

Bijlage B: Programma van Eisen

Perceel 2 Grafische diensten

Algemene eisen	
Nr.	Omschrijving eis
A1.	Door het indienen van een inschrijving verklaart de inschrijver akkoord te gaan met alle gestelde eisen en voorwaarden zoals beschreven in deze aanbesteding.
A2.	Het papier dat door de opdrachtnemer wordt geleverd, moet voldoen aan het FSC- (https://nl.fsc.org/nl-nl) of PEFC-keurmerk (https://pefc.nl/) en het EU Ecolabel (https://environment.ec.europa.eu/topics/circular-economy/eu-ecolabel/product-groups-and-criteria/paper_en?prefLang=nl) Als alternatief kan papier worden geleverd dat minimaal vergelijkbaar is met deze standaarden.
A3.	De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het op een milieuvriendelijke manier afvoeren van gebruikte en geleverde verpakkingsmaterialen.
A4.	Elke bestelling wordt geleverd in een gesloten, watervaste en milieuvriendelijke verpakking.
A5.	Het drukwerk wordt geleverd met een relatieve luchtvochtigheid (RV) tussen 35% en 55%.
A6.	Alle communicatie, zowel online, offline als persoonlijk, tussen de opdrachtnemer en de aanbestedende dienst of besteller, dient in correct Nederlands te worden gevoerd.
A7.	Eenmaal per jaar, voorafgaand aan het volgende kalenderjaar, mogen de prijzen maximaal worden aangepast conform het CBS Indexcijfer Alle huishoudens (2015=100) met de jaarmutatie juni-juni.
A8.	Indexeringen worden altijd schriftelijk onderbouwd aangeleverd en worden vastgesteld in overleg met Rijn IJssel. De indexeringen worden vóór 1 oktober van het betreffende kalenderjaar ter goedkeuring aan Rijn IJssel aangeleverd en kunnen niet eerder doorgevoerd worden dan na schriftelijke goedkeuring van Rijn IJssel.
A9.	Indexaties vinden altijd plaats per nieuw kalenderjaar. Het eerste moment voor indexatie is 01 januari 2027.
A10.	Indien zich tijdens de overeenkomst bijzondere marktomstandigheden voordoen die zich uiten in een andere prijsverhoging ten opzichte van bovengenoemde indexeringen, zal de opdrachtnemer deze aan Rijn IJssel melden inclusief alle consequenties en transparante onderbouwing. Gezamenlijk wordt overeengekomen hoe met deze bijzondere marktomstandigheden wordt omgegaan. Aanpassingen kunnen enkel dan gedaan worden na akkoord van Rijn IJssel.

Online bestel Portal	
Nr.	Omschrijving eis
BP 1.	De opdrachtnemer biedt een tweetalige (Nederlands en Engels) online bestelomgeving aan met één centrale landingspagina. Deze omgeving stelt eindgebruikers in staat om eenvoudig verschillende categorieën repro- en drukwerk te bestellen. De online bestelomgeving is uitsluitend toegankelijk voor medewerkers en studenten van Rijn IJssel met een geldig Rijn IJssel-account. Bij het inloggen kan direct worden gekozen voor de medewerker omgeving ("Bestelportal") of de studentenomgeving ("Webshop voor readerverkoop"). Medewerker omgeving: Bestelportal De opdrachtnemer ontwikkelt een gebruiksvriendelijke en overzichtelijke business-to-business bestelportal voor medewerkers van Rijn IJssel. In deze omgeving kunnen geautoriseerde medewerkers: • Standaardproducten bestellen: Producten zijn beschikbaar tegen transparante, vooraf overeengekomen tarieven. • Producten selecteren of opdrachten samenstellen: Medewerkers kunnen kiezen uit gevisualiseerde producten en productgroepen of zelf een opdracht op maat samenstellen. • Kwaliteitscontrole uitvoeren: De bestelportal biedt ondersteuning bij het voorkomen van fouten, zoals te lage resoluties of ontbrekende fonts. • Maatwerk bestellen: Voor specifieke wensen kan een offerte worden aangevraagd. • Inzicht in kosten: Medewerkers hebben direct zicht op de kosten van hun bestelling. • Levertijden en status volgen: De portal biedt inzicht in levertijden, de status van lopende bestellingen en de volledige bestelhistorie. • Gebruiksvriendelijke functionaliteiten: De bestelportal is intuïtief en overzichtelijk, waardoor medewerkers efficiënt hun bestellingen kunnen plaatsen.
BP 2.	De vormgeving en uitstraling van de portal moet aansluiten bij de huisstijl van Rijn IJssel. Dit omvat minimaal het opnemen van het Rijn IJssel-logo, zodat medewerkers zich in een herkenbare en vertrouwde omgeving bevinden.
BP 3.	De interface van de portal moet logisch en overzichtelijk zijn ingericht en voldoen aan de WCAG 2.1-standaarden, zodat deze ook toegankelijk is voor slechtzienden en andere gebruikers met een beperking.
BP 4.	De portal moet responsive zijn en optimaal functioneren op diverse apparaten, zoals computers, laptops, telefoons en tablets.
BP 5.	De portal moet compatibel zijn met recente versies (minder dan één jaar oud) van de browsers Chrome, Mozilla Firefox, Safari en Microsoft Edge.
BP 6.	De portal moet beschikken over een doorzoekbaar FAQ-menu waarin antwoorden op de meest voorkomende vragen zijn opgenomen.
BP 7.	Tijdens werkdagen moet de applicatie en bijbehorende bestanden gedurende het service window (standaard werktijden) minimaal 99% van de tijd beschikbaar zijn, gemeten als gemiddelde over een periode van zes maanden.

Online bestel Portal	
Nr.	Omschrijving eis
BP 8.	Rijn IJssel wil de portal laagdrempelig houden en voor iedereen toegankelijk maken. Toch moet het mogelijk zijn om bepaalde producten af te schermen door autorisatie in te stellen wanneer nodig.
BP 9.	De portal moet controleren of de ingevoerde kostenplaats overeenkomt met een bestaande kostenplaats van de betreffende faculteit. Het invullen van een kostenplaats is door medewerker tijdens een eenmalige aanmeld registratie verplicht. Rijn IJssel zal de benodigde gegevens beschikbaar stellen om deze controle uit te voeren.
BP 10.	Na authenticatie zijn de naam en het e-mailadres van de gebruiker al automatisch ingevuld. Vervolgens moet de portal de gebruiker verplicht vragen om: • Afleveradres: Een vooraf gedefinieerd adres van een faculteit van Rijn IJssel. • Bedrijfscode inclusief kostenplaats: Een code van in totaal 5 cijfers. Deze invoervelden moeten verplicht worden ingevuld.
BP 11.	Gebruikers moeten de keuze hebben om producten te kunnen laten bezorgen op meerdere locaties of op de postkamer/expeditie van Rijn IJssel.
BP 12.	Elke levering moet aan de buitenkant van de verpakking voorzien zijn van een pakbon. Op de pakbon moeten de volgende gegevens staan: • Het bestelnummer zoals opgegeven door de opdrachtgever. • Een overzicht van de geleverde artikelen, inclusief aantallen en artikelnummers. • Informatie over eventuele deelleveringen. • Een melding als twee of meer aparte bestellingen in één verpakking zijn samengevoegd.
BP 13.	De opdrachtnemer ontwikkelt een studentenomgeving in de vorm van een gebruiksvriendelijke business-to-consumer (B2C) webshop, speciaal voor de verkoop van werkstukken, rapporten, presentaties etc. aan studenten van Rijn IJssel.
BP 14.	Betaling voor opdrachten van medewerkers verloopt via een Rijn IJssel-kostenplaats. Voor privébestellingen kunnen medewerkers betalen via iDEAL.
BP 15.	Studenten betalen hun opdrachten via iDEAL. Na betaling ontvangen zij een betalingsbevestiging.
BP 16.	Na het afronden van een bestelling ontvangt de gebruiker een bevestiging via e-mail.
BP 17.	Gebruikers kunnen hun bestelgeschiedenis inzien en eenvoudig herhaalbestellingen plaatsen.
BP 18.	Het bestandsformaat dat geüpload kan worden is PDF, of Certified PDF.

Online bestel Portal	
Nr.	Omschrijving eis
BP 19.	Bij het plaatsen van een opdracht wordt de gebruiker gevraagd om een bestand te uploaden. Wanneer het product in de winkelwagen wordt geplaatst, verschijnt een melding waarin de besteller aangeeft akkoord te gaan met de bestelling en bevestigt dat het product is gecontroleerd en goedgekeurd. Na akkoord krijgt de gebruiker een overzicht te zien met het product, de prijs en de levertijd. Vervolgens kan de bestelling worden afgerond door op "Afrekenen" te drukken. Tijdens het afrekenproces worden verplichte velden ingevuld en gecontroleerd, zoals de juistheid van kostenplaatsen. Na afronding ontvangt de besteller een overzicht van de bestelling met daarin de prijs, het type product, de aantallen en de levertijd. Bestellingen worden zonder extra kosten afgeleverd bij de expeditie van Rijn IJssel. Voor levering op een privéadres of een ander gekozen adres worden extra verzendkosten in rekening gebracht.
BP 20.	De opdrachtnemer beschikt over deskundig en communicatief vaardig personeel dat tijdens kantooruren ondersteuning biedt aan zowel de grafische vormgevers van Rijn IJssel als externe grafisch vormgevingsbedrijven. Het personeel adviseert over uitvoer en planning van drukwerkopdrachten en geeft inzicht in de kosten.
BP 21.	De opdrachtnemer moet drukwerk kunnen leveren in ten minste de standaard A-formaten: A6, A5, A4, A3, A2, A1 en A0. Bij maatwerkproducten kan, in overleg met de besteller, worden gekozen voor andere papierformaten en/of -soorten die beter aansluiten bij het ontwerp of de aard van het product. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het minimaliseren van kleurverschillen tussen het eindproduct en de specificaties in de opdracht of de huisstijlrichtlijnen. Daarnaast adviseert of selecteert de opdrachtnemer een duurzaam papiertype en gramgewicht dat doorschijnen van de bedrukking voorkomt.

Online bestel Portal	
Nr.	Omschrijving eis
BP 22.	Eisen aan voorraad- bestel- en registratie voor huisstijl drukwerk Toegang en functionaliteiten: • Medewerkers van de opdrachtgever krijgen toegang tot de applicatie. • Meerdere, door de opdrachtgever geautoriseerde medewerkers, kunnen voorraad drukwerk bestellen voor hun eigen afdelingen. • Het te bestellen drukwerk is voorzien van duidelijke afbeeldingen (images) zodat bestellers precies zien wat ze bestellen. • De orderstatus (bijvoorbeeld "opdracht ontvangen" en "opdracht afgeleverd"), voorraadstatus en afleverdetails zijn realtime inzichtelijk. Voorraadbeheer: • De opdrachtgever kan via de applicatie de voorraadstatus van toetspapier inzien, inclusief de minimum- en actuele voorraad. • De opdrachtnemer zorgt voor een up-to-date en nauwkeurig voorraadbeheersysteem. Bestel- en registratiesysteem: • Bestellingen worden via online bestel portal geplaatst. • Maandelijks levert de opdrachtnemer een Excel-overzicht aan bij de opdrachtgever met de volgende gegevens per bestelling: ○ Naam van de besteller. ○ Afdelingscode. ○ Ordernummer. ○ Datum van de bestelling. ○ Beschrijving van het bestelde product. ○ Aantal/volume. ○ Prijs per eenheid. ○ Totale prijs en een gedetailleerde prijsopbouw (overeenkomend met het prijzenblad). Met deze functie wordt efficiëntie, inzicht en controle gewaarborgd in het bestelproces van huisstijl drukwerk.

Online bestel Portal	
Nr.	Omschrijving eis
BP 24.	Rapportageverplichtingen voor de Opdrachtnemer De opdrachtnemer levert rapportages aan als input voor de overlegstructuren, uiterlijk twee weken na het einde van elk kwartaal. Gedurende de looptijd van het contract kunnen het type rapportage, het detailniveau of de frequentie van aanlevering worden aangepast op basis van voortschrijdend inzicht. De rapportages bieden inzicht in de afnamecijfers en de financiële waarde van de diverse drukwerkcategorieën. De opdrachtnemer stelt deze rapportages digitaal beschikbaar, in de vorm van een Excel-bestand en/of via de online bestelomgeving. Minimale rapportage De volgende punten moeten ten minste worden opgenomen in de rapportages: • Aantal opdrachten en geldswaarde per drukwerkcategorie en/of per faculteit. • Overzicht van klachten, incidenten en verbeteroplossingen met betrekking tot aanlevering, productie en distributie per drukwerkcategorie. • Overzicht van klachten en incidenten met betrekking tot de beschikbaarheid, bestelling, betaling en bezorging van lesmateriaal. • Per faculteit en dienst: het aantal opdrachten, de omvang en de geldswaarde per type drukwerk. • Overzicht van klachten en incidenten met betrekking tot beschikbaarheid, bestelling, betaling en bezorging van readers. Deze rapportages moeten de benodigde informatie bieden om trends en knelpunten te identificeren en verbeteringen door te voeren binnen de productie- en distributieprocessen.
BP 25.	Facturatievereisten Facturatie vindt maandelijks plaats en moet volledig voldoen aan de Nederlandse wettelijke eisen. De factuur mag alleen worden verzonden naar het bij de bestelling opgegeven factuuradres. Minimale vereisten voor de factuur: • Vermelding van het Proquonummer en het kostenplaatsnummer per faculteit en dienst van Rijn IJssel. • Correcte verzending naar het opgegeven e-mailadres. Bij afwijkingen of fouten moet de factuur opnieuw worden aangeboden. • De factuur wordt aangeleverd als een PDF-bestand dat digitaal leesbaar is (geen gescande documenten). Optioneel kan de opdrachtnemer een XML-factuur leveren die automatisch gekoppeld kan worden, maar dit is geen verplichte eis.
BP 26.	Gegevens moeten te allen tijde versleuteld worden opgeslagen en verzonden
BP 27.	Bij elke opdracht moet een aflever bon worden meegeleverd waarop de gegevens van de besteller duidelijk zijn vermeld.

Online bestel Portal

Nr.	Omschrijving eis
BP 28.	De opdrachtnemer stemt ermee in dat een handtekening voor ontvangst op de aflever bon niet automatisch betekent dat de bestelling is geaccepteerd. De ontvanger controleert de inhoud van de levering niet, maar bevestigt uitsluitend dat de bestelling is ontvangen.

Eisen t.a.v. security

Nr.	Omschrijving eis
S 1.	De opdrachtgever stelt de volgende eisen aan de opdrachtnemer om de vertrouwelijkheid van gegevens en documenten te waarborgen: Verwijdering van bestanden: - Alle images en bestanden worden binnen maximaal 100 dagen automatisch van de productiesystemen verwijderd. - De harde schijven van de productiesystemen worden meerdere keren per jaar en bij het retourneren van de machines volledig gewist (single pass). - De opdrachtgever kan te allen tijde een certificaat van het wissen opvragen. Afval en fysieke distributie: - Alle afgedrukte documenten die in het afvalcircuit of in een fysiek distributiekanaal terechtkomen, worden vertrouwelijk behandeld. - Vernietiging wordt uitsluitend uitgevoerd door gecertificeerde bedrijven. Onderzoek naar vertrouwelijke documenten: - De opdrachtnemer werkt volledig mee aan onderzoeken door de opdrachtgever naar de omgang met vertrouwelijke documenten. - De opdrachtnemer neemt maximale maatregelen om te voorkomen dat documenten die zij heeft geproduceerd door derden kunnen worden ingezien. Beveiligingsmaatregelen: - Het bedrijf is beveiligd tegen inbraak en beschikt over moderne firewalls. - Alle medewerkers hebben een geheimhoudingsverklaring ondertekend. De opdrachtnemer garandeert volledige naleving van bovenstaande eisen en draagt zorg voor een veilige en vertrouwelijke omgang met gegevens en documenten.
S 2.	De opdrachtnemer zorgt ervoor dat bestellingen tijdens het ophalen en leveren nooit onbeheerd worden achtergelaten in de openbare ruimte of op de openbare weg.
S 3.	De opdrachtnemer verplicht zich om adequate beveiligingsmaatregelen te treffen die voldoen aan de nieuwste technologische standaarden. Deze maatregelen beschermen tegen onbevoegde toegang door derden tot de digitale omgeving van de opdrachtgever, evenals tot de door de opdrachtnemer gebruikte hardware, software en opgeslagen databestanden. De verwerkersovereenkomst (Bijlage 10) is hierbij van toepassing.
S 4.	De opdrachtnemer neemt niet-goedgekeurde bestellingen retour en zorgt voor directe en correcte vernietiging.

Eisen t.a.v. kwaliteitsnormering	
Nr.	Omschrijving eis
KN 1.	Kwaliteitsnormering en verificatieproces Doel en uitgangspunten Om wederzijdse tevredenheid te waarborgen, investeren de opdrachtgever en de hoogst scorende inschrijver in een gezamenlijke kwaliteitsnormering voor drukwerk. Dit proces bestaat uit twee fasen: Fase 1 – Normstelling: De inschrijver levert drukproeven op basis van specifieke eisen, zoals papiersoorten, witheid, en kwaliteit van afdrukken, vergelijkbaar met het huidige standaardpapier (MultiBusiness®). Eventuele afwijkingen van de norm worden besproken en bijgesteld. Negatieve afwijkingen worden niet geaccepteerd. De beoordeling richt zich op: - Kleurnauwkeurigheid (PMS/CMYK). - Papierkwaliteit (witheid, opaciteit, beschrijfbaarheid). - Afwerkingskwaliteit (snijranden, hechting, wire-o-binding). - Visuele kwaliteit (strepen, vlekken, kleurconsistentie). Indien na maximaal drie pogingen de norm niet wordt gehaald, behoudt de opdrachtgever zich het recht voor om de verificatie als niet geslaagd te beschouwen. Fase 2 – Praktijkverificatie: Reguliere leveringen (zoals promotioneel drukwerk, kantoordrukwerk, visitekaartjes en vertrouwelijke opdrachten) worden getoetst aan de vastgestelde norm en andere aanbestedingseisen, zoals juiste prijs, hoeveelheid, en levertijd. Specificaties en eisen Afdrukkwaliteit: Geen zichtbare fouten zoals strepen, vlekken of vervaging. Papierkwaliteit: Vergelijkbaar met het huidige papier (witheid, sterkte, opaciteit). Verpakking: Conform het programma van eisen, inclusief nette en beschermende verpakking. Consistentie: Geen kleurverschillen of overlap in meerkleurendruk; teksten en logo's blijven scherp en leesbaar. Beoordelingsproces Beoordelingscommissie: Een team beoordeelt de resultaten op basis van consensus. Externe consultants kunnen indien nodig worden geraadpleegd. Herstel mogelijkheden: Bij minder dan 50% afwijkingen kan herstel worden geboden. Bij meer dan 50% afwijkingen wordt de inschrijver uitgesloten. Normbewaking Zowel de opdrachtgever als de opdrachtnemer bewaren vijf sets van de vastgestelde norm. Deze worden gebruikt om toekomstige leveringen te vergelijken en afwijkingen te voorkomen.

Eisen t.a.v. kwaliteitsnormering

Nr.	Omschrijving eis
	Uitsluiting bij niet-naleving Als de inschrijver na meerdere pogingen niet voldoet aan de norm, kan de opdrachtgever de inschrijving ongeldig verklaren. De volgende hoogst scorende inschrijver komt dan in aanmerking voor de opdracht.

Eisen t.a.v. Huisstijl drukwerk

Nr.	Omschrijving eis
HDW 1.	Geschiktheid van briefpapier en printbare items Het aangeboden briefpapier en andere printbare items moeten zonder problemen kunnen worden gebruikt op alle gangbare printers en kantoormachines. Dit betekent dat het papier geschikt moet zijn voor hoog-, midden- en laagvolume printers en copiers, evenals andere standaard kantoormachines die in gebruik zijn op de onderwijslocaties van de opdrachtgever. Minimale eisen aan compatibiliteit: • Geschikt voor laser- en inkjetprinters (zowel zwart-wit als kleur). • Compatibel met multifunctionals, scanners, faxen, afwerkings- en couverteerapparatuur. • Probleemloos gebruik zonder storingen in alle standaard kantoormachines. Garantie op gebruik: De opdrachtnemer garandeert de storingsvrije werking (runnability) van het aangeboden papier op alle gangbare kantoorapparatuur binnen de onderwijsinstelling. Op verzoek moet de opdrachtnemer dit kunnen aantonen met een certificaat volgens NEN 12281 of een vergelijkbaar document. Dit geldt onder de voorwaarde van een relatieve luchtvochtigheid van het papier tussen 27% en 40% .
HDW 2.	De enveloppen zijn voorzien van een binnendruk die ervoor zorgt dat de inhoud van buitenaf niet zichtbaar of leesbaar is.
HDW 3.	Het briefpapier, de enveloppen en andere huisstijldrukwerkitems zijn bewezen producten met een consistente kwaliteit, waarbij ook de onderlinge samenhang in uitstraling en uitvoering gewaarborgd is.
HDW 4.	Het aangeboden briefpapier en de enveloppen moeten perfect aansluiten bij één huisstijl en qua uitstraling en structuur consistent op elkaar afgestemd zijn. Deze consistentie moet niet alleen bij de eerste levering gegarandeerd zijn, maar gedurende de volledige looptijd van de overeenkomst. De opdrachtnemer mag geen wisselende papiersoorten of enveloptypes gebruiken, aangezien constante kwaliteit van essentieel belang is.
HDW 5.	De enveloppen zijn uitgerust met een gegomde klep of een stripsluiting met een hechting die na één minuut stevig blijft zitten, tenzij anders aangegeven.

Eisen t.a.v. Huisstijl drukwerk	
Nr.	Omschrijving eis
HDW 6.	Bedrukking De te bedrukken kleuren van het beeldmerk van de opdrachtgever moeten volledig voldoen aan de huisstijl, zoals vastgesteld met de opgegeven PMS-nummers. Bij offsetdruk mag de opdrachtnemer hier niet van afwijken, met uitzondering van de visitekaartjes. Visitekaartjes • Visitekaartjes worden momenteel zowel eenzijdig als tweezijdig gedrukt in PMS-kleuren en full color (CMYK). • De huidige kwaliteit van de kaartjes geldt als minimale norm. • De opdrachtgever beoordeelt uitsluitend het eindproduct en stelt geen technische eisen aan de productie. • De prijzen op het prijzenblad moeten aansluiten bij de aangeboden kwaliteit, zoals vastgesteld tijdens de proefopdrachten in de dynamische verificatie. Na gunning stemt de opdrachtnemer met de opdrachtgever af of de visitekaartjes in offset gedrukt of geprint worden.
HDW 7.	De opdrachtnemer werkt met Adobe Creative Cloud, inclusief minimaal Adobe Acrobat, en blijft investeren in de nieuwste versies van deze software om versieproblemen te voorkomen. Voor bestellingen levert de opdrachtgever PDFx-bestanden aan met ingesloten lettertypen. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een grondige controle en correcte uitvoering van deze bestanden.
HDW 8.	Levertijden De volgende maximale levertijden gelden voor de opdrachtnemer: 1. Toets papier (drukken en leveren of gereedzetten vanuit voorraad): maximaal 7 werkdagen. 2. Afroep van toets papier uit voorraad: levering op werkdagen binnen 24 uur. 3. Losse drukwerkopdrachten voor huisstijldrukwerk: maximaal 7 werkdagen. 4. Losse drukwerkopdrachten voor promotioneel printwerk: maximaal 4 werkdagen. 5. Visitekaartjes: maximaal 3 werkdagen. 6. Losse drukwerkopdrachten voor promotioneel offsetdrukwerk: levertijd in overleg. Bij overschrijding van levertijden: Als de opdrachtnemer niet binnen de vastgestelde levertijd kan leveren, behoudt de opdrachtgever zich het recht voor om het benodigde drukwerk elders aan te schaffen. Eventuele meerkosten worden doorberekend aan de opdrachtnemer.

Eisen t.a.v. Huisstijl drukwerk

Nr.	Omschrijving eis
HDW 9.	Kwaliteitseisen voor drukwerk Het drukwerk moet altijd van goede kwaliteit zijn en voldoen aan de volgende minimale eisen: • Kleuren wijken niet af van de vastgestelde PMS- en/of CMYK-waarden. • Het drukwerk bevat geen strepen, vlekken of andere vormen van vervuiling. • Het papier is recht en vertoont geen golvingen. • Enveloppen zijn recht, met stevig bevestigde vensters en een goed sluitende klep die niet vanzelf opent. • Bij meerkleurendruk sluiten kleuren naadloos op elkaar aan, zonder kieren of onnodige overlappingsen. • Teksten zijn scherp en goed leesbaar. • Er vindt geen ongewenste overzetting van inkt plaats op andere vellen of enveloppen. • De uitstraling van rasters voldoet minimaal aan de kwaliteit van het huidige drukwerk.
HDW 10.	Leveringen worden standaard afgeleverd op de locatie van de betreffende school, tenzij bij de bestelling een ander afleveradres is opgegeven.
HDW 11.	Na gunning neemt de opdrachtnemer de bestaande voorraden van de vorige leverancier(s) over.
HDW 12.	De opdrachtnemer stelt opslagruimte beschikbaar voor voorgedrukt huisstijl drukwerk en materialen, zoals briefpapier, presentatiemappen en formulieren, met een maximale capaciteit van drie pallets. Eventuele opslagkosten kunnen worden gespecificeerd op het prijzenblad.

Eisen t.a.v. promotioneel drukwerk

Nr.	Omschrijving eis
PDW 1.	Alle leveringen van drukwerkopdrachten moeten van goede kwaliteit zijn en voldoen aan de minimale norm zoals vastgesteld op basis van de proefafdrukken van de opdrachtnemer. Afwijkingen van deze norm worden direct afgekeurd. Indien de opdrachtnemer niet tijdig of naar behoren een nieuwe levering kan garanderen, behoudt de opdrachtgever zich het recht voor om de betreffende drukwerkopdracht onder te brengen bij een andere opdrachtnemer. De proefafdrukken dienen minimaal te voldoen aan de kwaliteit van het huidige drukwerk en vormen de norm voor het beoordelen van de gevraagde kwaliteit.

Eisen t.a.v. promotioneel drukwerk	
Nr.	Omschrijving eis
PDW 2.	Als de overeengekomen levertijd niet wordt gehaald of als de prijs niet marktconform blijkt te zijn (de opdrachtgever kan dit te allen tijde toetsen door offertes op te vragen bij derden), is de opdrachtgever gerechtigd om de opdracht onder te brengen bij een andere opdrachtnemer. Dit gebeurt met inachtneming van de aanbestedingsdocumenten en de geldende aanbestedingswetgeving.
PDW 3.	De opdrachtnemer levert voor deze aanbesteding standaard offsetkwaliteit, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld. Indien gewenst of na overleg met de opdrachtgever, kan de opdrachtnemer ook drukwerk leveren van Xerografische, Indigo of Nexpress-kwaliteit (of een minimaal vergelijkbare kwaliteit). De kwaliteit van de geleverde opdrachten moet altijd minimaal voldoen aan de norm die is vastgesteld tijdens de dynamische verificatie. Na gunning verwacht de opdrachtgever een proactieve houding van de opdrachtnemer in het adviseren over de meest geschikte kwaliteit voor specifieke opdrachten.
PDW 4.	De standaard levertijd ligt tussen 24 uur (bestelling vóór 10.00 uur) tot 72 uur (bestelling na 10.00 uur). Bij spoedopdrachten, waarbij levering binnen 3 werkdagen vereist is, bedraagt de maximale reactietijd van de opdrachtnemer 2 uur. Spoedopdrachten zijn ad-hoc opdrachten van de opdrachtgever waarvoor een kortere levertijd nodig is dan bij reguliere opdrachten. Voor het uitvoeren van spoedopdrachten kan in overleg met opdrachtgever een toeslag in rekening worden gebracht van maximaal 10%.
PDW 5.	Offertes worden op werkdagen binnen 24 uur geleverd, tenzij voor complexe opdrachten vooraf een andere termijn is afgesproken
PDW 6.	De opdrachtnemer garandeert het streeploos drukken van volvlakken.

Eisen t.a.v. toetspapier	
Nr.	Omschrijving eis
TP 1.	Het toetspapier dat geleverd wordt, moet volledig voldoen aan de specificaties zoals beschreven in het tabblad 'Toetspapier' van het Prijzenblad.
TP 2.	Als de gevraagde hoeveelheid of kwaliteit niet binnen respectievelijk 24 of 48 uur geleverd kan worden, moet de opdrachtnemer een gelijkwaardig of hoger gekwalificeerd product aanbieden, zonder dat dit extra kosten met zich meebrengt.
TP 3.	Het toetspapier moet goed beschrijfbaar zijn en geschikt voor gebruik met balpen, vulpen en potlood.

Eisen t.a.v. toetspapier

Nr.	Omschrijving eis
TP 4.	De inschrijver levert toetspapier uitsluitend in offsetkwaliteit.
TP 5.	Het toetspapier moet worden aangeleverd in neutrale, onbedrukte dozen.
TP 6.	Na gunning neemt de opdrachtnemer de bestaande voorraden van de vorige leverancier(s) over.

Eisen t.a.v. repro leveringen

Nr.	Omschrijving eis
REPR 1.	De opdrachtnemer coördineert bij calamiteiten een uitwijkmogelijkheid, die na gunning door de opdrachtnemer wordt aangedragen. Als door een calamiteit de afgesproken levertijd niet kan worden gehaald, informeert de opdrachtnemer de besteller van de opdrachtgever voordat de bestelling wordt uitbesteed aan de uitwijkmogelijkheid. Voor elke situatie wordt een passende oplossing geboden.

Eisen t.a.v. bestelling - prijsstelling

Nr.	Omschrijving eis
B-P 1.	De opdrachtnemer geeft praktische adviezen over de vereisten waaraan een document moet voldoen om correct verwerkt te worden. Eventuele risico's van een verkeerde verwerking die voortvloeien uit de door de opdrachtnemer gebruikte software, zijn voor rekening van de opdrachtnemer. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het controleren van documenten na verzending door de besteller, om te garanderen dat zaken zoals opmaak, kleuren en afbeeldingen intact blijven. Grafische eisen, zoals het exact benaderen van Pantone (PMS) kleuren, kunnen op basis van de genoemde criteria niet worden gesteld.
B-P 2.	Aanlevering en verwerking van reproductiewerk De besteller kan reproductiewerk zowel analoog (hardcopy originelen die gekopieerd moeten worden) als digitaal aanleveren of aanmelden. Hardcopy opdrachten: • Hardcopy bestellingen worden opgehaald op een centraal afhaalpunt per afdeling, volgens een vooraf afgestemde frequentie. • De opdrachtnemer voorziet in transportboxen of een alternatieve oplossing om originelen te beschermen tijdens transport en levering van het gereed product. Transparantie in kosten:

Eisen t.a.v. bestelling - prijsstelling	
Nr.	Omschrijving eis
	• Voordat een opdracht in productie wordt genomen, wordt de besteller per e-mail geïnformeerd over de exacte kosten en het juiste btw-tarief. Dit mag de levertijd niet vertragen. • De besteller ontvangt direct een bevestiging per e-mail met: • Specificaties van de opdracht, eenvoudig te controleren aan de hand van de prijslijst. • Een printbare orderbon, geschikt om toe te voegen aan hardcopy opdrachten. • Alle relevante gegevens voor een correcte verwerking van de opdracht. Transitie naar digitaal: • De opdrachtnemer ondersteunt proactief de overgang van analoog naar digitaal reproductiewerk. • Dit wordt gefaciliteerd door middel van: • Informatiewerkshops. • Informatieverstrekking via brochures, flyers, en andere communicatiemiddelen. De opdrachtnemer zet zich in voor een soepele en efficiënte verwerking van reproductiewerk en ondersteunt de opdrachtgever actief in de modernisering van werkprocessen.
B-P 3.	De opdrachtnemer maakt bij het berekenen van de kosten onderscheid tussen full color en zwart-wit afdrukken per pagina binnen één bestand of kopieeropdracht. Hierbij worden de correcte tarieven gehanteerd zoals vastgelegd in het prijzenblad. De kosten van de bestelling worden automatisch berekend en aangepast, inclusief de juiste btw-tarieven.
B-P 4.	De opdrachtnemer moet alle specificaties die op het prijzenblad vermeld staan minimaal als artikel kunnen leveren.

Eisen t.a.v. bestelling - prijsstelling	
Nr.	Omschrijving eis
B-P 5.	Proefafdrukken en controle op opdrachten Aanlevering van proefafdrukken: - Indien de besteller dit wenst, levert de opdrachtnemer eerst een proefafdruk ter goedkeuring aan. - Als de opdrachtnemer geen proefafdruk aanlevert, ligt het risico van misproducties (bijvoorbeeld afgekeurde kwaliteit op basis van de aangeleverde specificaties) volledig bij de opdrachtnemer. Logische controle van opdrachten: - De opdrachtnemer controleert elke opdracht op logische consistentie, ongeacht de omvang. Voorbeelden: - Een bestelling voor een boekje van 21 pagina's wordt besproken met de besteller om af te stemmen hoe deze opdracht moet worden uitgevoerd. - Bij afwijkingen tussen het documentformaat en de gewenste uitvoering neemt de opdrachtnemer contact op met de besteller. - Dit geldt ook voor andere mogelijke fouten of inconsistenties in de opdracht. Goedkeuring en levertijd: - Indien een proefafdruk is aangevraagd, wordt de levertijd pas gestart na goedkeuring van de proefafdruk. Dit wordt duidelijk vermeld in de communicatie met de besteller (bijvoorbeeld via e-mail). - De besteller heeft de optie om af te zien van een proefafdruk. In dat geval ligt het risico van eventuele misproducties bij de besteller. De opdrachtnemer draagt zorg voor duidelijke communicatie en een zorgvuldige controle van opdrachten om fouten en misverstanden te voorkomen.
B-P 6.	Regeling voor bestellingen (bestanden en hardcopy opdrachten) Bestellingen, zowel digitaal als hardcopy, worden geplaatst via een orderbon van de opdrachtnemer. Deze orderbon kan analoog of digitaal worden ingevuld. Bestellingen en bevestigingen moeten minimaal de volgende gegevens bevatten: - Persoonlijke naam van de besteller - Kostenplaats (door de besteller handmatig in te vullen; dit is een verplicht veld) - Ordernummer - Omschrijving van de bestelling - Volume (het aantal) - Prijs per eenheid - Werkelijke totale kosten: Voordat de bestelling definitief kan worden goedgekeurd, worden de totale kosten automatisch berekend op basis van het aangeleverde bestand (de besteller hoeft zelf geen pagina's te tellen). - Vrij-opmerkingenveld: Voor aanvullende informatie of specificaties. Deze gegevens zorgen voor een overzichtelijke en gestructureerde afhandeling van bestellingen.

Eisen t.a.v. bestelling - prijsstelling

Nr.	Omschrijving eis
B-P 7.	De opdrachtnemer hanteert als uitgangspunt dat alle kosten voor diensten op hetzelfde serviceniveau gelijk zijn. Voor afwijkende serviceniveaus worden aparte prijsafspraken gemaakt. Deze maatwerkafspraken ("on-top-off-afspraken") worden afgestemd op specifieke verzoeken van een afdeling van de opdrachtgever. Indien blijkt dat dezelfde vraag relevant is voor meerdere locaties, kunnen de condities hiervoor centraal worden aangepast, maar uitsluitend in overleg en met goedkeuring van de opdrachtgever.

Eisen t.a.v. levertijd en aflevering

Nr.	Omschrijving eis
L-A 1.	Spoedopdrachten mogen worden uitgevoerd, waarbij de opdrachtnemer extra kosten in rekening mag brengen, vergelijkbaar met de kosten voor een extra haal- of levermoment. Deze extra kosten zijn incidenteel. Indien spoedopdrachten een structureel karakter krijgen, bespreekt de opdrachtnemer samen met de opdrachtgever de aard, frequentie, oorzaak en mogelijke oplossingen tijdens het periodieke overleg.
L-A 2.	Het uitgangspunt bij spoedopdrachten is dat deze belangrijk en uitzonderlijk van aard zijn. De opdrachtnemer beschikt over voldoende capaciteit om dergelijke opdrachten tussentijds te verwerken. De levertijd van een spoedopdracht wordt in overleg afgestemd. Daarbij streeft de opdrachtnemer ernaar de opdracht zo snel mogelijk te verwerken en kiest hiervoor de meest efficiënte oplossing.
L-A 3.	De opdrachtnemer verzorgt, indien nodig, één of twee haal- en levermomenten per werkdag op de aangewezen locaties. Het haal- of levermoment vindt minimaal één keer per dag plaats vóór 12:00 uur. Er worden geen extra bestel- of leveringskosten in rekening gebracht, ongeacht de omvang van de bestelling, tenzij anders vermeld op het prijzenblad. Alle leveringen worden franco uitgevoerd.
L-A 4.	Verwerkingstijden en servicelevels voor opdrachten De opdrachtnemer heeft de verplichting om alle opdrachten zo snel mogelijk te verwerken. Voor digitaal aangeleverde opdrachten geldt de overeengekomen levertijd, terwijl voor analoog aangeleverde opdrachten de levertijd één werkdag later start. Afgesproken servicelevels voor levertijden per opdrachtsoort: Losbladige zwart-wit reproductie of nabewerking met inline nieten (1 of 2 nietjes): 0 – 5.000 afdrukken: Levering bij de eerstvolgende koiersrit. 5.000 – 7.500 afdrukken: Levering uiterlijk bij de tweede koiersrit. Meer dan 7.500 afdrukken: Levertijd in overleg.

Eisen t.a.v. levertijd en aflevering	
Nr.	Omschrijving eis
	2. Zwart-wit reproductie met aanvullende nabewerking (bijv. ingebonden met bindrug/spiraal, handmatig lijmen, vouwen, nieten, vergaren, snijden, stansen, tussenvellen inschieten): • 0 – 5.000 afdrukken: Levering bij de eerstvolgende koiersrit. • 5.000 – 7.500 afdrukken: Levering uiterlijk bij de tweede koiersrit. • Meer dan 7.500 afdrukken: Levertijd in overleg. 3. Full color reproductie (zonder specifieke kleurinstellingen): • 0 – 250 afdrukken: Levering bij de eerstvolgende koiersrit. • 250 – 5.000 afdrukken: Levering uiterlijk bij de tweede koiersrit. • Meer dan 5.000 afdrukken: Levertijd in overleg. <i>(Noot: Een afdruk wordt berekend als het aantal originelen vermenigvuldigd met het aantal gewenste kopieën. Bijvoorbeeld, 10 originelen die elk 100 keer gekopieerd moeten worden, zijn samen 1.000 afdrukken.)</i> 4. DTP-opdrachten en vormgeving: • Bestellers die verzoeken om DTP-werkzaamheden of vormgevingsopdrachten worden doorverwezen naar een aangewezen medewerker van de opdrachtgever. • De opdrachtnemer voert geen DTP- of vormgevingsopdrachten uit, aangezien deze expliciet buiten de scope van de dienstverlening vallen. De opdrachtnemer garandeert dat dergelijke opdrachten niet worden uitgevoerd. Levertijden voor analoge opdrachten: Voor analoge opdrachten gelden dezelfde levertijden, met de start van de levertijd pas vanaf het moment dat de opdracht door de koier is afgeleverd bij de locatie van de opdrachtnemer. De opdrachtnemer waarborgt met deze afspraken een snelle en efficiënte afhandeling van alle opdrachten.
L-A 5.	De opdrachten moeten binnen de door de opdrachtnemer vastgestelde levertijd worden afgerond. Eventuele aanpassingen aan het servicelevel zijn tijdens de looptijd van de raamovereenkomst mogelijk, maar uitsluitend met voorafgaande goedkeuring van de opdrachtgever.
L-A 6.	De opdrachtnemer biedt minimaal de volgende nabewerkingsmogelijkheden aan: • In-line nieten (hechten). • Vouwen en nieten (bijvoorbeeld voor A3 naar A4 of A4 naar A5 boekjes). • Vouwen. • Linnen bindstrip. • Gelijmd brocheren • Perforeren (2-gaats, 4-gaats of 23-gaats). • Snijden. • Lamineren. • Plastificeren • Sorteren (ordenen). • Wire-o-binding. • Plastic spiraliseren.

Eisen t.a.v. productie en kwaliteit	
Nr.	Omschrijving eis
P -K 1.	De opdrachtnemer garandeert een constante afdrukkwaliteit gedurende de volledige looptijd van de raamovereenkomst.
P -K 2.	Het moet mogelijk zijn om afdrukken te maken met 256 grijsinten.
P -K 3.	De afdrukresolutie moet zowel in full color als in zwart-wit minimaal 600x600 dpi bedragen in laserkwaliteit. Het gebruik van inkjettechnologie is expliciet niet toegestaan, met uitzondering van A0-, A1- en A2-formaten.
P -K 4.	Het moet mogelijk zijn om afdrukken te maken in formaten van SRA A6 tot en met SRA A3.
P -K 5.	Het moet mogelijk zijn om binnen één opdracht afdrukken te maken in zowel zwart-wit als full color, met laserkwaliteit.
P -K 6.	Het moet mogelijk zijn om papier te verwerken met een gewicht van 75 g/m ² tot en met 350 g/m ² .
P -K 7.	De afdrukken mogen een maximale afwijking van 1,0 mm naar links of rechts hebben, ongeacht de papiersoort. Bij dubbelzijdig printen is een maximale afwijking van 2,0 mm toegestaan.
P -K 8.	Er mag geen diagonale afwijking optreden die leidt tot 'scheefprinten'. De maximale tolerantie is 1,5 mm, gemeten van links naar rechts, ongeacht de papiersoort, het gramgewicht of of het enkel- of dubbelzijdig printen betreft.
P -K 9.	Afdrukken mogen geen streepvorming, ongewenste vlekken of witte vlekken bevatten. De afdrukken moeten exact overeenkomen met de inhoud van het aangeleverde bestand of, in het geval van hardcopy, identiek zijn aan het origineel. Bestanden moeten op 100% schaal worden geprint, tenzij anders is aangegeven.
P -K 10.	De levering moet van goede kwaliteit zijn. De opdrachtgever hanteert als standaard dat kopieën dezelfde kwaliteit moeten hebben als het origineel. Kleine kleur- en maatverschillen zijn in sommige gevallen onvermijdelijk.

Eisen t.a.v. productie en kwaliteit	
Nr.	Omschrijving eis
P -K 11.	Als de opdrachtnemer bij het maken van een proefdruk een afwijking constateert, moet dit direct worden gemeld aan de besteller. In overleg met de besteller wordt bepaald of de afwijking wordt geaccepteerd. Uitgangspunten voor afwijkingen: • Een niet-deskundige besteller mag geen waarneembaar verschil zien tussen het origineel en de kopie. • Afwijkingen zoals scheef kopiëren of inconsistenties in afbeeldingen binnen één productie worden niet geaccepteerd. Misdrukken en herstel: • De opdrachtnemer houdt een register bij van alle misdrukken. Deze misdrukken worden niet aan de besteller doorberekend. • Als het inbinden niet correct is uitgevoerd, wordt dit op kosten van de opdrachtnemer hersteld. Verbeteringen: • De opdrachtnemer kan een alternatieve methode voorstellen om de kwaliteit van het eindproduct te verbeteren. • In overleg met de besteller van de opdrachtgever wordt bepaald of deze methode wordt geaccepteerd. De besteller zal bij de beoordeling letten op: 1. De mate waarin de kwaliteit kan worden gewaarborgd. 2. Het risico dat aan de voorgestelde methode is verbonden. De kwaliteitsnorm van de besteller blijft hierbij leidend.

Eisen t.a.v. productie en kwaliteit	
Nr.	Omschrijving eis
P -K 12.	De opdrachtnemer verzorgt, na overleg en goedkeuring van de besteller, de uitvoering van "Image Make Ready"-handelingen voor opdrachten. Deze omvatten: • Rechtzetten van pagina's. • Verwijderen van spikkels, zwarte randen en zichtbare boorgaten. • Verschuiven van kantlijnen. • Toevoegen van paginanummering. • Verwijderen van vlekken. • Aanpassen van de bladspiegel. Daarnaast voert de opdrachtnemer kleine correcties uit in aangeleverde documenten, zoals: • Verschuiven van kantlijnen. • Digitaal knippen en plakken. • Schoonmaken van pagina's. • Invoegen van afbeeldingen en logo's. • Samenvoegen van analoge en digitale documenten. Opmaakwerkzaamheden waarbij ontwerpen en vormgeving centraal staan, vallen expliciet buiten de scope van deze dienstverlening.
P -K 13.	Het moet mogelijk zijn om originelen zowel dubbelzijdig als enkelzijdig te scannen.
P -K 14.	Het moet mogelijk zijn om originelen zowel dubbelzijdig als enkelzijdig te scannen t.b.v. Claro-Read.
P -K 15.	Scans (kopieën) moeten schoon en netjes zijn, waarbij eventuele randen en vlekken zijn verwijderd. De scans moeten recht, duidelijk leesbaar en vrij van dichtgelopen of weggevallen delen zijn.
P -K 16.	De opdrachtnemer stelt opslagruimte beschikbaar voor voorgedrukt materiaal, zoals kaften en formulieren, met een maximale capaciteit van drie pallets. Eventuele opslagkosten kunnen worden gespecificeerd op het prijzenblad.
P -K 17.	Het te leveren reproductiewerk moet goed beschermd verpakt zijn tegen vocht, vallen en stoten. De colli mogen niet groter of zwaarder zijn dan toegestaan volgens de Arbowetgeving voor tilwerkzaamheden.