



Bijlage 12  
Programma van Eisen

Behorend bij de Europese Uitvraag

## Print- en Drukwerk

Naam aanbesteding: Print- en drukwerk

Referentienummer: U25.00953

Datum: 10 maart 2025

## Inhoud

1. Algemene en kwaliteitseisen aan de opdracht.....	2
2. Eisen ten aanzien van het print- en drukwerk.....	2
3. Eisen ten behoeve van de dienstverlening .....	3
4. Eisen opslag en voorraadbeheer .....	5
5. Eisen aan de bestelwijze via het FMS-systeem.....	5
6. Eisen voor de logistiek en levering .....	7
7. Eisen met betrekking tot het contractbeheer (communicatie, overlegstructuur, rapportage) .....	8
8. Eisen ten aanzien van het personeel .....	9
9. Eisen met betrekking tot duurzaamheid.....	10
10. Eisen prijsstelling en facturatie .....	10

## 1. Algemene en kwaliteitseisen aan de opdracht

#	Eis
1.	Door inschrijving verklaart opdrachtnemer onvoorwaardelijk akkoord te gaan met alle eisen en voorwaarden beschreven die aan de opdracht zijn gesteld in de aanbestedingsdocumenten, inclusief de daarbij behorende bijlage(n) en nota('s) van inlichtingen.
2.	Opdrachtnemer dient alle relevante wet- en regelgeving met betrekking tot de opdracht in acht te nemen, als de AVG, Persoonsgegevensverwerking, overheidsvoorschriften, arbeidsomstandigheden en milieubepalingen en andere wet- en regelgeving met betrekking tot print- en drukwerk.
3.	Alle informatie en bestanden blijven eigendom van opdrachtgever. Dit betreft zowel bestaande bestanden aangeleverd vanuit opdrachtgever, als nieuw ontwikkelde bestanden van opdrachtnemer ten behoeve van de opdracht, als overige informatie verkregen vanuit opdrachtgever.
4.	Er wordt te allen tijde vertrouwelijk omgegaan met de (bedrijfs)informatie, gegevens en bestanden van opdrachtgever door opdrachtnemer en al haar medewerkers. Dit wordt niet zonder toestemming van opdrachtgever met derden gedeeld.
5.	De raamovereenkomst wordt aangegaan op basis van partnership: opdrachtnemer en opdrachtgever zullen zich als goede opdrachtnemer en opdrachtgever gedragen en onthouden zich van handelingen en/of uitspraken die de naam, reputatie of relatie kunnen schaden.
6.	Opdrachtnemer garandeert dat het te leveren print- en drukwerk, alsmede de dienstverlening gedurende de looptijd van de raamovereenkomst van onveranderde goede kwaliteit is en blijft en voldoet in alle opzichten aan de gestelde voorwaarden en eisen, doelmatigheid, afwerking, normeringen, specificaties etc..
7.	Opdrachtnemer draagt bij aan een optimale uitvoering van de werkzaamheden zorg voor minimale overlast en verstoring van de bedrijfsvoering van opdrachtgever.
8.	Opdrachtnemer gebruikt, zonder uitdrukkelijk voorafgaande schriftelijke toestemming van de opdrachtgever, niet de naam of het logo van opdrachtgever in eigen publicaties, reclame-uitingen of andere openbare uitingen.
9.	Opdrachtnemer geeft op verzoek van opdrachtgever deskundig advies, op proactieve wijze, met betrekking tot het print- en drukwerk en de dienstverlening.
10.	Opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor juiste en volledige licentiekosten, dan wel auteursrechten.

## 2. Eisen ten aanzien van het print- en drukwerk

#	Eis
11.	De producten dienen de eigenschappen te bezitten die de opdrachtgever conform onderstaande eisen mag verwachten en zoals vastgesteld in de proefdrukken. Indien er sprake is van non-conformiteit, wordt dit door opdrachtnemer kosteloos hersteld. Ook wanneer deze reeds geleverd zijn, worden deze kosteloos teruggehaald en hersteld. Indien opdrachtnemer niet in staat is om tijdig en/of goed een nieuwe levering te garanderen, staat het opdrachtgever geheel vrij om deze drukwerkopdracht bij een andere aanbieder onder te brengen.
12.	Gedurende de looptijd van de overeenkomst kunnen standaard producten of drukwerkitems (als beschreven in de inhoud van de opdracht, paragraaf 5.1) komen te vervallen of wijzigen en kunnen nieuwe producten als standaard opgenomen worden (bijvoorbeeld ander papiersoort, - formaat en -gewicht of een andere nabewerking etc.). De prijzen blijven te allen tijde marktconform.

13.	De uit te voeren opdrachten met betrekking tot het standaard drukwerk voldoen aan de huisstijl (incl. logokleuren) van opdrachtgever. Opdrachtnemer is verantwoordelijk om dit te waarborgen in het standaard drukwerk. De huisstijlen (incl. logokleuren) worden na voorlopige gunning aan opdrachtnemer verstrekt.
14.	Het standaard drukwerk sluit gedurende de looptijd van de overeenkomst qua uitstraling en structuur op elkaar aan en is conform de huisstijl (als beschreven in eis 13). Eventuele wijzigingen worden tijdig met de opdrachtnemer gedeeld. Over de impact van deze wijzigingen worden waar nodig afspraken gemaakt met de opdrachtnemer.
15.	Opdrachtnemer maakt gebruik van vaste papier- en envelopsoorten, -merken en - kwaliteiten conform bijlage 5 Prijzensheet. Gedurende de looptijd van de overeenkomst mogen er geen andere soorten, tinten of kwaliteiten worden gebruikt dan de voorgeschreven papiersoorten, zonder uitdrukkelijke goedkeuring van opdrachtgever. Er kan hier alleen van afgeweken worden, wanneer dit expliciet wordt aangegeven als onderdeel van de opdracht.
16.	Al het print- en drukwerk is altijd van goede kwaliteit en voldoet altijd aan de volgende minimale eisen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Er zitten geen strepen, vlekken of andere vervuiling op het drukwerk;</li> <li>• Het papier is recht en het 'golft' niet;</li> <li>• Enveloppen zijn recht, vensters zitten vast en belijming is dusdanig dat een envelop niet vanzelf opengaat (de klep loslaat);</li> <li>• Enveloppen beschikken over een dusdanige binnendruk, dat de inhoud door de buitenzijde niet leesbaar is;</li> <li>• Twee of meer kleuren sluiten altijd naadloos aan, er ontstaan geen 'kieren' of onnodige overlap;</li> <li>• Teksten zijn altijd scherp en leesbaar;</li> <li>• Er vindt geen overzetting plaats op andere vellen of enveloppen;</li> <li>• Er zijn geen afwijkingen met de CMYK en/of PMS kleuren conform de in overleg afgestemde (versie/ jaartal) Pantone ColorBridge coated en uncoated;</li> </ul>
17.	Afdrukken van A6 tot en met A0 formaat zijn mogelijk.

### 3. Eisen ten behoeve van de dienstverlening

#	Eis
18.	Er geldt geen minimale afnameverplichting gedurende de looptijd van de overeenkomst.
19.	Opdrachtgever heeft het recht om, bij twijfel over de product- of marktconformiteit, andere leveranciers te benaderen voor een offerte.
20.	Standaard drukwerk wordt door subteam Facilitair voor de gehele organisatie bij opdrachtnemer besteld. De bestelwijze verloopt via de mail. Opdrachtnemer geeft te allen tijde bevestiging dat de aanvraag in goede orde is ontvangen.
21.	Voor de af te nemen producten wordt een catalogus beschikbaar gesteld inclusief overeengekomen prijzen en tarieven, welke in het FMIS-systeem voor de gebruiker inzichtelijk is. Bij paragraaf 5. Eisen aan de bestelwijze via het FMIS-systeem wordt nader ingegaan op de eisen ten behoeve van de inrichting van het FMIS-systeem.
22.	De besteller van opdrachtgever is zelf verantwoordelijkheid voor een juiste verwerking op bestanden, waaronder bijvoorbeeld spelfouten, huisstijl en andere toepassingen in het aangeleverde document (fysiek en/of digitaal). De opdrachtnemer heeft wel een adviserende rol en wijst de besteller, wanneer deze dat signaleert (opdrachtnemer is niet verantwoordelijk voor het nalopen van de bestanden), op onjuiste verwerkingen in het document van bijvoorbeeld lay-out of huisstijl. Eventuele afwijkingen of fouten die de kwaliteit van het eindproduct kunnen beïnvloeden, worden tijdig aan de opdrachtgever gemeld, voordat de

	productie wordt gestart. De opdrachtnemer is echter niet verantwoordelijk voor fouten die ondanks deze advisering niet door de opdrachtgever zijn gecorrigeerd.
23.	Voor elke afwijkende maatwerkopdracht (anders dan de producten uit bijlage 4, Prijsinvalformulier) levert opdrachtnemer eerst een offerte ter goedkeuring aan als reactie op de melding in het FMIS-systeem. De offerte wordt binnen twee werkdagen na de aanvraag geleverd. Bij akkoord van opdrachtgever kan de opdracht uitgevoerd worden.
24.	Wanneer door de besteller een proefdruk van het maatwerk gewenst is, wordt dit in de aanvraag in het FMIS-systeem meegestuurd en levert opdrachtnemer een proefdruk digitaal als antwoord in de aanvraag aan ter goedkeuring.
25.	Het uitbrengen van een offerte door de opdrachtnemer verplicht opdrachtgever niet tot het verstrekken van een opdracht of tot het afnemen van de aangeboden diensten/producten. Pas na schriftelijke goedkeuring door de opdrachtgever en bevestiging van de opdracht door de opdrachtnemer, ontstaat een wederzijdse verplichting.
26.	Opdrachtnemer is in staat om spoedopdrachten uit te voeren. Opdrachtgever heeft hier met opdrachtnemer telefonisch contact over, waarna een melding in het FMIS-systeem gemaakt wordt door opdrachtgever. In de melding staat, dat het om een spoedopdracht gaat. Spoedopdrachten gebeuren altijd in overleg tussen opdrachtgever en opdrachtnemer. Opdrachtgever verwijst voor hiervoor ook naar eis nummer 94.
27.	Wanneer een specifieke maatwerk/spoedopdracht niet binnen de overeengekomen levertijd geleverd kan worden, behoudt opdrachtgever de mogelijkheid om de opdracht bij een andere partij uit te zetten.
28.	In geval van uitzonderlijke situaties (zoals een ramp of ernstige calamiteit) is opdrachtnemer bereid spoedopdrachten direct uit te voeren (desgewenst in een weekend en feestdagen) en af te leveren bij opdrachtgever of aan huis te mailen.
29.	Opdrachtnemer houdt een digitale catalogus van originele modellen bij en archiveert deze. Op verzoek van opdrachtgever stelt opdrachtnemer deze catalogus kosteloos en zonder enig voorbehoud ter beschikking aan de opdrachtgever. De opdrachtgever blijft te allen tijde eigenaar van de gegevensbestanden.
30.	Opdrachtnemer kan mailings aan huis bezorgen vanuit een maillijst, direct vanaf locatie van opdrachtnemer, zonder tussenlevering bij opdrachtgever.
31.	Wanneer opdrachtnemer een opdracht niet, niet tijdig, of niet naar behoren kan leveren, meldt deze dat direct via e-mail én telefonisch bij de besteller van opdrachtgever. Hierbij wordt de reden en voorgestelde oplossing vermeldt.
32.	Opdrachtgever heeft de mogelijkheid een bestelling kosteloos te annuleren, voordat opdrachtnemer met de uitvoering is begonnen. Indien reeds gestart is met de uitvoering, kunnen i.o.m. met opdrachtgever en mits goed onderbouwd, alleen de eventuele gemaakte kosten tot de annulering in rekening gebracht worden.
33.	Opdrachtnemer streeft gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst naar een hoge klanttevredenheid van zowel opdrachtgever als de bestellers. Het streven een minimale beoordeling van een rapportcijfer 7,5. Opdrachtnemer initieert en realiseert waar nodig verbeteringen ten behoeve van dit streven. In Kwalitatief criterium 2: Dienstverlening beschrijft opdrachtnemer hoe wordt gestuurd op klanttevredenheid, het verhogen hiervan en op welke wijze deze gemeten wordt.
34.	Opdrachtnemer zorgt voor een adequate klachtenprocedure (inclusief tijdspad, acties en verantwoordelijken) en zorgt voor registratie en behandeling van klachten over geleverde dienstverlening. Na definitieve gunning levert opdrachtnemer de procedure bij opdrachtgever aan.
35.	Na beëindiging van de raamovereenkomst verwijdert opdrachtnemer alle opdrachten die verband houden met en verricht zijn voor opdrachtgever van alle datadragers/schijven /servers e.d..

#### 4. Eisen opslag en voorraadbeheer

#	Eis
36.	Opdrachtnemer dient kosteloos de bestelde (bulk)voorraad in opslag te nemen voor rekening en risico van opdrachtnemer en biedt hier voldoende opslagmogelijkheid voor.
37.	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord de huidige voorraad van drukwerk, welke in bulkvoorraad staat bij de huidige leverancier, kosteloos over te nemen en in de opslag te plaatsen. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de organisatie en uitvoering van deze overname.
38.	De opslag voldoet aan alle van toepassing zijnde wet- en regelgeving en biedt het Drukwerk een valide berging waarbij onder andere de luchtvochtigheid en temperatuur juist zijn afgesteld en de ruimte vrij is van knaagdieren, zodat de gemeente Lansingerland het Drukwerk zal ontvangen in dezelfde staat als Drukwerk welke niet in opslag heeft gelegen.
39.	Opdrachtnemer stelt kosteloos een voorraadbewaking en signaleringsfunctie beschikbaar voor wanneer de voorraad de (te bepalen) grens voor noodzakelijke aanvulling nadert. Opdrachtnemer stelt opdrachtgever hier eventueel telefonisch, maar zeker via de mail van op de hoogte.
40.	Opdrachtnemer dient rekening te houden in het voorraadbeheer tegen het einde van de looptijd van de overeenkomst, zodat er bij eindigen overeenkomst geen grote, disproportionele voorraden drukwerk zijn. De voorraad van het laatste jaar van de overeenkomst wordt gedrukt in overleg met contractbeheerder van opdrachtgever.

#### 5. Eisen aan de bestelwijze via het FMIS-systeem

#	Eis
41.	Opdrachtnemer neemt kosteloos de bestellingen aan via het FMIS-systeem omgeving van opdrachtgever, waarbij de besteller aanvraag indient in het FMIS-systeem, welke direct in het systeem van opdrachtnemer terecht komt.
42.	De bestanden van het te produceren print- en drukwerk worden digitaal aangeleverd vanuit opdrachtgever, in verschillende vormen (bijvoorbeeld PDF, JPEG, PNG etc.) en groottes.
43.	Na het indienen van een aanvraag ontvangt de besteller automatisch een bevestiging via de mail vanuit opdrachtnemer met de specificaties van de aanvraag en dat deze in goede orde is ontvangen.
44.	Vanuit de inrichting van het FMIS-systeem is het minimaal mogelijk om: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Een bestelling aanvragen;</li> <li>• De catalogus in te zien, met minimaal de volgende gegevens: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Overzicht van de te bestellen artikelen en diensten;</li> <li>○ Prijzenlijst (conform prijzenformulier inclusief staffels);</li> <li>○ Omschrijving per artikel/dienst;</li> </ul> </li> <li>• Een proefdruk aan te vragen;</li> <li>• De contactgegevens in te zien.</li> </ul>
45.	Opdrachtgever richt in het FMIS-systeem de pagina voor maatwerk opdrachten zodanig in, dat de besteller alle genodigde informatie invoert. Opdrachtnemer verwerkt op basis van deze informatie de aanvraag. In het FMIS-systeem wordt per bestelling gevraagd om de volgende gegevens**: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Opdrachtinformatie;</li> <li>• Naam besteller*;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Telefoonnummer besteller*;</li> <li>• Domein &amp; team besteller*;</li> <li>• Opdrachtgever*:</li> <li>• Project*;</li> <li>• Grootboeknummer (FCL)*;</li> <li>• Kostenplaats (ECL)*;</li> <li>• Gewenste levertijddatum*;</li> <li>• Afleveradres*;</li> <li>• Productinformatie:</li> <li>• Productsoort*:</li> <li>• Productomschrijving*;</li> <li>• Oplage*:</li> <li>• Papiersoort*: (keuze 90 gram wit of afwijkend)</li> <li>• Formaat*: (keuze A3, A4, afwijkend)</li> <li>• Afwerking*:</li> <li>• Bijzonderheden:</li> <li>• Bijlage:</li> </ul> <p>*verplichte velden  **Deze gegevens worden ook weergegeven in de offerte en factuur.</p>
	<p>Opdrachtgever richt in het FMIS-systeem de pagina voor visitekaartjes zodanig in, dat de besteller alle genodigde informatie invoert. Opdrachtnemer verwerkt op basis van deze informatie de aanvraag. In het FMIS-systeem wordt per bestelling gevraagd om de volgende gegevens**:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Opdrachtinformatie:</li> <li>• Domein &amp; team besteller*;</li> <li>• Naam opdrachtgever*:</li> <li>• Telefoonnummer opdrachtgever*;</li> <li>• Grootboeknummer(FCL)*;</li> <li>• Kostenplaats (ECL)*:</li> <li>• Gewenste levertijddatum*;</li> <li>• Afleveradres*;</li> <li>• Productinformatie:</li> <li>• Productomschrijving*;</li> <li>• Oplage*:</li> <li>• Contactgegevens voor op visitekaartje:</li> <li>• Titel:</li> <li>• Voorletters:</li> <li>• Roepnaam*:</li> <li>• Tussenvoegsel:</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Achternaam*:</li> <li>• Functie (zoals omschreven in de outlook ondertekening)*:</li> <li>• Mobiel telefoonnummer:</li> <li>• Vast telefoonnummer*:</li> <li>• E-mailadres*:</li> <li>• Fotonummer voor achterzijde*:</li> </ul> <p>*verplichte velden **Deze gegevens worden ook weergegeven in de offerte en factuur.</p>
46.	Indien opdrachtnemer voor de juiste verwerking en facturatie meer of andere informatie nodig heeft, wordt dit bij opdrachtgever aangegeven en in samenspraak naar een oplossing gezocht, welke opdrachtgever in het FMIS-systeem verwerkt.
47.	Indien niet alle verplichte velden door de besteller ingevuld worden door de besteller, wordt door opdrachtnemer contact opgenomen met de besteller. Pas wanneer de informatie compleet is, kan doorgedaan worden met de aanvraag.
48.	Wanneer opdrachtnemer signaleert dat structureel verplichte velden niet ingevuld worden (zoals kostplaats en kostensoort), wordt dit bij opdrachtgever aangegeven.
49.	Na het indienen van een aanvraag via het FMIS-systeem, ontvangt de besteller een aanbod met een calculatie van de totale waarde van de bestelling, wordt het eventuele proefdruk meegestuurd, wordt aangegeven wat de verwachte levertijd/datum is en wordt het unieke bestelnummer weergegeven.
50.	Via het FMIS-systeem geeft opdrachtnemer inzicht in de actuele bestelstatus (bijvoorbeeld: ontvangen, in uitvoering genomen, gereed, verzonden en geleverd).
51.	Via het FMIS-systeem zijn verstrekte en lopende opdrachten inzichtelijk voor de besteller van opdrachtgever en is alle informatie per bestelling, levering en betaling actueel.

## 6. Eisen voor de logistiek en levering

#	Eis
52.	Bestellingen worden in één keer geleverd, tenzij anders afgesproken.
53.	Leveringen vinden in principe plaats van maandag tot en met vrijdag tussen 8.00 uur en 17.00 uur op locatie van opdrachtgever of op afwijkend adres op verzoek van besteller. In samenspraak kan een ander aflevermoment gehanteerd worden.
54.	Standaard opdracht wordt binnen 5 werkdagen op locatie bij opdrachtgever afgeleverd.
55.	Het maatwerk print- en drukwerk dient binnen vijf werkdagen na datum opdrachtverstrekking te worden geleverd.
56.	Spoedopdrachten binnen 24 uur (of eerder indien mogelijk) na bestelling geleverd.
57.	Opdrachtnemer draagt zorg voor de veiligheid met betrekking tot de afgedrukte en/ of digitale documenten en het (digitale) transport daarvan zodat derden nooit over het betreffende document kunnen beschikken. De werkwijze van de AVG is hierin leidend.
58.	Het te leveren drukwerk wordt vochtvrij verpakt. Het drukwerk is optimaal beschermd tegen vocht, ongedierte, vuil, beschadigingen en andere zaken die de kwaliteit van het drukwerk kunnen aantasten.
59.	Bij onjuiste of onvolledige levering zorgt opdrachtnemer ervoor dat de eerstvolgende werkdag, na melding van het probleem, de desbetreffende aflevering zonder kosten voor opdrachtgever is opgehaald (in geval van een foutieve levering) en is omgewisseld of is aangevuld (in geval van een onvolledige levering).

60.	Alle bestellingen zijn voorzien van een pakbon. Op de pakbon staan minimaal de volgende informatie: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bezorgadres;</li> <li>• Afleverdatum;</li> <li>• Naam en team besteller;</li> <li>• Uniek meldingsnummer van het FMIS-systeem;</li> <li>• Omschrijving geleverde producten;</li> <li>• Aantal geleverde producten.</li> </ul>
61.	Opdrachtnemer verstrekt bij aflevering van een bestelling een (digitale) afleverbon, die voor ontvangst ondertekend wordt door ontvanger van opdrachtgever. Dit houdt niet automatisch acceptatie van de bestelling in: de ontvanger controleert niet de inhoud van de bestelling, maar tekent alleen voor akkoord voor ontvangst.
62.	Er wordt geleverd op basis van franco levering, wat ingecalculeerd is in de all-in prijs.
63.	Al de emballage dient door opdrachtnemer zonder kosten retour te worden genomen.

## 7. Eisen met betrekking tot het contractbeheer (communicatie, overlegstructuur, rapportage)

#	Eis
64.	Opdrachtnemer dient één medewerker aan te wijzen als contactpersoon (regio- of accountmanager), welke aanspreekpunt is voor de opdrachtgever en inhoudelijk betrokken is bij de opdracht.
65.	Bij afwezigheid van de contactpersoon, wordt deze adequaat vervangen.
66.	De contactpersoon (en/of vervanger) van opdrachtnemer is op werkdagen telefonisch en per e-mail bereikbaar.
67.	Bij structurele afwezigheid en wisseling van de contactpersoon, wordt dit schriftelijk gecommuniceerd met de opdrachtgever. Binnen twee maanden volgt een persoonlijk kennismakingsgesprek.
68.	Voor operationele zaken vindt contact plaats tussen de medewerker van opdrachtnemer en de facilitair medewerker van opdrachtgever via de telefoon of mail.
69.	De contactpersoon van opdrachtnemer heeft eenmaal per half jaaroverleg met de Facilitair Adviseur en Communicatieadviseur van opdrachtgever. De te bespreken onderwerpen zijn minimaal de samenwerking en managementinformatie.
70.	Opdrachtnemer draagt zorg voor het plannen van de afspraken, aanleveren van de agenda (maximaal 5 werkdagen voorafgaand), de verslaglegging en het digitaal toezenden (binnen 5 werkdagen) van deze verslaglegging aan de contactpersoon van de opdrachtgever.
71.	In samenspraak en in overeenstemming met de opdrachtgever worden binnen 1 maand na ingang van de raamovereenkomst de KPI's vastgesteld. Een voorstel hiervoor wordt gedaan in Kwalitatief criterium 2: Dienstverlening (hoofdstuk 8). De KPI's worden na het vaststellen gemeten om het 0-punt te bepalen. Aan de hand van deze gegevens worden er doelstellingen en een verbeterplan per KPI vastgesteld en door opdrachtgever goedgekeurd. Gedurende de looptijd van de overeenkomst wordt door middel van een data gestuurde werkwijze de informatie door de opdrachtnemer verzameld om de KPI's te toetsen en bij te sturen
72.	Iedere eerste week van het kwartaal en aanvullend op aanvraag levert opdrachtnemer een digitaal overzicht (minimaal in Excel formaat of te exporteren naar Excel) aan met managementinformatie over het print- en drukwerk van het voorgaande kwartaal. Hierin worden de volgende onderwerpen minimaal uitgelicht: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Overzicht van alle opdrachten, onderverdeeld per team, met onder andere de volgende informatie: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Naam besteller;</li> </ul> </li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Domein &amp; team besteller;</li> <li>○ Opdrachtgever:</li> <li>○ Kostplaats (ECL):</li> <li>○ Kostensoort (FCL);</li> <li>○ Referentienummer:</li> <li>○ Gewenste levertijd datum;</li> <li>○ Afleveradres;</li> <li>○ Productinformatie:</li> <li>○ Productsoort:</li> <li>○ Productomschrijving;</li> <li>○ Oplage:</li> <li>○ Papiersoort: (keuze 90 gram wit, visitekaartje of afwijkend)</li> <li>○ Formaat: (keuze A3, A4, visitekaartje afwijkend)</li> <li>○ Afwerking:</li> <li>○ Bijzonderheden:</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Overzicht van de gemelde klachten en de genomen acties;</li> <li>● Mutaties in contractafspraken;</li> <li>● Steekproeven klanttevredenheid;</li> <li>● Resultaten van de KPI's;</li> <li>● Eventueel verbeterplan van de KPI's.</li> </ul> <p>Opdrachtnemer geeft daarnaast aan de hand van deze cijfermatige informatie de belangrijkste bevindingen en conclusies weer en eventuele (tactische/strategische) adviezen aan de hand van deze informatie om de kwaliteit en de samenwerking te optimaliseren.</p>
--	--

## 8. Eisen ten aanzien van het personeel

#	Eis
73.	Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat alle personeelsleden, inclusief management, volgens de Nederlandse wet- en regelgeving aantoonbaar gerechtigd zijn te werken.
74.	Conform de in Nederland geldende regels dient opdrachtnemer zeker te stellen dat de bij haar in dienst zijnde (buitenlandse) werknemers aan alle wettelijke voorschriften voldoen.
75.	Opdrachtnemer beschikt over voldoende personeel, welke de ervaring en vaardigheden heeft om een hoge standaard van dienstverlening te verstrekken.
76.	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat alle medewerkers die een locatie van de opdrachtgever betreden in het bezit zijn van een geldig legitimatiebewijs en een document c.q. pas die aantoont dat de betreffende persoon werkzaam is bij opdrachtnemer.
77.	Medewerkers van opdrachtnemer kunnen zowel mondeling als schriftelijk communiceren in het Nederlands.
78.	Alle kosten voor opleidingen van eigen personeel zijn voor rekening van opdrachtnemer.
79.	De opdrachtnemer draagt er zorg voor dat alle medewerkers de door de opdrachtgever gegeven aanwijzingen zal opvolgen op locatie van opdrachtgever.
80.	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat alle instructies en signaleringen door zijn werknemers worden gelezen en/of begrepen.
81.	Opdrachtnemer is hoofdelijk aansprakelijk voor derden die in zijn opdracht invulling geven aan de dienstverlening, vallende onder deze overeenkomst. Conform de in Nederland geldende

	regels dient opdrachtnemer zich zeker te stellen dat deze derden, waaronder ZZP'ers, aan alle geldende wettelijke voorschriften voldoen.
82.	De inzet van derden is conform alle genoemde eisen en voorwaarden als van toepassing op deze overeenkomst.

## 9. Eisen met betrekking tot duurzaamheid

#	Eis
83.	Het geleverde drukwerk dient te voldoen aan alle Nederlandse en Europese wettelijke eisen en keurmerken, zoals FSC-keurmerk.
84.	Gebruik van chloor is verboden bij het bleken van pulp: pulp moet gebleekt zijn zonder gebruik van elementair chloor (ECF) of geheel zonder chloor (TCF). Chloorgas mag niet als bleekmiddel worden gebruikt. Deze eis geldt niet voor het gebruik van chloorgas in samenhang met de productie en de toepassing van chloordioxide.
85.	De energie die wordt verbruikt bij de productie van papier moet voldoen aan het maximale energieverbruik (elektriciteit en brandstof) zoals gedefinieerd in criterium 2 van het EU Ecolabel voor grafisch papier.
86.	De te leveren producten moeten opnieuw kunnen worden verpulpt.
87.	Voor offsetdrukwerk en/of digitaal printwerk geldt dat, voor de vervaardiging van het in het kader van deze aanbesteding te leveren drukwerk, geen inktten, verfstoffen, vernis, toevoegingen, reinigingsmiddelen of oplosmiddelen mogen worden gebruikt die geclassificeerd zijn met één of meerdere van de H-zinnen: H300, H301, H310, H311, H330, H331, H340, H341, H350, H350i, H351, H360F, H360FD, H360Fd, H360Df, H361f, H361d, H361fd, H362, H370, H371, H372, H373, H400, H410, H411, H412, H413, EUH059, EUH029, EUH031, EUH032 en EUH070. Als uitzondering op deze eis geldt dat UV-inktten en UV-vernissen geclassificeerd mogen zijn met H412.
88.	Voor offsetdrukwerk en/of digitaal printwerk geldt dat de toegepaste inkt, toners, lijm, reinigingsmiddelen of andere chemicaliën bij het vervaardigen van het te leveren drukwerk niet mogen bevatten: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alkylfenoethoxylaten (APEO);</li> <li>• Halogenen, met uitzondering van biocides met halogenen, met één of meerdere van de H-zinnen: H300, H301, H304, H310, H311, H330, H331, H340, H341, H350, H350i, H351, H360F, H360FD, H360Fd, H360Df, H361f, H361d, H361fd, H362, H370, H371, H372, H373, H400, H410, H411, H412, H413, EUH059, EUH029, EUH031, EUH032 en EUH070;</li> <li>• Ftalaten met de H-zinnen: H360F, H360D en H361f;</li> <li>• Biocides, inclusief biocides met halogenen, met een log Pow (octanol/watervedelingscoëfficiënt) <math>\geq 3,0</math> of een experimenteel bepaalde bioconcentratiefactor (BCF) <math>&gt; 100</math>.</li> </ul>
89.	Opdrachtgever streeft naar zo duurzaam mogelijke stadslogistiek. Ten behoeve van de logistiek wordt gebruik gemaakt van zo duurzaam mogelijke vervoersmiddelen en worden bezorgingen zoveel mogelijk gebundeld.
90.	Opdrachtnemer licht op verzoek de verpakkingskeuze toe, waarbij aansluiting gemaakt wordt bij de 'Essentiële Eisen' die uit de Europese Richtlijn Verpakkingen en het Besluit beheer verpakkingen voortkomen.
91.	Opdrachtnemer rapporteert opdrachtgever jaarlijks over de verbeterde milieuprestaties

## 10. Eisen prijsstelling en facturatie

#	Eis
---	-----

92.	Alle prijzen, tarieven en kosten dienen integraal (all-in) te zijn en te zijn gebaseerd op alle in de leidraad en programma van eisen gestelde eisen en gunningcriteria. All-in prijzen zijn inclusief alle logischerwijs tot de opdracht behorende onderdelen en/of zaken, waaronder bijvoorbeeld kosten voor vervoer, verzekeringen, opslagkosten, overhead, uitvoeringskosten, reiskosten, algemene kosten, winst en risico, afschrijvingskosten e.d.. Opdrachtnemer hanteert geen kosten voor onder andere: drempelbedragen of toeslagen voor minimale bestelwaarde, factuurkosten, verpakkingskosten, transportkosten voor levering etc. De opdrachtgever accepteert geen overschrijdingen achteraf en niet genoemde kosten kunnen onder geen geval alsnog in rekening worden gebracht.
93.	Alle aangeboden prijzen, tarieven en kosten zijn vermeld in euro's en exclusief BTW.
94.	De integrale (all-in) tarieven voor print- en drukwerk worden uitgevraagd in een beperkt aantal bestelgroottes/staffels, gezien het niet werkbaar is om elke bestelgrootte uit te vragen. Opdrachtnemer conformeert zich aan de contractuele afspraak dat bij een bestelling, afwijkend van de bestelgroottes in het Invulformulier tarieven, een naar verhouding omgerekende evenredige prijs als in de aanbesteding wordt aangeboden. Opdrachtnemer hanteert hierin een transparante werkwijze.
95.	De uitzondering op eis nummer 92 is de toeslag voor spoedopdrachten. Indien vanuit opdrachtgever een spoedopdracht aangevraagd wordt, behoudt opdrachtnemer het recht om hier een toeslag over te berekenen. De te rekenen toeslag is altijd conform de door opdrachtnemer tijdens inschrijving ingediende Prijzensheet (Bijlage 5).
96.	Gedurende de looptijd van de overeenkomst vindt de facturatieplaats op basis van de werkelijk bestelde aantallen of ingezette uren.
97.	Facturen dienen binnen 30 dagen na afronding van de werkzaamheden digitaal aangeleverd te worden. De betaaltermijn voor de correct ingediende facturen is 30 dagen.
98.	Inschrijver factureert uitsluitend digitaal door facturen éénmalig in PDF-formaat te mailen aan: <a href="mailto:efactuur@lansingerland.nl">efactuur@lansingerland.nl</a> conform referentie van de aanvraag vanuit Topdesk (FMIS) onder vermelding van een nader te ontvangen referentienummer.
99.	Facturering vindt plaats na levering van het print- en drukwerk/na dienstverlening. Voor elke (standaard en maatwerk) opdracht wordt een factuur opgemaakt met minimaal de volgende informatie: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Informatie vanuit eis 45 of 46;</li> <li>○ Prijs per item van levering en/of dienst;</li> <li>○ Verschuldigde bedrag exclusief BTW;</li> <li>○ KVK nummer en NAW gegevens van opdrachtnemer.</li> </ul>