

Bijlage 2 Programma van Eisen

KANTOORDRUKWERK / HUISSTIJLDRUKWERK / PROMOTIEEL FULL COLOR OFFSET EN
REPROGRAFISCHE OPDRACHTEN

Nr.	Algemene eisen
1.	Door het indienen van een inschrijving accepteert Inschrijver alle eisen. Alle kosten (tenzij specifiek anders gevraagd) zitten bij de tarieven op het prijzenblad van de Inschrijver inbegrepen.
2.	Het intellectuele eigendom en volledige gebruikersrecht van alle opdrachten en aangeleverde bestanden, content en beeldmateriaal blijft altijd en onverkort van de Opdrachtgever. Het betreft hier zowel de bestaande bestanden en content, als nieuw te creëren materiaal. Opdrachtnemer garandeert dat op een eerste verzoek van de Opdrachtgever alle bestanden van de Opdrachtgever binnen vier werkdagen kosteloos ter beschikking worden gesteld en volledig vrij te gebruiken zijn door Opdrachtgever. Dit betreft zowel de Pdf-bestanden, als de bronbestanden (uit Adobe Creative Cloud applicaties). De Opdrachtgever is en blijft eigenaar van de door hen aangeleverde bestanden en overig materiaal. Bovenstaande geldt niet voor bestanden die onderdeel uitmaken van een betwiste vordering (die vervolgens niet betaald wordt). Het niet betwiste deel van de eigendommen dient op eerste verzoek ter hand worden gesteld. Het is de Opdrachtgever bekend, dat het openbaar maken en het verveelvoudigen van werken van letterkunde, wetenschap, kunst en dergelijke werken slechts geoorloofd is, indien er geen inbreuk wordt gemaakt op auteursrechten of andere rechten van derden. Partijen komen uitdrukkelijk overeen, dat de Opdrachtgever zich zal vergewissen van de toelaatbaarheid van het reproduceren van het ter reproductie aangeboden. Opdrachtnemer is derhalve nimmer aansprakelijk voor enig inbreuk op rechten van derden, ten gevolge van deze overeenkomst. Met name is Opdrachtnemer niet aansprakelijk voor inbreuk op auteurs-, naburige- en reprorechten en daaraan verwante rechten van Intellectuele eigendom, ten gevolge van voornoemde overeenkomst, tenzij zodanige inbreuk het gevolg is van verwijtbare gedragingen van Opdrachtnemer. Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer tegen iedere aansprakelijkheid van derden wegens inbreuk op bovengenoemde rechten, voor zover het door de Opdrachtgever ter reproductie aangeboden en ten gevolge daarvan door Opdrachtnemer gereproduceerde werken betreft, en stelt Opdrachtnemer in voorkomende gevallen volledig schadeloos.
3.	Uitgevoerde opdrachten, modellen en andere informatie van Opdrachtgever mogen in geen geval in handen komen van andere klanten van de Opdrachtnemer of derde partijen van Opdrachtnemer, ook niet tijdens een bedrijfsbezoek of dienend als voorbeeld.
4.	Alle (online en offline) contacten tussen de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer dienen in het Nederlands te geschieden. De contactpersoon van de Opdrachtnemer beschikt over goede Nederlandse taalvaardigheid en een goede Nederlandse uitspraak.
5.	Calamiteiten Indien er bij de Opdrachtnemer of bij de Opdrachtgever calamiteiten voordoen, moet Opdrachtnemer kunnen uitwijken naar een andere locatie of een andere mogelijkheid om te kunnen leveren, zodat de gevraagde leveringen niet vertragen. Opdrachtnemer informeert de Opdrachtgever zo snel mogelijk, als blijkt dat de afgesproken levertijd door een calamiteit niet gehaald wordt. Per geval wordt een passende oplossing gecreëerd. Onder passend wordt verstaan, dat in nader overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer een oplossing wordt gecreëerd waar beide partijen tevreden over zijn.

6.	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de medewerkers die ingezet worden voor opdrachten van Opdrachtgever een relevante opleiding hebben gevolgd om hun werkzaamheden met deskundigheid te kunnen uitvoeren.
7.	Opdrachtnemer heeft op alle werkdagen een telefonische bereikbaarheid van 8.00 tot 17.00 uur. De contactpersoon/contactpersonen van Opdrachtnemer is/zijn tijdens werkdagen bereikbaar in deze periode. Bij aanvang van de dynamische implementatie stemmen Opdrachtgever en Opdrachtnemer een communicatiematrix en bestelbevoegdheid af.
8.	Klachten worden afhankelijk van de aard en omvang van de klacht, binnen maximaal 48 uur (op werkdagen) in behandeling genomen en opgelost. Indien dit niet mogelijk is, neemt Opdrachtnemer contact op met de contactpersoon van Opdrachtgever. Opdrachtnemer dient te beschikken over een adequate klachtenprocedure. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het actief informeren en het geïnformeerd houden van medewerkers, over het bestaan en de werking van de procedure. Medewerkers van Opdrachtgever melden klachten bij een vooraf vastgesteld telefoonnummer of e-mailadres van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer dient de klacht op dat moment direct te registreren. Na afhandeling van de klacht wordt deze afgemeld bij de medewerker die de klacht heeft ingediend. De Opdrachtgever ontvangt periodiek een overzicht van de klachten van Opdrachtnemer.
9.	Opdrachtgever stelt de database aan relevante bestanden, logo's en huisstijlregels ter beschikking. De Opdrachtnemer garandeert een probleemloze overname hiervan, zonder dat er conversieproblemen ontstaan. Daar waar nodig komt Opdrachtnemer met adviezen over de opmaak, aanpassingen van kleurinstellingen en colour-management.

Nr.	Eisen bestelproces
10.	Bestellingen voor reprografische opdrachten zullen geplaatst worden middels de Brandportal van Opdrachtgever. Het bestelproces van Opdrachtnemer dient hieraan gekoppeld te worden (API koppeling). Opdrachtgever beschikt momenteel over een brandportal van RGN.
11.	Voor het bestellen van kantoordrukwerk beschikt Opdrachtnemer op het moment van indienen van inschrijving over een gebruikersvriendelijke online (web-based) bestelportal die de bestellers van Opdrachtgever de mogelijkheid biedt om kantoordrukwerk te bestellen. Een standaardveld in de bestelportal is de naam van de Opdrachtgever en de kostenplaats/drager. Er zijn diverse rollen en autorisaties aan te maken voor gebruikers. De uptime van de portal is tijdens werkdagen minimaal 98%. Iedere besteller moet bij het opgeven van een bestelling een kostenplaats en inkoopnummer (of contractnummer) kunnen opgeven, dit is een vereiste om een opdracht in behandeling te kunnen nemen. De besteller ontvangt binnen 4 werkuren per e-mail een bevestiging van de ontvangen aanvraag of opdracht of bestelling. In deze bevestiging staan alle specificaties van de opdracht die met de prijslijsten eenvoudig te controleren zijn.
12.	Opdrachtnemer gaat akkoord dat gedurende de looptijd van de raamovereenkomst specifieke drukwerkitems kunnen worden aangepast op verzoek van Opdrachtgever. Bij een toe- of afname wordt het drukwerk tegen dezelfde prijzen, zoals genoemd in het door Opdrachtnemer ingevulde bijlage "Formulier C - Prijzenblad", verrekend. Dat wil zeggen gedurende de looptijd van de raamovereenkomst kunnen artikelen komen te vervallen, maar kunnen ook nieuwe artikelen (bijvoorbeeld een andere papiersoort, -formaat of -gewicht) gevraagd worden. De prijzen voor artikelen die nu niet gespecificeerd zijn, maar gedurende de looptijd van de raamovereenkomst gevraagd worden, dienen marktconforme prijzen te zijn.

13.	Opdrachtgever verstrekt bij digitale bestellingen PDF en PDF/x documenten (al dan niet in een Zipfile) met ingesloten fonts en ingesloten kleuren, welke door de Opdrachtnemer per bestelling gecontroleerd wordt op juistheid (flight-check). Als de aangeleverde opmaak technisch onjuist is zal het bestand opnieuw aangeleverd moeten worden door de besteller. De Opdrachtnemer is daarna in staat om PDF en PDF/x bestanden probleemloos en foutloos te verwerken. Mochten er daarna toch problemen ontstaan bij de verwerking (fouten in het productieproces) dan ligt het risico volledig bij de Opdrachtnemer. Bij problemen of bij aarzeling zal er direct contact worden opgenomen met de Opdrachtgever. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat Opdrachtgever voorzien wordt van de juiste opmaakspecificaties en acteert hier proactief in. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een gedegen controle en juiste uitvoering. Bestanden tot 25MB moeten via de bestelportal aangeleverd kunnen worden. Er zijn enkele bestellers die in andere formaten dan in PDF aanleveren (bijvoorbeeld Word-documenten), deze besteller dient dan eerst een PDF-proef te ontvangen voordat dit in productie gezet wordt. Pas na goedkeuring mag de opdracht in bestelling worden gezet tenzij de besteller expliciet aangeeft dat dit niet hoeft.
14.	De Opdrachtgever is gerechtigd een bestelling die onder de raamovereenkomst is verstrekt kosteloos te annuleren voordat Opdrachtnemer met de uitvoering is begonnen. Indien Opdrachtnemer reeds gestart is met de uitvoering, is Opdrachtgever eveneens gerechtigd de opdracht te annuleren en kunnen enkel in redelijkheid gemaakte kosten, mits onderbouwd en goedgekeurd door Opdrachtgever, door Opdrachtnemer in rekening worden gebracht. Opdrachten worden wel opgeslagen om later verder te kunnen bewerken.
15.	Bestellingen van voorraadartikelen die voor 12.00 uur via het bestelsysteem bij Opdrachtnemer binnenkomen worden de volgende dag voor 17.00 uur afgeleverd bij Opdrachtgever. Bestellingen van drukwerk hebben een doorlooptijd van vijf werkdagen.

Nr.	Eisen levering en facturatie
16.	Gevraagde leveringen dienen te geschieden conform bestelling. Deelleveringen zijn niet toegestaan zonder toestemming van Opdrachtgever. Een bestelling dient, tenzij expliciet anders in de bestelling is aangegeven, in één keer te worden geleverd.
17.	Opdrachtnemer levert <u>op verzoek van de besteller</u> separaat in een envelop (altijd op 1 adres) of verpakking 5 exemplaren van het geleverde drukwerk (na uitvoering) direct bij aflevering aan bij de aanvrager ter goedkeuring/kwaliteitscontrole van de uitvoering en voor archivering. De verzendmodellen zijn zonder meerkosten. Opdrachtnemer stemt met de besteller de productiemethodiek vast, zodat het voor de besteller altijd van tevoren duidelijk is welke kwaliteit zij kan verwachten (Xerografisch/inkjet/offset of andere technieken). Dit voorkomt teleurstelling over de te verwachten kwaliteit.
18.	Opdrachtnemer levert de bestelde producten af op het door besteller aangegeven (vaste) afleveradres. Opdrachtnemer levert af achter de (voor)deur van de betreffende locatie, waarbij toegangspoorten, hekken, of andere deuren van bedrijfsverzamelgebouwen niet geldig zijn als 'voordeur'. Incidenteel kan het voor komen dat Opdrachtnemer op een locatie van de Opdrachtgever (of een andere locatie in Nederland) moet afleveren. De kosten hiervoor (maximaal 1 pallet, geen minimum) dient Inschrijver op het prijzenblad op te geven.
19.	Opdrachtgever beschikt over diverse locaties. Iedere locatie geldt als haaladres voor kopieeropdrachten en als afleveradres voor drukwerk en repro.

20.	Bij iedere opdracht moet een afleverbon met vermelding van de gegevens van de besteller bijgeleverd worden. Dit mag ook een digitale afleverbon zijn, welke direct na aflevering wordt verzonden aan de besteller. Op de afleverbon is minimaal gespecificeerd; - Naam Opdrachtgever, naam besteller en afdeling. - De bestelling (productnaam en geleverde aantal). - Het aantal verpakkingen. - Het afleveradres en de afleverdatum. - Naam en handtekening van vervoerder dan wel Opdrachtnemer. - Ruimte voor naam en handtekening van de ontvanger namens Opdrachtgever. Opdrachtnemer bewaart minimaal 6 maanden de getekende afleverbonnen (dit mag ook digitaal). Op elke af te leveren verpakking vermeldt Opdrachtnemer duidelijk, bij voorkeur op de kopse kant en de lange zijde, het soort drukwerk en het aantal stuks per doos en de afdeling/naam besteller van de Opdrachtgever.
21.	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat de handtekening voor ontvangst op de afleverbon, dan wel de betaling van de factuur, niet automatisch acceptatie van de bestelling inhoudt. De ontvanger controleert niet de inhoud van de bestelling, maar tekent alleen voor akkoord voor ontvangst van de bestelling. Acceptatie vindt stilzwijgend plaats door Opdrachtgever, na controle van de inhoud van de verpakking. Indien de levering niet acceptabel is, wordt dit binnen 14 kalenderdagen na ontvangst gemeld.
22.	Iedere levering is verpakt in een gesloten, spatwater vaste, milieuvriendelijke omverpakking en wordt voldoende beschermd verpakt tegen vocht, vallen en stoten en is in colli niet groter en zwaarder dan volgens de Arbowetgeving is toegestaan om het pakket te mogen tillen. Opdrachtnemer neemt verpakkingsmaterialen nodig voor de omverpakking "om niet" retour.
23.	Opdrachtnemer verklaart dat alle geleverde materialen, artikelen en verpakkingen veilig zijn in de ruimste zin van het woord. Met andere woorden de materialen, artikelen en verpakkingen zijn veilig te gebruiken of aan te wenden zonder bijzondere instructie of vaardigheden. En deze voldoen aan alle eisen omtrent veiligheid en toegestane waarden.
24.	Bij aflevering op pallets mogen deze niet groter te zijn dan europallets (hoogte max. 200 cm, max. gewicht 500 kg per pallet). De lading moet beschermd zijn tegen verschuiven. De gebruikte europallets worden op verzoek en zonder additionele kosten direct na aflevering, of bij een volgende aflevering, mee retour genomen. Pallets blijven eigendom van de Opdrachtnemer.
25.	Onder-leveringen (minder leveren dan de bestelde hoeveelheid) worden niet geaccepteerd. Ontbrekende aantallen worden zonder meerkosten per ommekeer afgeleverd. Overleveringen (meer leveren dan gevraagd) worden niet in rekening gebracht.
26.	Voor verzending controleert Opdrachtnemer de vereiste kwaliteit, de bestelde hoeveelheid (onder- of overleveringen) en juiste verpakking.
27.	Opdrachtnemer maakt gebruik van vaste papierleveranciers en kwaliteiten, er mogen gedurende de periode van de raamovereenkomst (zonder uitdrukkelijk akkoord) geen andere soorten, tinten of kwaliteiten gebruikt worden. Gedurende de raamovereenkomst, zullen alleen de door de Opdrachtgever voorgeschreven papiersoorten worden gebruikt en niet verschillende papiersoorten per type opdracht, tenzij dit expliciet de opdracht is.
28.	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.
29.	Indien de overeengekomen levertijd niet gehaald kan worden, mag Opdrachtgever de opdracht bij een andere marktpartij onder brengen.
30.	De leveringen van opdrachten geschiedt met een relatieve vochtigheid (RV) tussen de 27 en 40%.

31.	Alle leveringen van Opdrachtgever dienen te voldoen aan de huisstijl. Wanneer een opdracht afwijkt van de huisstijl, kan dat alleen met toestemming van de Dienst Marketing, Communicatie en Public Affairs. Het huisstijlhandboek van Firda is bijgevoegd als Bijlage 10 bij deze aanbesteding.
32.	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat het te leveren drukwerk van goede kwaliteit is, geen kleurafwijking of misdruk vertoont, en geen foutieve afwerking heeft.
33.	KWALITEITSNORMERING (fase 1 en fase 2 dynamische verificatie) zie ook hoofdstuk 5.5 van het aanbestedingsdocument Om wederzijdse tevredenheid te realiseren zullen de hoogst scorende Opdrachtnemer en Opdrachtgever eerst investeren in een normering van drukwerk. Dit zal geschieden tijdens fase 1 van de dynamische implementatie (zie hoofdstuk 5.5 van het aanbestedingsdocument). Opdrachtgever heeft nu als norm een set afdrukken print en offset, in PMS-U en PMS-C en in fullcolour. Deze kleuren zijn op verschillende papiersoorten met de huidige leverancier nadrukkelijk overeengekomen. Deze set afdrukken zijn de norm voor het onderstaande. Fase 1 (vaststelling norm) Voorafgaand aan een eerste drukwerkopdracht zal Opdrachtgever door de Opdrachtnemer die in aanmerking komt voor de dynamische implementatie, een opmaakbestand laten drukken en printen op verschillende papiersoorten, formaten en grams-gewichten. De papiersoorten moeten minimaal vergelijkbaar zijn met de huidige papiersoorten. - Papier mag niet meer doorschijnend zijn, of minder wit, dan het huidige papier. - Enveloppen mogen niet meer doorschijnend zijn, of minder wit, dan de huidige enveloppen. Vensters zijn minimaal vergelijkbaar (dezelfde vorm, hoeken en foliesoort). - De sluitklep is minimaal vergelijkbaar qua hechtmethode en hechting. - HC-soorten hebben eenzelfde witheid, mate van gestrekenheid, glans en stijfheid als het huidige papier. Opdrachtnemer kan voor het indienen van een inschrijving een set papiersoorten ontvangen om een juiste inschrijving in te dienen. Via de berichtenmodule van TenderNed kan hier een verzoek toe worden ingediend. Daarna kan Opdrachtnemer zich niet beroepen op hogere kosten als zij een andere papiersoort moet aanbieden dan zij zelf in gedachten had. Opdrachtgever zal met beoogde Opdrachtnemer de kleuren nauwkeurig afstemmen. Er bestaat een kans, dat een eerste oplevering nog niet tot het gewenste resultaat heeft geleid. Als dit na een derde oplevering nog niet het geval is, behoudt Opdrachtgever zich het recht voor om de dynamische implementatie, als niet geslaagd aan te merken en de beoogde Opdrachtnemer uit te sluiten. Dit besluit zal weloverwogen en goed gemotiveerd kenbaar worden gemaakt. Opdrachtgever stelt zich dan op het standpunt dat beoogde Opdrachtnemer niet kan voldoen aan de kwaliteitseisen van Opdrachtgever. Opdrachtgever is van mening dat, gezien de redelijke eenvoud van de huisstijl, dit onder normale omstandigheden niet zal gebeuren. Voor dit proces is gekozen om te voorkomen dat iedere Opdrachtnemer bij het indienen van een inschrijving, modellen moet drukken en printen om aan te tonen dat zij de huidige kwaliteit van de huisstijl kan leveren. De beoordelingscommissie voor dit onderdeel is dezelfde als bij het beoordelen van de inschrijving en het proces zal op basis van consensus plaatsvinden. Desgewenst kan de Opdrachtgever zich laten consulteren door een vakinhoudelijke externe consultant. De commissie zal minimaal letten op:

- Mate van zwarting.
- Mate van juistheid van de PMS kleuren van Opdrachtgever.
- Gebruikte rasters (scherpte) bij foto's.
- Schoonheid van de afdruk (geen strepen, vervaging, vlekken e.d.).
- Mate van hechting aan papier.
- Mate van glans- toner- of inktuitstraling.
- Mate van overzetting/inkt en toner vastheid.
- Andere zwaarwegende argumenten die de huisstijl sterk afbreuk doet.

De goedgekeurde afdrukken (gedrukt conform Pantone Color bridge, in PMS en/of CMYK conform de opmaak) zullen de norm zijn voor de kwaliteitscontrole van iedere vervolgoopdracht uit deze aanbesteding. Opdrachtnemer stemt met de externe ontwerpers van de Opdrachtgever (indien nodig) aanleverspecificaties af. Deze afdrukken kunnen positief afwijken van de huidige kwaliteit. Negatieve afwijkingen daarna, worden niet geaccepteerd, dit is ter beoordeling van de Opdrachtgever. Indien blijkt dat de hoogst scorende Opdrachtnemer niet de hiervoor gestelde kwaliteitsnorm kan halen, zal dit leiden tot directe uitsluiting van deze Opdrachtnemer (tenzij er sprake is van een eenvoudig herstel).

Opdrachtgever zal vervolgens met de dan zijnde hoogst scorende Opdrachtnemer, hetzelfde proces van implementatie doorlopen. Indien blijkt dat een Opdrachtnemer om deze reden uitgesloten wordt, kan zij de kosten niet met Opdrachtgever verrekenen. Uiteraard mag een Opdrachtnemer erop vertrouwen dat een eventuele uitsluiting goed gemotiveerd zal worden, het heeft tot doel om met deze wederzijdse tevredenheid en partnerschap te realiseren.

Voor dit onderdeel kan dan fase 1 worden afgerond. Zodra ook de andere onderdelen van fase 1 uit de dynamische implementatie voorbereid zijn, kan met fase 2 worden begonnen. Deze bestaat uit de implementatie van leveringen (offset en print) in de praktijk, getoetst met de hiervoor beschreven norm.

Fase 2:

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

- 5 items promotioneel drukwerk in offset.
- 5 items promotioneel drukwerk in print.
- 5 items huisstijl drukwerk (offset en in print).
- 10 repro opdrachten inclusief afwerking (toetsing juistheid van de uitvoering).

Opdrachtgever zal de kosten hiervoor vergoeden als de dynamische implementatie als geslaagd aangemerkt wordt. Deze leveringen worden niet alleen getoetst op de afdrukkwaliteit, maar ook op alle overige eisen uit deze aanbesteding. Opdrachtnemer moet daarbij denken aan de juiste prijs, de juiste papiersoort, de juiste afwerking, de juiste hoeveelheid, de juiste levertijd, de afgesproken productietechniek, of het bestelproces is zoals aangeboden etc. Daarnaast zal Opdrachtgever een verificatie uitvoeren van datgene wat Opdrachtnemer heeft ingediend bij de beantwoording van de open vragen (in die fase waar dat thuis hoort).

Opdrachtnemer zal ervoor zorgdragen dat bij iedere nadere opdracht, deze normering met het drukwerk wordt vergeleken. Alle leveringen van drukwerkopdrachten dienen van goede en constante kwaliteit te zijn. Opdrachtnemer en Opdrachtgever bewaren ieder minimaal 5 sets van de vastgestelde norm. Twee sets worden in een gesloten verpakking zorgvuldig in bewaring genomen. Opdrachtnemer dient van iedere nadere bestelling twee modellen te bewaren en voorafgaand aan het kwartaaloverleg deze modellen beschikbaar te stellen. Bij het beoordelen van deze eerste opdrachten zal in ieder geval gelet worden op:

- De juiste drukk kleuren van het logo.
- De schoonheid van de afdruk (mate van strepen/vlekken/dicht/open).
- De afwerking netjes en conform de opdracht.
- De verpakking is conform het Programma van Eisen.
- De kwaliteit (opaciteit/witheid/sterkte) van het papier is conform inschrijving.
- De kwaliteit van de enveloppen (sluitklep/venster/binnendruk/witheid).
- De scherpte van de afdruk.
- Of er geen strepen, vlekken of andere vervuiling op het drukwerk zit.
- Of het papier recht is (het 'golft' niet).
- De enveloppen zijn recht, de 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.
- De teksten zijn altijd scherp en leesbaar.
- Er vindt geen overzetting plaats op andere vellen of enveloppen.
- De uitstraling van 'volvlakken' zijn minimaal conform het huidige drukwerk.
- Er is gesneden met een scherp mes (dus geen 'bramen' of scheef snijden etc.).
- Een Wire-O is geheel gesloten en de sluiting is niet zichtbaar aan de voorzijde of de achterzijde (die zit verborgen in de omslag). De Wire-O is rond gesloten en niet door te veel druk ovaal/driehoekig of iets dergelijks.
- De lichte tinten (lichtgeel, lichtgroen, lichtblauw, lichtpaars en lichtrood op basis van standaard Microsoft kleuren) blijven zichtbaar.

Zodra de kwaliteit 100% voldoet aan de gestelde norm, zal dit onderdeel als geslaagd worden aangemerkt. Mocht de kwaliteit (zo lang dit niet aan Opdrachtgever te verwijten valt) niet voldoen, dan zullen de opdrachten niet betaald worden. Als meer dan 50% van de bovenstaande opdrachten niet voldoen, zal er geen herstelmogelijkheid worden geboden. Bij minder dan 50% verzuim, zal er een herstelperiode worden ingesteld, waarbij eenzelfde aantal opdrachten opnieuw geleverd moet worden. Pas bij 100% juistheid, is er sprake van een geslaagde implementatie. Dit proces zal maximaal driemaal doorlopen worden. Als dan nog steeds geen 100% van de geleverde opdrachten geboden wordt, kan Opdrachtgever besluiten de inschrijving terzijde te leggen door de dynamische implementatie aan te merken als niet geslaagd. Opdrachtgever zal met een gedegen motivatie komen, indien de hoogst scorende Opdrachtnemer afgewezen wordt. Er vindt dan een nieuwe ranking plaats en de dan hoogst scorende Opdrachtnemer komt in aanmerking voor de gunning, onder dezelfde voorwaarden.

Alle leveringen dienen van goede kwaliteit te zijn, minimaal vergelijkbaar qua druk en papier met de genormeerde kwaliteit.

34.	Indien de levering of dienstverlening gedurende de periode van de raamovereenkomst (ondanks alle inspanningen van de implementatie) niet aan de afgesproken kwaliteitseisen voldoet, dan is er sprake van een van de volgende scenario's: 1. Het product is niet goed, maar door tijdsdruk kan het niet overgedrukt worden, dus moet het product toch gebruikt worden; de factuur wordt gekort met 50%. 2. Het product is niet goed, maar door tijdsdruk kan het niet overgedrukt worden, maar het product kan ook niet gebruikt worden. Het foute product wordt retour genomen door Opdrachtnemer en vernietigd. De factuur wordt geheel gecrediteerd. 3. Het product is niet goed, maar wordt overgedrukt binnen de afgesproken termijn. Het foute product wordt retour genomen en vernietigd. Facturering geschiedt alleen voor de herstell levering. 4. Het product is niet goed, maar wordt overgedrukt binnen een redelijke termijn. Het foute product wordt retour genomen en vernietigd. Facturering geschiedt alleen voor de herstell levering. Indien de producten dienen te worden vernietigd (scenario 2, 3 en 4) dan draagt Opdrachtnemer zorg voor de kosten die hiermee gemoeid zijn.
35.	Facturen dienen digitaal te worden verstuurd naar een nader te bepalen e-mailadres. Een factuur dient: a. In Pdf-formaat te zijn opgeslagen (andere formaten als Excel, Word of JPG worden niet in behandeling genomen). Facturatie geschiedt per Mbo-college. b. Altijd uit één bestand te bestaan, ongeacht het aantal pagina's waar de factuur uit is opgebouwd. c. Op elke factuur dienen de volgende gegevens te worden vermeld: - Inkoopordernummer/ contractnummer. - Kostenplaats. - NAW-gegevens Opdrachtnemer. - Contactpersoon Opdrachtnemer. - Locatie. - Factuuradres. - Factuurnummer. - Factuurdatum. - Datum levering. - Omschrijving geleverde prestatie/producten. - Aantal en eenheid geleverde product. - Het verschuldigde btw-bedrag en het bruto factuurbedrag. - Inschrijfnummer KvK (bij privaatrechtelijke instellingen). - Het btw-nummer. • De Opdrachtgever zal de factuur binnen 30 dagen voldoen, tenzij de factuur niet voldoet aan de gestelde eisen en/of de factuur, of een post daarin, wordt bestreden. • Opdrachtnemer dient bij creditfacturen aan te geven voor welk origineel factuurnummer en inkoopordernummer de creditfactuur is. • Opdrachtnemer dient bij een eventuele herinnering of aanmaning duidelijk te vermelden op welk origineel factuurnummer of onderwerp de herinnering of aanmaning betrekking heeft. • Facturen voor vooruitbetalingen en automatische incasso's zullen door Opdrachtgever niet worden geaccepteerd.

36.	De vooraf opgegeven prijs per opdracht is all-in, er volgen geen meerkosten, tenzij de 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 all-in wordt verstaan: alle kosten, zoals administratie, overhead, personeelskosten materiaal, papier, reis-verblijf, verzekeringen, heffingen, kosten voor overleg, vergaren, nieten, lijmen, binden, vouwen, rillen, perforeren, instel- en omstelkosten, kosten voor drukproeven, transportkosten, opslagkosten, verpakingskosten en alle overige kosten voor het vervaardigen, opslaan en afleveren van desbetreffende levering en dienstverlening. Voor de prijsbeoordeling wordt uitgegaan van allemaal losse bestellingen, tenzij anders aangegeven. In de praktijk kan er sprake zijn van combinatieopdrachten.
37.	Alle aangeboden prijzen, tarieven en kosten zijn vermeld in euro's, exclusief btw op het prijzenblad.
38.	De prijzen zijn op basis van franco-levering op het door de Opdrachtgever aangegeven afleveradres. Opdrachtnemer hanteert geen drempelbedragen of toeslagen voor minimale orderwaarde, factuurkosten, verpakingskosten, transportkosten voor levering etc.
39.	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.
40.	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 Opdrachtgever. Als blijkt dat dezelfde vraagstelling bij meerdere sectoren relevant is, dan kunnen de condities (maar uitsluitend centraal) hierop afgestemd worden.

Nr.	Eisen inzake nakoming, vergoeding clausules en gehele dienstverlening.
41.	Van de Opdrachtnemer wordt verwacht dat deze een vaste contactpersoon aanstelt en een vaste vervanger voor alle communicatie tussen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Opdrachtgever stelt ook een vaste contactpersoon aan en een vaste vervanger. Op verzoek van Opdrachtgever is het mogelijk deze contactpersoon te wijzigen. Indien er wijzigingen zijn in de naam, contactgegevens of contactpersoon van Opdrachtnemer, dan geeft Opdrachtnemer dit direct door aan Opdrachtgever.

42.	Alle gesprekken die gevoerd zullen worden in het kader van relatie- en/of contractmanagement van deze raamovereenkomst dienen kosteloos te zijn voor Opdrachtgever en worden geacht bij de tarieven te zijn inbegrepen. De gesprekken zullen, tenzij anders is overeengekomen, op locatie van Opdrachtgever gehouden worden. - Opdrachtgever wil de prestaties van Opdrachtnemer kunnen volgen door gedurende de gehele contractperiode te werken met Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's). Onderstaande onderwerpen geven een richting aan KPI's die Opdrachtgever wenst af te spreken. De definitieve KPI's en normen worden na gunning in samenspraak met Opdrachtnemer vastgelegd. De prestaties van Opdrachtnemer worden aan de hand van deze KPI's beoordeeld, pas bij een goede beoordeling komt Opdrachtnemer in aanmerking voor de optie jaren binnen de overeenkomst. - Onderwerpen KPI's: - o Klanttevredenheid; - o Juist aanleveren van informatie en documentatie (o.a. facturen en managementrapportages); - o eventueel in overleg aan te vullen KPI's - Opdrachtgever behoudt zich het recht voor het contractmanagement of onderdelen hiervan aan een onafhankelijk en ter zake deskundig bureau uit te besteden. Opdrachtnemer is verplicht hieraan haar medewerking te verlenen.
43.	Opdrachtnemer gaat akkoord met het per kwartaal aanleveren van de onderstaande informatie in één overzichtelijke managementrapportage: - Afname per product (alle items van het prijzenblad) en productgroep (de tabbladen van het prijzenblad) in euro's en aantallen. - Afname per kostenplaats per periode. - Aantal lopende en afgehandelde klachten. Opdrachtnemer levert de managementrapportage uiterlijk vier weken na het verstrijken van het kwartaal aan bij Opdrachtgever. Dit in een door Opdrachtnemer zelf op te stellen (Excel) model. Naast de managementrapportage ontvangt Opdrachtgever een toelichtende verklaring bij de managementinformatie.
44.	Voor beëindiging van de raamovereenkomst zorgt Opdrachtnemer voor een goede, kosteloze overdracht aan de mogelijk nieuwe leverancier(s) van Opdrachtgever en aan Opdrachtgever zelf. Dit gaat om alle documenten, bronbestanden, files, informatie, etc. die Opdrachtnemer in haar bezit heeft, zonder hiervoor kosten in rekening te brengen. Binnen 2 weken voor beëindiging van de raamovereenkomst zal Opdrachtnemer aan Opdrachtgever alle bestanden, foto's en concepten overdragen. Hoe deze afdracht precies dient plaats te vinden, zal nog nader afgesproken worden.
45.	Drie maanden na beëindiging van de raamovereenkomst dient Opdrachtnemer alle opdrachten die verband houden met en verricht zijn onder deze raamovereenkomst van al haar datadragers/schijven/servers te verwijderen, na expliciete toestemming van Opdrachtgever. Indien Opdrachtnemer gebruik maakt van Cloud-oplossingen voor opslag dan zal zij daarvoor eerst schriftelijke toestemming van Opdrachtgever voor moeten krijgen. Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever van voorwaarden die Cloud-opslag leveranciers stellen aan externe opslag en eigendomsrechten en kosten.
46.	Indien Opdrachtnemer gebruik maakt van onderaannemers is de hoofdaannemer (Opdrachtnemer) altijd verantwoordelijk voor de constante kwaliteit en de levering van de aangeboden producten.

47.	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.
48.	Opdrachtnemer zal op verzoek van Opdrachtgever binnen 1 werkdag een opgevraagd bestand, sjabloon of (reeds gemaakte) foto kunnen leveren.
Nr.	Beveiliging (geldend voor alle onderdelen)
49.	De Opdrachtnemer garandeert dat bij (gedeeltelijke) productiemachine(s)/servers/computers omruiling of retournering, dat alle harde schijven of andere datadragers volledig 'gewiped' zijn. Er dienen dan geen gegevens meer van Opdrachtgever op deze productiemachines te staan.
50.	Tijdens het halen en leveren laat de Opdrachtnemer de bestellingen nooit onbeheerd in de openbare ruimte of op de openbare weg achter.
51.	Van toepassing is de verwerkersovereenkomst zoals toegevoegd aan de aanbestedingsdocumenten als 'Bijlage 5 Verwerkersovereenkomst', die voorafgaande aan de dynamische implementatie door beide partijen ondertekend dient te zijn.
52.	Wanneer er sprake is van een herdruk van items waar studenten op staan afgebeeld, zal Opdrachtnemer eerst contact opnemen met Opdrachtgever om te verifiëren of de bestaande opmaak nog gebruikt kan worden.
53.	Opdrachtnemer spant zich aantoonbaar maximaal in om alle vormen van cybercriminaliteit (bijv. ransomware) en datalekken te voorkomen op de systemen waarop gegevens van de Opdrachtgever staan. Indien iets dergelijks zich voordoet, moet Opdrachtgever hiervan onmiddellijk op de hoogte gesteld worden.

Nr.	Specifieke eisen Huisstijldrukwerk
54.	De enveloppen beschikken over een dusdanige binnendruk dat de inhoud door de buitenzijde niet leesbaar is. Of een envelop hieraan voldoet, zal worden beoordeeld door een beoordelingscommissie van minimaal drie personen, door het invoeren van een brief. Als de inhoud leesbaar is, voldoet de envelop niet.
55.	De enveloppen en de overige kantoordrukwerkitems zijn beproefde producten en consistent in kwaliteit, ook in onderlinge verhoudingen.
56.	De aangeboden enveloppen zijn in te zetten voor één huisstijllijn en sluiten qua uitstraling en structuur op elkaar aan, niet alleen bij de eerste bestelling, maar vooral ook gedurende de periode van de Raamovereenkomst. Opdrachtnemer mag geen wisselende papiersoorten en soorten enveloppen gebruiken (tenzij uitdrukkelijk goedgekeurd door Opdrachtgever). Constantheid van kwaliteit is van groot belang.
57.	Elk gewenst aantal kan door Opdrachtgever worden afgenomen met de minimale aantallen die op het prijzenblad zijn ingevoerd.
58.	Spoedopdrachten dienen binnen 24 uur te worden geleverd na ontvangst van de 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 op feestdagen) en af te leveren op de door Opdrachtgever gewenste locatie(s). Opdrachten die op voorraad staan moeten de volgende werkdag geleverd worden, mits voor 12:00 uur besteld. Als de voorraad een minimum af te spreken niveau bereikt ontvangt de Opdrachtgever een signaal.
59.	Opdrachtnemer gebruikt voor de verpakking van enveloppen dozen, geen folie of plastic en als dit wel nodig is zal Opdrachtnemer die retour nemen en in een daarvoor passend recycleproces afvoeren.

Nr.	Specifieke eisen Promotioneel drukwerk
60.	Opdrachtnemer geeft, wanneer door een besteller gevraagd, telefonisch of per e-mail advies over druktechniek, bedrukking, papiersoort, papierdikte en afwerking, en het gebruik van digitaal of offset drukken. Voor digitale opdrachten (print) gelden maximaal de prijzen van het prijzenblad reprografische leveringen voor zover deze niet aflopend zijn. Levertijden worden in onderling overleg vastgesteld.
61.	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat indien Opdrachtgever de orderbevestiging bevestigt, de feitelijke opdrachtuitvoering daarna pas aanvangt.

Nr.	Specifieke eisen eenvoudige repro-opdrachten A4 en A3 en posters t/m A0
62.	Opdrachtgever vereist van Opdrachtnemer dat deze in staat is om alle items/specificaties van het tabblad Eenvoudige printopdrachten (inclusief kopiëren) te kunnen leveren. Al deze werkzaamheden dienen uitgevoerd te worden conform de tarieven op het prijzenblad reprografische leveringen en dit Programma van Eisen.
63.	De uitvoering van opdrachten wordt op de locatie van de Opdrachtnemer verzorgd en niet op locatie van Opdrachtgever.
64.	Het is van groot belang dat de AO (administratieve organisatie) geheel juist is. De onderdelen van de opdrachten dienen 100% aan te sluiten bij het prijzenblad. Dit geldt voor kleurenpagina's, zwart-wit pagina's, verschillende papiersoorten, afwerking etc. BINNEN één (1) bestelling. Een prijsopgave bestaat niet alleen uit een totaalprijs, maar een voor een besteller eenvoudig herleidbare prijsopbouw aan de hand van het ingediende prijzenblad. Blanco A4 pagina's (tenzij deze op A3 zijn afgedrukt, 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. Als er glad en sterk papier gevraagd wordt, levert Opdrachtnemer geen MC-soorten. Tijdens fase 2 van de dynamische implementatie zal dit getoetst worden met een aantal praktijkopdrachten.
65.	De verantwoordelijkheid voor <u>alle</u> aangeboden stukken en documenten ter reproductie, berust vanaf het moment van overdragen – door de besteller aan de Opdrachtnemer – bij de Opdrachtnemer. Het kan in bepaalde situaties voorkomen dat een besteller aan de Opdrachtnemer vraagt om bepaalde aanpassingen in de documenten uit te voeren. Deze kunnen bestaan uit: samenvoegen van bestanden (zowel mergen als pagina's samenvoegen), paginanummers toevoegen, afbeeldingen verwijderen en toevoegen en pagina's bijsnijden. Deze handelingen vallen binnen de technische mogelijkheden van Adobe Acrobat professional uit de creative cloud of hoger, waarover Opdrachtnemer dient te beschikken.
66.	De Opdrachtnemer geeft praktische adviezen over waar een document aan moet voldoen, om goed door hem verwerkt te kunnen worden. Risico's van een verkeerde verwerking als gevolg van de opdracht van de Opdrachtnemer gebruikte software, zijn voor rekening van de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer dient zich er te allen tijde van te vergewissen dat zaken zoals de opmaak, kleuren en gebruik van afbeeldingen nog intact zijn na verzending door de besteller. Grafische eisen zoals het benaderen van Pantone (PMS) kleuren en afgestemde CMYK kleuren voor documenten die voortkomen uit Microsoft applicaties (Word/Excel/Power Point/Visio) kunnen door bestellers niet gesteld worden.

67.	De besteller kan reproductiewerk zowel analoog (hard-copy/originelen die gekopieerd moeten worden) als digitaal aanleveren en aanmelden. Hard-copy bestellingen worden op een centraal afhaalpunt per locatie van Opdrachtgever gehaald en gebracht. De besteller moet de opdracht kunnen aanmelden via de bestelportal van de Opdrachtnemer en de orderbon als PDF kunnen printen om toe te voegen aan de originelen. De Opdrachtnemer zal zorgdragen voor transportboxen (door Opdrachtnemer te bepalen hoeveelheid) voor het ophalen van hard-copy-originelen en het leveren van een gereed product. De Opdrachtnemer handelt proactief met betrekking tot de stapsgewijze transitie van analoog naar digitaal, en zal dit proces zo veel mogelijk ondersteunen.
68.	Opdrachtnemer maakt bij ieder type bestelling onderscheid in de berekening tussen fullcolour en zwart-wit afdrukken per pagina, binnen één bestand en/of kopieeropdracht en hanteert verschillende (juiste) tarieven, zoals die worden aangeleverd op het prijzenblad. Opdrachtnemer controleert bij binnenkomst de originelen en stuurt de besteller een bevestiging via e-mail en/of via de bestelportal met de juiste kosten. Als de kosten boven een norm per bestelling (nog nader af te stemmen procuratie) uitkomen dient de opdracht <u>VOORAF</u> (voordat de productie gestart wordt) op basis van die kosten door de betreffende manager(s) goedgekeurd te worden.
69.	Uitgangspunt bij spoedopdrachten is dat deze belangrijk zijn en een uitzondering op de regel vormen. Opdrachtnemer beschikt over capaciteit om dergelijke opdrachten tussendoor te kunnen verwerken. Opdrachtnemer hanteert ook hierin het principe dat een dergelijke opdracht zo snel als mogelijk verwerkt dient te worden en kiest hiervoor de beste oplossing.
70.	De Opdrachtnemer zal alle uitgevoerde bestellingen zelf fysiek distribueren van en naar de opgegeven locatie.
71.	Opdrachtnemer verwerkt op alle werkdagen bestellingen en leveringen (maandag t/m vrijdag, uitgezonderd feestdagen of dagen dat de gebouwen van Opdrachtgever gesloten zijn), tenzij er sprake is van een ramp of ernstige calamiteit.
72.	De Opdrachtnemer verzorgt één (1) haal- en levermoment per werkdag op de locaties van Opdrachtgever als er een aanvraag is voor een scan- of kopie-opdracht. <u>Het haal- en levermoment voor kopieeropdrachten:</u> vindt plaats op de hiervoor beschreven locatie van Opdrachtgever, indien besteld <u>vóór 17:00 uur</u> dan is de ophaaldag de volgende werkdag en de levering de 2^e werkdag <u>vóór 13:00 uur</u> aan de nader te bepalen locatie. Er worden, ongeacht de grootte van de bestelling, door Opdrachtnemer geen extra kosten in rekening gebracht. Opdrachtnemer dient in haar prijsberekeningen ervan uit te gaan dat er jaarlijks 480 haal- en brengmomenten zijn. <u>Het levermoment voor printopdrachten:</u> vindt plaats op de hiervoor beschreven locatie van de Opdrachtgever, indien besteld <u>vóór 12:00 uur</u> dan levering de volgende dag <u>vóór 13:00 uur</u> op de nader te bepalen locatie. Er worden, ongeacht de grootte van de bestelling, door Opdrachtnemer geen extra kosten in rekening gebracht. Opdrachtnemer dient in haar prijsberekeningen ervan uit te gaan dat er jaarlijks circa 480 levermomenten zijn.

73.	Voor digitaal aangeleverde bestellingen geldt de overeengekomen levertijd en voor analoog aangeleverde bestellingen is de levertijd één (1) werkdag later. Opdrachtnemer spreekt de volgende servicelevels af met betrekking tot de levertijden van de verschillende opdrachtsoorten aangeleverd: 1. Losbladige zwart/wit reproductie of nabewerking met online nieten (1 of 2 nietjes): <table> <tr> <td>0 – 5.000 afdrukken*</td><td><i>eerst volgende koeriersrit</i></td></tr> <tr> <td>5.000 – 7.500 afdrukken</td><td><i>uiterlijk in de 2^e rit</i></td></tr> <tr> <td>Boven 7.500 afdrukken</td><td><i>in overleg</i></td></tr> </table> 2. Zwart/wit reproductie met andere nabewerking, zoals ingebonden met bindrug, bindspiraal, handmatig lijmen, dan wel opdrachten met vouwen/nieten, vergaren, ordenen, snijden, stansen, inschieten van tussenvellen, e.d.: <table> <tr> <td>0 – 5.000 afdrukken</td><td><i>eerst volgende koeriersrit</i></td></tr> <tr> <td>5.000 – 7.500 afdrukken</td><td><i>uiterlijk in de 2^e rit</i></td></tr> <tr> <td>Boven 7.500 afdrukken</td><td><i>in overleg</i></td></tr> </table> 3. Full color reproductie (zonder specifieke kleurinstellingen): <table> <tr> <td>0 – 500 afdrukken</td><td><i>eerst volgende koeriersrit</i></td></tr> <tr> <td>500 – 5.000 afdrukken</td><td><i>uiterlijk in de 2^e rit</i></td></tr> <tr> <td>Boven 5.000 afdrukken</td><td><i>in overleg</i></td></tr> </table> (*) Onder afdrukken wordt verstaan, het aantal originelen vermenigvuldigd met het gewenste aantal te kopiëren of printen exemplaren. Bijvoorbeeld 10 originelen die elk 100x gekopieerd moeten worden, is een oplage van 1.000 afdrukken.	0 – 5.000 afdrukken*	<i>eerst volgende koeriersrit</i>	5.000 – 7.500 afdrukken	<i>uiterlijk in de 2^e rit</i>	Boven 7.500 afdrukken	<i>in overleg</i>	0 – 5.000 afdrukken	<i>eerst volgende koeriersrit</i>	5.000 – 7.500 afdrukken	<i>uiterlijk in de 2^e rit</i>	Boven 7.500 afdrukken	<i>in overleg</i>	0 – 500 afdrukken	<i>eerst volgende koeriersrit</i>	500 – 5.000 afdrukken	<i>uiterlijk in de 2^e rit</i>	Boven 5.000 afdrukken	<i>in overleg</i>
0 – 5.000 afdrukken*	<i>eerst volgende koeriersrit</i>																		
5.000 – 7.500 afdrukken	<i>uiterlijk in de 2^e rit</i>																		
Boven 7.500 afdrukken	<i>in overleg</i>																		
0 – 5.000 afdrukken	<i>eerst volgende koeriersrit</i>																		
5.000 – 7.500 afdrukken	<i>uiterlijk in de 2^e rit</i>																		
Boven 7.500 afdrukken	<i>in overleg</i>																		
0 – 500 afdrukken	<i>eerst volgende koeriersrit</i>																		
500 – 5.000 afdrukken	<i>uiterlijk in de 2^e rit</i>																		
Boven 5.000 afdrukken	<i>in overleg</i>																		
74.	De opdrachten moeten binnen de door de Opdrachtgever aangegeven levertijd gereed zijn. Het servicelevel kan gedurende de raamovereenkomst enigszins, maar uitsluitend na akkoord van Opdrachtgever, aangepast worden. Indien niet binnen de gestelde levertijd geleverd kan worden, behoudt Opdrachtgever zich het recht voor het gevraagde bij een andere organisatie aan te schaffen, waarbij eventuele meerkosten voor rekening van de Opdrachtnemer komen.																		
75.	De voorbereiding- en nabewerkingsmogelijkheden zijn minimaal: - In-line nieten (hechten). - vouwen/nieten (A3- A4, A4- en A5-boekjes). - Vouwen. - Squareback. - Linnen bindstrip. - Perforeren (2-, 4- of 23-gaats). - Snijden. - Lamineren. - Sorteren (ordenen). - Wire-O-binding. - Spiraliseren plastic. - Stansen. - Posters op foam plakken. Opdrachtnemer dient dit minimaal te kunnen bieden.																		
76.	Afdrukken met minimaal 256 grijstinten moet mogelijk zijn.																		
77.	Afdrukresolutie in zowel fullcolour als zwart-wit laserkwaliteit met minimaal 600x600 dpi. Inkjet voor afdrukken tot en met A3 is expliciet <u>NIET</u> toegestaan.																		
78.	Het afdrukken van A6 tot en met A0 formaat dient mogelijk te zijn																		

79.	Mogelijkheid in zwart-wit of in fullcolour binnen één (1) opdracht (laserkwaliteit).
80.	Verwerking van 75 gr/m ² tot en met 300 gr/m ² papier dient mogelijk te zijn.
81.	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.
82.	Er mag geen sprake zijn van een diagonale tolerantie waardoor scheef printen ontstaat, met een maximale tolerantie van 0,5 mm, gemeten enkelzijdig van links naar rechts, ongeacht de papiersoort en gramgewicht, enkel- of dubbelzijdig.
83.	Streepvorming (in welke vorm dan ook), ongewenste vlekken en witte vlekken in afdrukken zijn niet toegestaan. Afdrukken moeten inhoudelijk identiek zijn aan de inhoud van een aangeleverd bestand, of identiek aan het origineel (hard copy). Het afdrukken van bestanden dient op 100% te worden uitgeprint, tenzij anders aangegeven.
84.	De levering dient van goede kwaliteit te zijn. De standaard die door 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 (de kleuren van Microsoft applicaties) dienen altijd (bij print en kopie) zichtbaar te blijven. Ofwel, als een docent zelf onderwijsmateriaal maakt moeten lichte tinten zichtbaar blijven. Een voorbeeld voor Aardrijkskunde is lichtblauw (laag water), licht geel (zandpad) en licht groen (laag loof).
85.	Indien Opdrachtnemer bij het maken van een proefdruk een afwijking constateert, dient Opdrachtnemer dit onverwijld aan de besteller mee te delen. In overleg met de besteller wordt bepaald of de afwijkingen al dan niet geaccepteerd worden. Afwijkingen zoals scheef kopiëren en verschillen in afbeeldingen in één productie worden niet geaccepteerd. Opdrachtnemer houdt bij hoeveel misdrukken er worden gemaakt. Deze misdrukken worden niet aan de besteller doorberekend. Ook indien het inbinden niet naar behoren is geschied, dient dit op kosten van Opdrachtnemer te worden hersteld. De Opdrachtnemer kan een alternatieve wijze aandragen om de kwaliteit van het eindproduct te verbeteren. In overleg met de besteller van Opdrachtgever wordt deze methode wel of niet geaccepteerd. De besteller zal letten op de mate waarin kwaliteit kan worden gewaarborgd en de mate van risico dat aan de methode tot vaststellen van de kwaliteit is verbonden, waarbij de kwaliteitsnorm van de besteller leidend is.
86.	Opdrachtnemer draagt zorg, na overleg en goedkeuring met de besteller, voor het uitvoeren van 'Image Make Ready' handelingen van opdrachten (rechtzetten, ontspikkelen, kantlijnen verschuiven (eventuele zichtbare boorgaten en zwarte randen verwijderen), paginanummering toevoegen, vlekken verwijderen, bladspiegel aanpassen) Tevens worden kleine aanpassingen in de aangeboden documenten, zoals bijvoorbeeld kantlijn verschuiving, digitaal knippen en plakken, schoonmaken van pagina's, invoegen van afbeeldingen en logo's, samenvoegen van analoge en digitale documenten en dergelijke worden door de Opdrachtnemer uitgevoerd. Opmaakwerkzaamheden, waarbij ontwerpen en vormgeving de belangrijkste elementen zijn, vallen hier expliciet niet onder.
87.	Scans (kopieën) zijn schoon, eventuele randen en vlekken worden weggewerkt. Scans zijn recht en duidelijk leesbaar, zonder dat zaken dichtlopen of wegvallen.
Nr.	Specifieke eisen toetspapier
88.	Het te leveren toetspapier voldoet geheel aan de specificaties uit het prijzenblad, tabblad 'toetspapier'.
89.	Indien de gevraagde hoeveelheid of kwaliteit niet binnen 24 respectievelijk 48 uur kan worden geleverd, dient een minstens gelijkwaardig product – dan wel een product van een hogere kwaliteit – te worden aangeboden, zonder dat dit prijsconsequenties heeft.
90.	Het toetspapier is goed beschrijfbaar, minimaal met bal- en vulpen en met potlood.
91.	Opdrachtnemer biedt voor het toetspapier uitsluitend offset kwaliteit.
92.	Bij aanlevering dient het toetspapier in neutrale dozen verpakt te zijn.
93.	Opdrachtnemer neemt na gunning de voorraad(en) van de oude leverancier(s) over.