <table> <tr> <td><i>0 – 5.000 afdrukken*</i></td><td><i>eerst volgende koeriersrit</i></td></tr> <tr> <td><i>5.000 – 7.500 afdrukken</i></td><td><i>uiterlijk in de 2^e rit</i></td></tr> <tr> <td><i>Boven 7.500 afdrukken</i></td><td><i>in overleg</i></td></tr> </table> Zwart/wit reproductie met andere nabewerking, zoals ingebonden met bindrug, metalen ringband, handmatig lijmen, dan wel opdrachten met vouwen/ nieten, vergaren, ordenen, snijden, stansen, inschieten van tussenvellen, e.d.: <table> <tr> <td><i>0 – 5.000 afdrukken</i></td><td><i>eerst volgende koeriersrit</i></td></tr> <tr> <td><i>5.000 – 7.500 afdrukken</i></td><td><i>uiterlijk in de 2^e rit</i></td></tr> <tr> <td><i>Boven 7.500 afdrukken</i></td><td><i>in overleg</i></td></tr> </table> Full color reproductie (zonder specifieke kleurinstellingen): <table> <tr> <td><i>0 – 250 afdrukken</i></td><td><i>eerst volgende koeriersrit</i></td></tr> <tr> <td><i>250 – 5.000 afdrukken</i></td><td><i>uiterlijk in de 2^e rit</i></td></tr> <tr> <td><i>Boven 5.000 afdrukken</i></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, Contractant realiseert zich dit en geeft een hoge prioriteit aan deze opdrachten. 20.000 brieven moeten desgewenst binnen 24 uur bij de Gemeente Zoetermeer of op aangegeven adres (sen) geleverd kunnen worden.	<i>0 – 5.000 afdrukken*</i>	<i>eerst volgende koeriersrit</i>	<i>5.000 – 7.500 afdrukken</i>	<i>uiterlijk in de 2^e rit</i>	<i>Boven 7.500 afdrukken</i>	<i>in overleg</i>	<i>0 – 5.000 afdrukken</i>	<i>eerst volgende koeriersrit</i>	<i>5.000 – 7.500 afdrukken</i>	<i>uiterlijk in de 2^e rit</i>	<i>Boven 7.500 afdrukken</i>	<i>in overleg</i>	<i>0 – 250 afdrukken</i>	<i>eerst volgende koeriersrit</i>	<i>250 – 5.000 afdrukken</i>	<i>uiterlijk in de 2^e rit</i>	<i>Boven 5.000 afdrukken</i>	<i>in overleg</i>
<i>0 – 5.000 afdrukken*</i>	<i>eerst volgende koeriersrit</i>																		
<i>5.000 – 7.500 afdrukken</i>	<i>uiterlijk in de 2^e rit</i>																		
<i>Boven 7.500 afdrukken</i>	<i>in overleg</i>																		
<i>0 – 5.000 afdrukken</i>	<i>eerst volgende koeriersrit</i>																		
<i>5.000 – 7.500 afdrukken</i>	<i>uiterlijk in de 2^e rit</i>																		
<i>Boven 7.500 afdrukken</i>	<i>in overleg</i>																		
<i>0 – 250 afdrukken</i>	<i>eerst volgende koeriersrit</i>																		
<i>250 – 5.000 afdrukken</i>	<i>uiterlijk in de 2^e rit</i>																		
<i>Boven 5.000 afdrukken</i>	<i>in overleg</i>																		
96.	De opdrachten moeten binnen de door de Contractant aangegeven levertijd gereed zijn. Het servicelevel kan gedurende de Raamovereenkomst enigszins, maar uitsluitend na akkoord van de Gemeente Zoetermeer, aangepast worden. Indien niet binnen de gestelde levertijd																		

	geleverd kan worden behoudt de Gemeente Zoetermeer zich het recht voor het gevraagde bij een andere organisatie aan te schaffen, waarbij eventuele meerkosten voor rekening van de Contractant komen.
97.	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); • inbinden metalen ringband; • inbinden plastic ringband; • 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.
98.	Afdrukresolutie in zowel full color als zwart-wit laserkwaliteit met minimaal 600x600 dpi. Inkjet voor afdrukken tot en met A3 zijn.
99.	Afdrukken van A6 tot en met A0 formaat dient mogelijk te zijn.
100.	Mogelijkheid bestelling te plaatsen in zowel zwart/wit en/of in full color binnen 1 opdracht (laserkwaliteit).
101.	Verwerking van 75 gr/m2 tot en met 300 gr/m2 papier dient mogelijk te zijn.
102.	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.
103.	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.
104.	Streepvorming (in welke vorm dan ook), ongewenste vlekken en witte vlekken in afdrukken zijn niet toegestaan.
105.	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.
106.	Indien van toepassing geeft Opdrachtnemer (kosteloos), 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.
107.	De levering dient van goede kwaliteit te zijn. De standaard die door de Opdrachtgever wordt gehanteerd is dat de kopieën van dezelfde kwaliteit dienen te zijn als het origineel. Lichte kleur- en maatverschillen zijn in veel gevallen niet te vermijden. Lichte tinten (zoals fietspaden/duingebieden/waterpartijen bij landkaarten en afbeeldingen van gebieden) dienen altijd (bij print en kopie) zichtbaar te blijven.
108.	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.
109.	Scans zijn recht en duidelijk leesbaar, zonder dat zaken dichtlopen, wegvallen of vlekken aanwezig zijn..
	Bestel-/ brandportal
110.	Opdrachtnemer is bereid en in staat in overleg met Opdrachtgever op locatie van Opdrachtgever aan de medewerkers een instructie (minimaal 3 sessies van ca 1 uur) over de werkwijze van de bestel-/ brandportal te geven.

111.	De bestel-/ brandportal wordt gedurende de gehele periode van de Raamovereenkomst kosteloos door Opdrachtnemer beschikbaar gesteld. Het beschikbaar stellen omvat tevens onderhoud/ beheer en of upgrades.
112.	Het bestel-/ brandportal beschikt minimaal over de volgende eisen voldoen: • Gebruiksvriendelijke, overzichtelijke omgeving; • Ongelimiteerd aantal medewerkers-accounts d.m.v. eigen registratie; • Beheerders account; • Mogelijkheid tot aanmaken nieuwe medewerkers door beheerder; • Zichtbaar te zijn hoeveel voorraad nog is van alle drukwerkitems; • Archief functie (inzage vorige bestellingen) en mogelijkheid herhaalopdracht; • Optie om managementinformatie te genereren of aan te vragen • Na verzending bestelling een bevestiging per e-mail met leverdatum; • Verplicht in te vullen velden kunnen toevoegen en/of wijzigen zoals Bijvoorbeeld een veld voor contactpersoon, gegevens afdeling etc.; • Makkelijk aan te passen aan organisatorische veranderingen.
113.	In het bestel-/ brandportal staan van alle drie de soorten diensten, uit de aanbesteding, alle soorten en type bestellingen vermeldt. Het bestel-/ en brandportal moet minimaal opgebouwd zijn uit de volgende hoofdgroepen; • DTP aanvragen tbv bewonersbrieven; • DTP aanvragen tbv promotioneel drukwerk; • Bestellen mergen en printen/verzenden bewonersbrieven; • Huisstijl-/kantoordrukwerk met voorraad module; • Promotioneel drukwerk; • Eenvoudige reprografische opdrachten; • Opmaken visitekaartjes; • Opmaken posters/flyers; • Grootformaat opdrachten; • Bestellen mergen en printen/verzenden enquêtes; • Aanvragen offertes.
114.	In het bestel-/ brandportal moet minimaal de volgende informatie inzichtelijk zijn bij het plaatsen van een bestelling door de besteller:: • Kostenplaats (handmatig in te voeren door de besteller, als verplicht veld); • De persoonlijke naam van de besteller; • Het ordernummer; • De omschrijving van product; • Een afbeelding van het product; • Het volume (het aantal); • De omschrijving van de bestelling; • Minimale verpakkingseenheid/besteleenheid; • De gewenste verzenddatum; • De gewenste bezorgdatum; • Levertijd; • De prijs per eenheid; • Gespecificeerde prijsopgave; • Prijs inclusief BTW; • Een vrij-opmerkingenveld; • Button wel/geen proefafdruk.
115.	De bestel-/ brandportal zal zo worden ingericht dat een gebruiker/besteller op een eenvoudige, overzichtelijke en logische wijze de bestelling kan invoeren. Voordat de bestel-/ brandportal 'live' gaat zal er een kleine gebruikerspanel 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. Bij twijfel of discussie zal de door de Gemeente externe adviseur geraadpleegd worden en dat advies is bindend.

116.	Alle onderdelen van deze aanbesteding dienen via het bestel-deel besteld en eventueel aangepast en/of onderdelen en/of aantallen toegevoegd te kunnen te kunnen worden.
117.	Opdrachtnemer accepteert alleen bestellingen via het bestel-/ brandportal. De Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het aanleveren van een (digitaal) lijst met bevoegde personen die na gunning beschikbaar wordt gesteld.
118.	Iedere gebruiker van het bestel-/ brandportal krijgt een eigen login (login naam en wachtwoord). Opdrachtnemer stemt de procuratie (bestelbevoegdheid) per besteller af met de contractmanager van de Opdrachtgever. De procuratie kan per besteller afwijken.
119.	De opdrachtgever kan een ongelimiteerd aantal gebruikers doorgeven die gebruik maken van het bestel-/ brandportal van Opdrachtnemer.
120.	Het bestel-/ brandportal biedt de mogelijkheid om met meerdere gebruikers (minimaal 40) tegelijkertijd in te loggen en bestellingen te plaatsen.
121.	Opdrachtnemer dient een volledig werkende online bestel-/ brandportal op te leveren tijdens de verificatiefase.
122.	Opdrachtnemer accepteert alleen bestellingen en opdrachten van medewerkers die via het bestel-/ brandportal zijn geplaatst.
123.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het leveren van een veilige online bestel-/ brandportelomgeving, inclusief een beveiligde methode voor het verzenden van bestand.
124.	Het bestel-/ brandportal beschikt over de mogelijkheid om op basis van vooraf gedefinieerde templates zelf drukwerk te bestellen waarin nader af te stemmen gegevens als variabelen zijn in te vullen (bijv. locatie, naam, titel, functie, telefoonnummer, emailadres).
125.	Alle specificaties die vermeld staan op het prijzenblad moet Opdrachtnemer als artikel minimaal, ook in de bestel-/ brandportal, kunnen leveren.
126.	Huisstijldrukwerk en Promotieel drukwerk De bestel-/ brandportal biedt de mogelijkheid om inzichtelijk de orderstatus van alle opdrachten, zowel Huisstijldrukwerk als Promotieel drukwerk, te volgen.
127.	Huisstijldrukwerk De bestel-/ brandport biedt de mogelijkheid om inzichtelijk de status van de voorraad huisstijldrukwerk, zowel de minimum voorraad als de werkelijke voorraad, aan. Opdrachtnemer draagt zorg voor een up-to-date voorraadbeheersysteem.
128.	Reproducen Het te reproducen document kan in diverse formaten worden geüpload in het bestel-/ brandportal. De besteller kan in het portal de volgende zaken minimaal aangeven: • Gewenste aantal afdrucken • Bedrukking enkelzijdig of tweezijdig • Zwart/wit of kleurenafdruk • Afdrukstand liggend of staand • Soort papier (formaat, aantal grammen, kleur) • De gewenste afwerking: nieten, vouwen, boren, inbinden etc.
129.	Grootformaat, reprografische leveringen, bewonersbrieven en enquêtes. De besteller kan reproductiewerk van hardcopy / originelen die gekopieerd moeten worden via de bestel-/ brandportal van de Contractant aanleveren / aanmelden. Hardcopy bestellingen worden op een centraal afhaalpunt (de servicedesk van de opdrachtgever) opgehaald conform een afgestemde frequentie. De besteller moet de opdracht in de bestel-/ brandportal van Contractant 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 een gespecificeerde prijsopgave en verwachte levertijd. De Contractant zal zorgdragen voor transportboxen (door Contractant te bepalen hoeveelheid) voor het ophalen van hardcopy originelen en leveren van gereed product.
130.	Visitekaartjes en posters met automatische opmaak 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 visitekaartjes en/of posters geleverd.

131.	Proefdruk Indien door de besteller een proefdruk gewenst is, zal dit aangegeven worden in het bestel-/ brandportal, en zal Opdrachtnemer een proefdruk aanleveren ter goedkeuring. 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. 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 en advies gegeven bij bijvoorbeeld een onlogische bestellingafwijking opmaak/formaat etc.
132.	Verplichte velden Tijdens de implementatie van de opdracht wordt door Opdrachtgever in overleg met de Opdrachtnemer definitief bepaald welke (verplichte) velden moeten worden verwerkt in de bestel-/ brandportal. Indien deze gegevens niet vermeld zijn, mag de bestelling niet in behandeling worden genomen.
133.	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.
134.	Opdrachtnemer dient er rekening mee te houden dat de huidige Indesign templates van de Opdrachtgever 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.
135.	Storingen binnen het bestel-/ brandportal dienen binnen 4 werkuur opgelost te worden.
136.	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.
137.	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.
138.	De bestel-/ brandportal dient te passen in de structuur en huisstijl van de website van de Opdrachtgever, zie www.zoetermeer.nl
139.	Voordat een template of ander online product 'live' gaat kan de Opdrachtgever dit in een ontwikkelomgeving bekijken en beoordelen. Technische issues worden door de Opdrachtnemer kosteloos aangepast, content (tekst/foto's) aanpassingen worden door de Opdrachtgever 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 Opdrachtgever, die buiten de briefing of huisstijleisen passen, mogen in rekening worden gebracht voordat de ingebruikname van het bestel-/ brandportal.
140.	Voor alle (technische) structuur en huisstijl aanpassingen (grote en of kleine) in het bestel-/ brandportal, na ingebruikname, geldt dat de Opdrachtnemer dit kosteloos aanpast.
141.	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 Opdrachtgever kenbaar maken.
142.	Het bestel-/ brandportal verstuurd een automatische gegeneerde orderbevestiging via mail aan de besteller of een andere aan te geven e-mailadres.
DTP	

143.	De Opdrachtnemer zal bij een gewenste een proefdruk altijd het eerst voorleggen aan de Opdrachtgever, 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.
144.	De Opdrachtnemer dient zelf over het letterfont van de Opdrachtgever te beschikken, zodat het inlezen van bestanden hierop niet kan stagneren. Het letterfont dat wordt toegepast door Opdrachtgever is oa: Arial/Helvetica/Neue Haas.
145.	De medewerkers van de Opdrachtnemer dragen zorg voor een correcte opmaak en aanlevering van bestanden. Na akkoord van een digitale proef door de Opdrachtgever worden de bestanden aangeboden aan de Opdrachtnemer. De opdracht krijgt een uniek opdrachtnummer en een digitale opdrachtbon (PDF).
146.	Iedere aanpassing van een opdracht (ongeacht welke aanpassing) wordt per ommekeer per e-mail verzonden en dient eerst door de besteller/ Opdrachtgever te worden bevestigd, voordat er een nadere uitwerking kan plaatsvinden.
147.	Bij een opdracht heeft Opdrachtgever altijd de mogelijkheid rechtstreeks te communiceren met de vormgever/creatieve uitvoerder zonder tussenkomst van de contactpersoon.
148.	Bij een nadere opdracht (bestelling) van Opdrachtgever geeft Opdrachtnemer binnen (1) één 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 Opdrachtgever geheel vrij om de nadere opdracht bij een derde onder te brengen. Opdrachtnemer verkrijgt nimmer een exclusief recht op nadere opdrachten.
149.	Opdrachtnemer waarborgt dat de huisstijlvoorschriften van Opdrachtgever consequent worden nageleefd door de medewerkers van de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer toetst of de vormgevingsopdracht voldoet aan de eisen van Opdrachtgever voordat er een eerste versie/concept aan Opdrachtgever zal worden aangeleverd
150.	Op verzoek van Opdrachtgever checkt Opdrachtnemer of bestanden afkomstig van derden voldoen aan de huisstijl van Opdrachtgever conform de huidige of toekomstige brand manual van Opdrachtgever.
151.	Oplevering 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; • Snijetekens 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, offset-productie of online/HTML gebruik).
152.	Opdrachtnemer levert na elke opdracht voor DTP, op verzoek van Opdrachtgever, niet alleen het ontwerp maar ook het bijbehorende template ten behoeve van DTP werkzaamheden. In de template moeten minimaal benoemd worden: • Bladspiegel; • Tekstkaders (incl. kolominstellingen); • Beeldkaders (inclusief de te gebruiken stijlen); • Paragraaf en karakterstijlen; • - Te gebruiken kleurenbibliotheek
153.	Na het overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer over de opdracht en de verwachtingen die Opdrachtgever heeft van de Opdrachtnemer dient Opdrachtnemer binnen 1 werkdag een gedetailleerde offerte aan de Opdrachtgever 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.
--	--

Eisen Security Protocol CODE ROOD opdrachten	
154.	CODE ROOD is van toepassing op alle strikt vertrouwelijke documenten van de Opdrachtgever waar dit kenmerk door de besteller op aangegeven wordt. In de bestel-/brandportal moet per bestelling de mogelijkheid bestaan om dit aan te geven.
155.	Voor opdrachten met een vertrouwelijk karakter geldt dat deze als een CODE ROOD opdracht aangenomen dienst 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 de Opdrachtnemer doormiddel 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 uitsluitende door de daarvoor aangewezen medewerker van de Opdrachtnemer plaatsvinden, altijd onder toezicht van een daarvoor aangewezen leidinggevende /van de de Opdrachtnemer. Het volledige CODE ROOD protocol dient vervolgens als productieproces doorlopen worden. Deze vertrouwelijke documenten worden door Opdrachtnemer in speciaal daarvoor door de Opdrachtgever beschikbare dozen verpakt en verzegeld. Op iedere doos dient de daarbij behorende orderbon geplakt te worden. De medewerkers van de Opdrachtgever 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
156.	In overleg met de Opdrachtgever 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.
157.	Alle computers van de Opdrachtnemer waarop de vertrouwelijke documenten staan, of worden verwerkt, zijn altijd beveiligd met een persoonlijk wachtwoord.
158.	Deze computers (zie Cr.2) worden NOOIT onbeheerd (zonder vergrendeling) achtergelaten.
159.	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.
160.	De ruimte waar CODE ROOD opdrachten worden verwerkt is gedurende de verwerking afgesloten voor niet-geautoriseerde medewerkers en derden.
161.	Eventuele aanlevermedia (zoals een USB-stick) zijn beveiligd met een uniek wachtwoord, die alleen bekend is bij de besteller en via een andere route, per telefoon of per SMS, bekend gemaakt wordt.
162.	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.
163.	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 .
164.	<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.
	Prijzen
165.	De overeengekomen prijzen zijn vast en onveranderlijk gedurende het eerste jaar van deze Raamovereenkomst. Bij contractverlenging kunnen de overeengekomen prijzen op 1 november 2025 , worden gewijzigd met een percentage gelijk aan door het Centraal bureau voor de Statistiek (CBS) in het Statistisch Bulletin gepubliceerde ontwikkeling Consumentenprijzen; CPI prijsindex 2025 = 100 (procentuele mutatie t.o.v. dezelfde periode een jaar eerder) van de maand december in het voorgaande kalenderjaar (zie http://statline.cbs.nl/StatWeb/publication/?DM=SLNL&PA=71311ned&D1=0-6&D2=0&D3=(I-39)-I&VW=T)
166.	De vooraf opgegeven prijs per opdracht is all-in, er volgen geen meerkosten. Tenzij Opdrachtgever expliciet (per e-mail) akkoord is gegaan met de meerkosten. Opdrachtgever 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 overeengekomen worden. Onder <i>all-in</i> wordt verstaan alle kosten, zoals: administratie, overhead, eventuele computer-software, programmakosten, instel- omstelkosten, belastingen, reis-verblijf, verzekeringen, heffingen, factuurkosten, kosten voor overleg en rapportages, kosten voor alle handelingen, vergaren, nieten, lijmen, binden, snijden, vouwen, rillen, perforeren, instel- en omstelkosten, kosten voor drukproeven, papier, transportkosten, opslagkosten, verpakkingskosten en alle overige kosten voor het vervaardigen, opslaan en afleveren van desbetreffende levering en dienstverlening en eventuele overige kosten zijn in de geoffereerde prijzen inbegrepen. Voor de prijsbeoordeling wordt uitgegaan van allemaal losse bestellingen, tenzij anders aangegeven. In praktijk kan er sprake zijn van combinatieopdrachten.
167.	Alle aangeboden prijzen, tarieven en kosten zijn vermeld in euro's, exclusief BTW op het prijzenblad.
168.	De prijzen zijn op basis van franco levering op het door de Opdrachtgever 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 Opdrachtgever dit proportioneel.
169.	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.
170.	De Opdrachtnemer is gehouden marktconforme prijzen te hanteren. Opdrachtgever 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 Opdrachtgever 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.
171.	Opdrachtnemer hanteert het uitgangspunt dat alle kosten die betrekking hebben op eenzelfde dienstverleningsniveau, hetzelfde dienen te zijn. Over afwijkende dienstverleningsniveaus worden aparte (prijs)afspraken gemaakt. Deze "on-top-off-afspraken" zijn derhalve maatwerk en gerelateerd aan een specifieke vraagstelling vanuit een afdeling van de Opdrachtgever. Als blijkt dat dezelfde vraagstelling bij meerdere sectoren relevant is, dan kunnen de condities (maar uitsluitend centraal) hierop afgestemd worden.
	Contractbeheer (geldend voor alle onderdelen)

172.	Inschrijver evalueert in het eerste jaar per kwartaal met Opdrachtgever over de gang van zaken met betrekking tot de Raamovereenkomst. Daarna vindt twee maal per jaar een evaluatie plaats. Inschrijver zorgt voor verslaglegging tijdens de overleggen en stuurt deze uiterlijk 10 dagen na het overleg toe aan de opdrachtgever.
173.	Inschrijver levert 2x per jaar een managementrapportage met minimaal de volgende onderwerpen: • Overzicht van de automaten per locatie, type en de exacte locatie in het gebouw • Aantal storingen per automaat, inclusief aard van de storing, oplostijd (datum en tijdstip van melding/ afhandeling) en de wijze van afhandeling • Verbruik van het aantal consumpties per automaat • Het verbruikte aantal ingrediënten Totaaloverzicht van de volledige afname per maand en jaar uitgesplitst per locatie
174.	Van Inschrijver wordt verwacht dat deze een vast contactpersoon (en vervanger) aanstelt voor alle communicatie tussen de Gemeente en Inschrijver. Opdrachtgever stelt ook een vast contactpersoon (en vervanger) aan.
175.	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 Opdrachtgever geheel vrij om (zonder opgave van reden(en)) een wijziging van onderaannemers te weigeren.
176.	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 Opdrachtgever voor moeten krijgen. Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever van voorwaarden die Cloud-opslag leveranciers stellen aan externe opslag en eigendomsrechten.
177.	Opdrachten die verband houden met Opdrachtgever zullen te allen tijde door Opdrachtnemer gearcheveerd worden gedurende de Raamovereenkomst. De gearcheveerde bestanden dienen op eenvoudige wijze gevonden kunnen worden indien Opdrachtgever hier om verzoekt.
178.	Opdrachtnemer zal op verzoek van Opdrachtgever binnen 3 werkdagen een opgevraagd bestand, sjabloon of (reeds gemaakte) foto kunnen leveren.
Facturatie	
179.	Inschrijver gaat akkoord met een betalingstermijn van 30 dagen na factuurdatum van een geldige/juiste factuur.
180.	De betaling van de opdrachtsom geschiedt maximaal 30 dagen nadat Inschrijver een digitale factuur in een pdf-bestand als bijlage per e-mail heeft gestuurd naar crediteuren@zoetermeer.nl. In deze mail geen CC of BCC geadresseerden opnemen. Op de factuur moet minimaal het volgende vermeldt op worden: - Naam besteller en afdeling - Omschrijving van de verrichte Leveringen: - Artikelnummers; - Aantal/verpakkingseenheden; - Reeds geleverde producten/aantallen en eventuele backorders; - Overeengekomen prijzen, gespecificeerd in bruto prijzen; - Btw-tarief, btw-nummer en bedrag; - Totaalbedrag factuur; - KvK-nummer (indien van toepassing); - Routenummer VGB/075; - Verplichtingsnummer: (Opdrachtgever verzorgt juiste nummer na gunning) Het is ook mogelijk om, in plaats van een digitale factuur, een factuur per post te versturen naar onderstaand adres: Opdrachtgever F&C – facturen ovv routenummer VGB/075 Postbus 15 2700 AA Zoetermeer

	Uw facturen dienen verder te voldoen aan de in Nederland wettelijk gestelde eisen voor een verkoopfactuur.
181.	De Opdrachtnemer maakt per bestelling een uniek ordernummer aan (ten behoeve van o.a. factuurcontrole).

Inschrijver verklaart onvoorwaardelijk akkoord te gaan met bovenstaande eisen.

Inschrijver:	
Naam rechtsgeldig vertegenwoordiger:	
Functie rechtsgeldig vertegenwoordiger:	
Rechtsgeldige ondertekening:	
Datum:	