

Bijlage 2 - Programma van Eisen

Nr.	Algemene eisen
1.	Door het indienen van een inschrijving accepteert Inschrijver alle eisen en voorwaarden.
2.	Het gebruikte papier door de Opdrachtnemer voldoet aan FSC- of PEFC-keurmerk en EU Ecolabel zoals die zijn beschreven in het criteriadocument 'Duurzaam inkopen papier' (www.pianoo.nl), of dient minimaal vergelijkbaar te zijn.
3.	De Opdrachtnemer draagt zorg voor een milieuvriendelijke afvoer van de gebruikte/ te leveren verpakkingsmaterialen.
4.	Iedere bestelling is verpakt in een gesloten, spatwatervaste milieuvriendelijke omverpakking.
5.	Aanlevering van het drukwerk geschiedt met een relatieve vochtigheid (RV) tussen de 27% en 40%.
6.	Alle (online/offline en live) contacten met Aanbestedende dienst/ besteller dienen door gegunde Opdrachtnemer in correct Nederlands te geschieden.
7.	Het bestelproces voor iedere opdracht dient te voldoen aan het onderstaande: Iedere betelling komt tot stand middels een inkooporder welke vanuit Opdrachtgever vanuit Proquro rechtstreeks aan de besteler wordt verzonden (per e-mail). In deze inkooporder is het inkoopnummer beschreven welke gebruikt wordt voor verdere communicatie over de order. In overleg met Opdrachtgever worden klantnummers beplan. Het is mogelijk om op meerdere klantnummers bestellingen te plaatsen. Er geldt geen maximum voor het aantal klantnummers. Per inkoopnummer is altijd één klantnummer van toepassing. Opdrachtnemer zorgt voor een juiste werking van de koppeling van haar bestelomgeving met het bestelsysteem van Opdrachtgever. Momenteel maakt Opdrachtgever gebruik van Proquro. Dit kan gedurende de looptijd van de raamovereenkomst wijzigen. Wanneer er gedurende de looptijd van de raamovereenkomst sprake is van vervanging van Proquro zorgt Opdrachtnemer ook voor een juiste koppeling met deze nieuwe bestelomgeving. Eventuele kosten voor de tot stand koming van deze nieuwe koppeling zijn voor rekening van Opdrachtgever. Echter uitsluitend na overleg met en goedkeuring door Opdrachtgever.
8.	Voor bestelling van voorraadrukwerk dient een interne webshop ingericht te worden in Proquro. Bestellers kunnen vanuit die omgeving orders plaatsen. Opdrachtgever hanteert geen eigen voorraad op haar locatie.
9.	Facturen worden verzonden naar facturen@deltion.nl Opdrachtnemer vermeld op de facturen minimaal de volgende informatie: - Het Proquro inkoopnummer. - Kostenplaats. - Bedrag inclusief en exclusief BTW. - Bestelde artikelen (prijs, aantal, omschrijving).
10.	Bij iedere opdracht moet er een afleverbon of digitale bevestiging met vermelding van de gegevens van de besteller bijgeleverd worden.
11.	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat de handtekening voor ontvangst op de afleverbon 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.
12.	Vertrouwelijkheid Opdrachtnemer zal altijd meewerken aan een onderzoek door de aanbesteder naar de organisatie van vertrouwelijke documenten en spant zich maximaal in om te voorkomen dat documenten die door haar in productie zijn genomen niet door derden gelezen kunnen worden. Opdrachtnemer heeft haar bedrijf beveiligd tegen inbraak, beschikt over alle moderne firewalls, heeft haar personeel een geheimhoudingsverklaring laten tekenen en voldoet aan het bovenstaande.

	Security
13.	Tijdens het halen en leveren laat de Opdrachtnemer de bestellingen nooit onbeheerd in de openbare ruimte of op de openbare weg achter.
14.	De Opdrachtnemer verplicht zich tot het nemen van adequate beveiligingsmaatregelen naar de laatste stand van de techniek tegen onrechtmatige toegang door derden tot de digitale omgeving van de Opdrachtgever en de door de Opdrachtnemer gebruikte hardware, software en/of opgeslagen databestanden. De verwerkersovereenkomst (bijlage 11) is van toepassing.
15.	Opdrachtnemer neemt niet goedgekeurde bestellingen retour en zorgt voor een directe en adequate vernietiging.
16.	KWALITEITSNORMERING (fase 1 en fase 2 dynamische implementatie) Om wederzijdse tevredenheid te realiseren zullen de hoogst scorende Inschrijver en de 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 full color. Deze kleuren zijn op verschillende papiersoorten met de huidige leverancier nadrukkelijk overeengekomen. Deze set afdrukken zijn de norm voor het onderstaande. Verder dient de kwaliteit minimaal vergelijkbaar te zijn met de huidige kwaliteit, dit geldt ook voor de papiersoorten. Gegadigden kunnen, indien gewenst, een set van het huidige drukwerk opvragen bij de contactpersoon van deze aanbesteding. Deze set dient tevens als minimale norm tijdens de dynamische implementatie. Fase 1 (vaststelling norm) Voorafgaand aan een eerste drukwerkopdracht zal de Opdrachtgever door de Inschrijver die in aanmerking komt voor de dynamische implementatie een opmaakbestand laten drukken en printen op verschillende papiersoorten, formaten en gramsgewichten. De papiersoorten moeten minimaal vergelijkbaar zijn met de huidige papiersoorten. - Briefpapier mag niet meer doorschijnend zijn, of minder wit, dan het huidige briefpapier. - Enveloppen mogen niet meer doorschijnend zijn, of minder wit, dan de huidige enveloppen. Vensters zijn minimaal vergelijkbaar (zelfde 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. Momenteel gebruikt de Opdrachtgever de papiersoorten zoals aangegeven op het prijzenblad en de aangeboden soorten dienen per item hier minimaal mee vergelijkbaar te zijn voor wat betreft: - De witheid. - De opaciteit. - Mate van beschrijfbaarheid. - Mate van verwerking op laserprinters. Als minimale norm hanteert Deltion de volgende items die bij de contactpersoon van deze aanbesteding (via de berichtenbox op TenderNed) kunnen worden opgevraagd zodat inschrijver zich voldoende kan informeren over de kwaliteitsnorm waaraan voldaan moet worden:

- Briefpapier
- Enveloppen
- Brochure
- Examenpapier
- Programmaboekje
- Personeelsblad De Dag

Opdrachtgever zal met beoogde Opdrachtnemer de drukk kleuren en printk 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 Inschrijver 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 Opdrachtgever zich laten consulteren door een vakinhoudelijke externe consultant.

De beoordelingscommissie zal minimaal letten op:

- Mate van zwarting.
- Mate van juistheid van de huisstijl k leuren van Deltion College.
- Gebruikte rasters (scherpte) bij foto's.
- Schoonheid van de afdruk (geen strepen, vervaging, vlekken e.d.).
- Mate van hechting inkt en toner aan het papier.
- Mate van glans/toner of inkt uitstraling.
- Mate van overzetting/ inkt & toner vastheid.
- Andere zwaarwegende argumenten die de huisstijl sterk afbreuk doet.
- Mate van egaliteit van volvlakken.
- Mate van sluitwerk in de logo's en afbeeldingen.

De goedgekeurde afdrukken (gedrukt conform Pantone Color bridge, in PMS en/of CMYK conform de opmaak, coated en uncoated) zullen de norm zijn voor de kwaliteitscontrole van iedere vervolgoopdracht uit deze aanbesteding. Opdrachtnemer stemt met de externe ontwerper 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 Inschrijver niet de hiervoor gestelde kwaliteitsnorm kan halen, zal dit leiden tot directe uitsluiting van deze Inschrijver (tenzij er sprake is van een eenvoudig herstel). De Opdrachtgever zal vervolgens met de dan zijnde hoogst scorende Inschrijver hetzelfde proces van implementatie doorlopen.

Indien blijkt dat een Inschrijver om deze reden uitgesloten wordt, kan zij de kosten niet met de Opdrachtgever verrekenen. Uiteraard mag een Inschrijver erop vertrouwen dat een eventuele uitsluiting goed gemotiveerd zal worden, de dynamische implementatie heeft tot doel om met deze wederzijdse tevredenheid een 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 reguliere leveringen (offset en print) in de praktijk getoetst met de hiervoor beschreven norm. De aard van de opdrachten hiervan is gedurende fase 2:

- Opdrachten promotioneel drukwerk in offset.
- Opdrachten promotioneel drukwerk in print.
- Opdrachten kantoordrukwerk.

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

Opdrachtnemer zal ervoor zorgdragen dat bij iedere nadere opdracht deze normering met 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:

- Juiste drukk kleuren van het logo.
- Schoonheid van de afdruk (mate van strepen/vlekken/dicht/open).
- Afwerking netjes en conform de opdracht.
- Verpakking is conform Programma van eisen.
- Kwaliteit (opaciteit/ witheid/ sterkte) papier conform inschrijving.
- Kwaliteit enveloppen (sluitklep/venster/binnendruk/witheid).
- Scherpheid van de afdruk.
- Er zitten geen strepen, vlekken of andere vervuiling op het drukwerk.
- Het papier is recht (het 'golft' niet).
- Enveloppen zijn recht, vensters zitten vast en belijming is dusdanig dat een envelop niet vanzelf opengaat (de klep loslaat).
- Twee of meer kleuren sluiten altijd naadloos aan, er ontstaan geen 'kieren' of onnodige overlap.
- Teksten zijn altijd scherp en leesbaar.
- Er vindt geen overzetting plaats op andere vellen of enveloppen.
- Uitstraling van 'volvlakken' zijn minimaal conform het huidige drukwerk.
- Er is gesneden met een scherp mes (dus geen 'bramen', scheef snijden etc.).
- Een wire-o is geheel gesloten en de sluiting is niet zichtbaar aan de voorzijde of achterzijde (die zit verborgen in de omslag). De wire-o is rond gesloten en niet door te veel druk ovaal/ driehoekig of iets dergelijks.
- Lichte tinten 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 herstellmogelijkheid 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 de Opdrachtgever besluiten de inschrijving terzijde te leggen door de implementatie aan te merken als niet geslaagd. De Opdrachtgever zal met een gedegen motivatie komen indien hoogst scorende Inschrijver afgewezen wordt.

	Er vindt dan een nieuwe ranking plaats en de dan hoogst scorende Inschrijver komt in aanmerking voor de gunning, onder dezelfde voorwaarden. Alle leveringen dienen van goede kwaliteit minimaal vergelijkbaar qua druk en papier met de genormeerde kwaliteit) te zijn.
Nr.	<i>Specifieke eisen kantoor(huisstijl)drukwerk</i>
17.	Het aangeboden briefpapier en printbare items dienen probleemloos te kunnen worden ingezet op alle gangbare printers. Dit houdt in dat het papier primair (maar niet beperkt tot) geschikt moet zijn voor gebruik in alle aanwezige hoog-, midden- en laagvolume printers en copiers en tevens in overige standaard kantoormachines binnen in bedrijf zijnde onderwijslocaties zonder storingen gebruikt moet kunnen worden. Onder standaardmachines wordt o.a. verstaan: laser-, inktjet-(kleuren)printers, afwerkings- en couverteerapparatuur, scanners en multifunctionals. Opdrachtnemer garandeert de runnability van de aangeboden papierkwaliteiten op alle gangbare kantoorapparatuur van de afnemers en kan dit op verzoek aantonen met een certificaat NEN 12281 of een vergelijkbaar document, uitgaande van een relatieve vochtigheid tussen de 27 en 40% van het papier.
18.	De enveloppen beschikken over een dusdanige binnendruk dat de inhoud van de buitenzijde niet leesbaar is.
19.	Het briefpapier, enveloppen en overige drukwerk-items zijn een beproefd product en consistent in kwaliteit, ook in onderlinge verhouding.
20.	Het aangeboden briefpapier en de enveloppen zijn in te zetten voor één huistijllijn en sluiten qua uitstraling en structuur op elkaar aan, niet alleen bij de eerste bestelling maar vooral ook gedurende de periode van de overeenkomst. Opdrachtnemer mag geen wisselende papiersoorten en wisselende soorten enveloppen gebruiken. Constantheid van kwaliteit is van groot belang.
21.	De enveloppen zijn voorzien van een gegomde klep of een stripsluiting met een dusdanige hechting dat deze na 1 minuut niet loslaat, tenzij anders aangegeven.
22.	Bedrukking: De te bedrukken kleuren van het beeldmerk van de Opdrachtgever conform de huisstijl in full color. Opdrachtnemer zal bij het drukken in offset hier niet van afwijken.
23.	Opdrachtnemer informeert naar de logistieke mogelijkheden en beperkingen en stemt haar transportmiddelen af.
24.	De Opdrachtnemer werkt met Adobe Creative Cloud, waaronder minimaal Adobe Acrobat. De Opdrachtnemer is bereid om te blijven investeren in de nieuwste versies van de bovengenoemde software om versieproblemen te voorkomen. Opdrachtgever verstrekt voor bestellingen PDFx bestanden met ingesloten fonts. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een gedegen controle en juiste uitvoering.
25.	De Opdrachtgever stelt haar relevante bestanden, logo's en huisstijlregels ter beschikking. De Opdrachtnemer garandeert een probleemloze overname hiervan, zonder dat er conversieproblemen ontstaan.
26.	De volgende maximale levertijden zijn van toepassing: 1. Voorraadopdracht drukken toetspapier en leveren of gereedzetten: maximaal 7 werkdagen. 2. Afroepen toetspapier vanaf voorraad: op werkdagen binnen 3 werkdagen leveren. 3. Losse drukwerkopdrachten kantoordrukwerk: maximaal 7 werkdagen. 4. Losse drukwerkopdrachten promotioneel print: maximaal 4 werkdagen. 5. Losse drukwerkopdrachten promotioneel offset: in overleg. Indien niet binnen de gestelde levertijd geleverd kan worden behoudt de Opdrachtgever zich het recht voor het gevraagde bij een andere organisatie aan te schaffen, waarbij eventuele meerkosten voor rekening van de Opdrachtnemer komen.

27.	Drukwerk is altijd van goede kwaliteit en voldoet altijd aan de volgende minimale eisen: - En zijn geen afwijkingen met de PMS- en/of CMYK-waarden kleuren. - Er zitten geen strepen, vlekken of andere vervuiling op het drukwerk. - Het papier is recht (het 'golft' niet). - Enveloppen zijn recht, vensters zitten vast en belijming is dusdanig dat een envelop niet vanzelf opengaat (de klep los laat). - Twee of meer kleuren sluiten altijd naadloos aan, er ontstaan geen 'kieren' of onnodige overlap. - Teksten zijn altijd scherp en leesbaar. - Er vindt geen overzetting plaats op andere vellen of enveloppen. - Uitstraling van 'Rasters' zijn minimaal conform het huidige drukwerk.
28.	Levering Opdrachtnemer verzamelt orders tot colli. Leveringen worden tweemaal per week gedaan bij het logistiek centrum van Opdrachtgever. Iedere individuele bestelling dient voorzien te zijn van een pakbon met daarop het Proquiro ordernummer vermeld.
29.	Opdrachtnemer neemt na gunning de voorraad(en) van de oude leverancier(s) over. De kosten voor de opslag dient inschrijver op de geven op het prijzenblad conform de volgende eis. De voorraad betreft onder andere de volgende items: Enveloppen, briefpapier, diplomamappen en toets- en examenpapier. Op het prijzenblad kunnen de kosten voor de uitlevering per rit gespecificeerd worden.
30.	Opdrachtnemer faciliteert opslagruimte (totaal maximaal drie pallets) voor voorgedrukt materiaal zoals briefpapier, kaften en formulieren. Op het prijzenblad kunnen eventuele kosten voor opslag gespecificeerd worden.
Nr.	<i>Specifieke eisen promotioneel drukwerk</i>
31.	Alle leveringen van drukwerkopdrachten dienen van goede kwaliteit te zijn. De Opdrachtgever hanteert hiervoor de minimale norm van de afdrucken die gemaakt zijn tijdens de implementatieperiode door de Opdrachtnemer. Afwijkingen hierin zullen direct worden afgekeurd. Indien de Opdrachtnemer niet in staat is om tijdig en/of goed een nieuwe levering te kunnen garanderen, staat het de Opdrachtgever geheel vrij om bij een andere Opdrachtnemer deze drukwerkopdracht onder te brengen. De norm voor het beoordelen van de minimaal gevraagde kwaliteit van de afdrucken tijdens de dynamische implementatie is minimaal de huidige kwaliteit van het drukwerk.
32.	Indien de overeengekomen levertijd niet gehaald kan worden, of indien de prijs niet marktconform wordt aangeboden (Opdrachtgever kan dit, indien zij daar aanleiding toe ziet, op elk gewenst moment toetsen door offertes op te vragen bij derden) mag Opdrachtgever de opdracht bij een andere Opdrachtnemer onder brengen. Dit met in acht neming van de aanbestedingsdocumenten en actuele aanbestedingswetgeving.
33.	Bij spoedopdrachten (levering binnen 3 werkdagen) bij de Opdrachtgever is de reactietijd bij de Opdrachtnemer maximaal 2 uur. Met spoedopdrachten worden ad hoc opdrachten van de Opdrachtgever bedoeld waar een kortere levertermijn voor nodig is dan reguliere opdrachten. Het is niet toegestaan om hiervoor een toeslag in rekening te brengen.
34.	Offertes worden op werkdagen binnen 24 uur opgeleverd, tenzij (bij complexe opdrachten) per aanvraag anders overeengekomen.
35.	Opdrachtnemer informeert naar de logistieke mogelijkheden en beperkingen en stemt haar transportmiddelen daarop af.

Nr.	Specifieke eisen mergen
36.	Gegevens samenvoegen van Excel naar InDesign. Voor opdrachten kan het noodzakelijk zijn om gegevens uit Excel-bestanden te integreren met InDesign-bestanden. Na deze integratie worden de bestanden omgezet naar cPDF-bestanden en na controle gedrukt. Mogelijke gegevens: Voornaam, achternaam, naam van de school, bepaalde nummers en locaties (afhankelijk van de opdracht) Aanlevering: De opdrachtgever levert zowel het InDesign-bestand als het Excel-bestand aan. Omvang: Het kan wel gaan om 2.000 of meer verschillende records/personen binnen 1 opdracht.
37.	Fulfilment Inschrijver kan meerdere drukwerkitems (al dan niet door Deltion zelf geprint) en kleine relatiegeschenken samenvoegen in 1 verpakking t.b.v. een mailing. Dit gebeurt op offertebasis. Inschrijver levert op verzoek mailing aan bij een postverzender en treedt in overleg met Deltion wat de beste verzendwijze is.