

## 1. PROGRAMMA VAN EISEN

De opdrachtnemer voert de werkzaamheden uit volgens de eisen in dit programma van eisen en volgens de voorwaarden in de conceptovereenkomst in bijlage B.

Wanneer dit programma van eisen spreekt over een werkdag, bedoelen we een kalenderdag. Zaterdagen, zondagen en officiële feestdagen tellen niet mee.

### 6.1 Programma van eisen

| <b>Algemeen</b> |  |
|-----------------|--|
| 1.              | De opdrachtgever mag in bijzondere situaties kiezen voor een andere grafische dienstverlener. Dit kan nodig zijn wanneer specifieke vaardigheden nodig zijn die niet in deze aanbesteding staan. |
| 2.              | Alle varianten van het gevraagde handelsdrukwerk binnen de genoemde productgroepen vallen onder deze aanbesteding.   |
| 3.              | Bij de overgang naar een nieuwe opdrachtnemer maken partijen afspraken over de resterende voorraad handelsdrukwerk.  |

| <b>Personeel van opdrachtnemer</b> |   |
|------------------------------------|---|
| 4.                                 | De opdrachtnemer investeert in actuele kennis en vakmanschap van medewerkers. Zo blijft de kwaliteit van de dienstverlening op niveau.  |
| 5.                                 | Wanneer medewerkers opdrachten bespreken met de opdrachtgever, hebben zij genoeg grafische kennis om een goed advies te geven.  |
| 7.                                 | De opdrachtnemer zorgt voor continuïteit. Bij uitval van personeel regelt hij tijdig vervanging met dezelfde kennis en vaardigheden. Zo blijven levertijd en kwaliteit op orde. |

| <b>Opslag geproduceerde producten</b> |  |
|---------------------------------------|--|
| 8.                                    | De opdrachtnemer kan handelsdrukwerk voor de opdrachtgever opslaan.  |
| 9.                                    | De opdrachtnemer bewaart het drukwerk zorgvuldig zodat de kwaliteit gelijk blijft aan de kwaliteit bij levering.   |
| 10.                                   | De minimale voorraad staat aangegeven. Producten met een "x" worden niet op voorraad gehouden. De opdrachtgever kan de voorraad wijzigen wanneer dat nodig is. |

|                |                                       |  | <b>Opdrachtgever</b><br>Minimale voorraad |
|----------------|---------------------------------------|--|---|
| Briefpapier A4 | Standaard                             |  | 20.000                                    |
| Volgvellen A4  | Logo Klein                            |  | 10.000                                    |
| Enveloppen C4  | Venster Links, Akte Model             |  | 5.000                                     |
|                | Zonder Venster, Akte Model            |  | 4.000                                     |
| Enveloppen C5  | Venster Links Dienst Model            |  | 50.000                                    |
|                | Venster Links Striplock. Dienst Model |  | 1.000                                     |
|                | Zonder Venster. Dienst Model          |  | 10.000                                    |

#### Kwalitatieve en Technische eisen

|     |   |
|-----|---|
| 11. | De opdrachtnemer verwerkt digitale bestanden uit Adobe Creative Cloud (zoals Acrobat, InDesign, Illustrator en Photoshop) en, wanneer nodig, bestanden uit Microsoft Office (Word, Excel en PowerPoint), zonder extra kosten.   |
| 12. | Het drukwerk voor Capelle aan den IJssel voldoet aan de huisstijlmanual, inclusief latere updates.  |
| 13. | <p>Het papier voldoet aan de volgende uitgangspunten:</p> <p>Voorlichtingsdrukwerk</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• HV Silk MC</li> </ul> <p>Handelsdrukwerk</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plano Superior</li> <li>• Speedcopy</li> <li>• MultiBusiness</li> <li>• Bankpost</li> </ul> <p>Het gebruikte papier komt overeen met deze soorten of een vergelijkbare variant. Het papier is minimaal FSC-gecertificeerd en heeft dezelfde witheid, hetzelfde gewicht en dezelfde structuur.</p> |

#### Bereikbaarheid, Communicatie en overleg

|     |  |
|-----|--|
| 14. | De opdrachtnemer wijst één vaste contactpersoon aan voor de afstemming van drukwerk en voor andere vragen, bijvoorbeeld over het bestelsysteem. Bij afwezigheid zorgt de opdrachtnemer voor vervanging. De opdrachtgever weet altijd wie het aanspreekpunt is. |
| 15. | De opdrachtgever kan de opdrachtnemer verplichten om de contactpersoon te vervangen als deze niet goed functioneert.   |
| 16. | De opdrachtnemer is voor de opdrachtgever bereikbaar op werkdagen van maandag tot en met vrijdag, van 08.00 tot 17.00 uur. Feestdagen die in Nederland algemeen erkend zijn vallen hier niet onder.  |
| 17. | Tijdens de contractperiode vindt minimaal één keer per jaar een overleg plaats tussen de opdrachtgever en de opdrachtnemer. De opdrachtnemer levert hiervoor een rapportage aan. In dit overleg bespreken partijen de voortgang, de afnames en                 |

|  |   |
|--|---|
|  | eventuele verbeterpunten. Als dat nodig is passen partijen de werkwijze aan, zodat problemen in de toekomst worden voorkomen. |
|--|---|

| <b>Uitvoering van de dienstverlening</b> |   |
|--|---|
| 18.                                      | De opdrachtnemer kan de opdracht op locatie van de opdrachtgever bespreken. Dit brengt geen extra kosten met zich mee.  |
| 19.                                      | Voor opdrachten stuurt de opdrachtnemer binnen twee werkdagen een offerte. Bij afwijkende opdrachten heeft de opdrachtnemer drie werkdagen de tijd. De offerte is een onherroepelijk aanbod en blijft minimaal 30 dagen geldig.   |
| 20.                                      | De opdrachtgever hanteert voor zowel handelsdrukwerk als voorlichtingsdrukwerk drie levertermijnen: <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Standaard:</b> 6 werkdagen</li><li>• <b>Versneld:</b> 4 werkdagen</li><li>• <b>Spoed:</b> 2 werkdagen</li></ul> De levertermijn gaat in op de eerste werkdag nadat de opdrachtgever de offerte heeft goedgekeurd.  |
| 21.                                      | De opdrachtnemer levert binnen de afgesproken termijn en voldoet aan alle eisen in het aanbestedingsdocument.<br><br>Levering vindt plaats op werkdagen tussen 8.30 en 17.00 uur op het volgende adres:<br><b>Gemeentehuis Capelle aan den IJssel</b><br>Rivierweg 111<br>2903 AR Capelle aan den IJssel<br>Achterzijde van het gebouw, bij de bodedienst.<br><br><b>Uitzondering</b><br>Als levering op een ander adres in Capelle aan den IJssel nodig is, geeft de opdrachtgever dit aan bij de opdracht. Hiervoor gelden geen extra kosten.                 |
| 22.                                      | Elke levering bevat een pakbon. Op de pakbon staan in ieder geval: <ul style="list-style-type: none"><li>• Naam van de contactpersoon van de opdrachtgever;</li><li>• Naam van de afdeling en naam van de aanvrager;</li><li>• Productnaam of omschrijving;</li><li>• Aantal stuks per verpakking;</li><li>• Aantal colli;</li><li>• De (verwachte) datum van nalevering bij een incomplete levering.</li></ul> De inschrijver gaat ermee akkoord dat bij ontvangst alleen wordt getekend voor het aantal ontvangen colli. De inhoud wordt later gecontroleerd. |

| <b>Tarifering en Declarering</b> |   |
|----------------------------------|---|
| 23.                              | De prijzen zijn netto en gelden voor levering op het overeengekomen adres in Nederland. De opdrachtnemer levert franco (Delivered Duty Paid, Incoterms 2020). Alle kosten voor het maken en leveren van de producten zijn inbegrepen. Denk hierbij aan drukproeven, verzendkosten, materiaal, arbeid, transport en, als dit van toepassing is, opslag van briefpapier, voorbedrukt A4 en enveloppen. De prijzen zijn exclusief btw. |

|     |   |
|-----|---|
| 24. | Voor handelsdrukwerk stuurt de opdrachtnemer maandelijks één verzamelfactuur achteraf. In deze factuur staan alle opdrachten apart vermeld.<br>Voor voorlichtingsdrukwerk stuurt de opdrachtnemer per opdracht een factuur nadat de opdracht is geleverd.   |
| 25. | De opdrachtgever gebruikt een bestel en betaal-systeem (Proactis). Dit systeem ondersteunt het hele inkoopproces, van bestellen tot het verwerken van facturen. Alle bestellingen lopen via dit platform.<br>Daarom is een OCI-koppeling met het systeem van de inschrijver nodig. De inschrijver regelt deze koppeling met de opdrachtgever.<br>In bijlage E staat de gebruikershandleiding. |
| 26. | Bij minderlevering brengt de opdrachtnemer alleen het werkelijk geleverde aantal in rekening.   |

| <b>Online bestelsysteem (handelsdrukwerk)</b>   |   |
|---|---|
| Voor handelsdrukwerk zijn er drie soorten bestellingen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Het aanvullen van de voorraad, zodat deze op peil blijft.</li> <li>• Het bestellen van producten die op voorraad liggen.</li> <li>• Het bestellen van handelsdrukwerk dat niet op voorraad wordt gehouden.</li> </ul> Voor alle drie de situaties gebruikt de opdrachtgever het online bestelsysteem van de opdrachtnemer. |   |
| 27.   | <b>Toegang en techniek</b><br>De inschrijver beschikt over een online bestelsysteem waarin alle producten voor handelsdrukwerk duidelijk staan. Het systeem is via internet bereikbaar en werkt via een beveiligde verbinding. Er is geen software op het netwerk van de gemeente Capelle aan den IJssel nodig.   |
| 28.   | Het bestelsysteem is minimaal beschikbaar op werkdagen van 7:00 tot 19:00 uur. Bij eventueel onderhoud van de applicatie wordt de gemeente Capelle aan den IJssel op de hoogte gesteld en zorgt de opdrachtnemer voor een passend alternatief zodat bestellen mogelijk blijft.  |
|   | Toegankelijkheid<br>Het bestelsysteem voldoet aan de European Accessibility Act en aan WCAG 2.1 niveau AA.<br>De inschrijver levert hiervoor: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Een toegankelijkheidsverklaring;</li> <li>• Op verzoek een externe auditrapportage die niet ouder is dan 12 maanden.</li> </ul>  |
| 29.   | De opdrachtnemer geeft kosteloos uitleg of instructie over het gebruik van het bestelsysteem wanneer de opdrachtgever hierom vraagt.  |
| 30.   | Bestellers loggen in met hun eigen accountnaam en wachtwoord.<br>Na het afronden van een bestelling ontvangt de besteller direct een bevestiging per e-mail. In deze bevestiging staat minimaal: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wat er is besteld;</li> <li>• Hoeveel stuks zijn besteld;</li> <li>• De leverdatum;</li> <li>• Bij type A: de kosten van de bestelling;</li> <li>• Bij type A: de nieuwe voorraadstand.</li> </ul> Op verzoek kan de opdrachtnemer extra accounts aanmaken. |
| 31.   | <b>Informatie voor pakbon en factuur</b><br>Het digitale bestelsysteem biedt de mogelijkheid om alle gegevens in te voeren die nodig zijn voor de pakbon en de factuur, waaronder: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Naam, unit en afdeling van de aanvrager;</li> </ul>   |

|     |   |
|-----|---|
|     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Naam van de contactpersoon van de opdrachtgever;</li> <li>• Specificatie van werkzaamheden of kosten;</li> <li>• De overeengekomen (staffel)prijzen of tarieven;</li> <li>• Afleveradres;</li> <li>• Factuurnummer en contactnummer (indien van toepassing).</li> </ul> <p><b>Functionaliteiten voor handelsdrukwerk</b><br/>Het bestelsysteem toont in elk geval:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Welke producten op voorraad zijn;</li> <li>• De actuele voorraad per product;</li> <li>• Productinformatie;</li> <li>• Bestel- en leverhistorie;</li> <li>• De mogelijkheid om handelsdrukwerk direct te bestellen.</li> </ul> |
| 32. | De opdrachtnemer biedt ook de mogelijkheid om telefonisch of via de email te kunnen bestellen als het gaat om maatwerkproducten   |

| <b>Milieucriteria Drukwerk</b> |  |
|--------------------------------|--|
| 33.                            | <p><b>Milieumanagementsysteem is verplicht</b></p> <p>De inschrijver heeft een milieumanagementsysteem voor het deel van de organisatie dat aan deze opdracht werkt. Dit systeem beschrijft:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De uitgangspunten van het milieubeleid;</li> <li>• De maatregelen die de inschrijver neemt om de milieubelasting te verminderen, in elk geval bij vervoer, verpakkingen, drukpersen, reinigingsmiddelen en isopropylalcohol;</li> <li>• Hoe de organisatie deze onderwerpen volgt en regelmatig beoordeelt;</li> <li>• Hoe medewerkers en toeleveranciers worden geïnformeerd en getraind;</li> <li>• Hoe de naleving van milieuwetgeving is geregeld.</li> </ul> <p><i>Verificatie:</i></p> <p>Om dit aan te tonen kan de inschrijver worden gevraagd een van onderstaande keurmerken te overleggen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Het certificaat van de grafimediabranche (SCGM).</li> <li>• Of soortgelijk certificaat zoals bijvoorbeeld een ISO 14001-certificaat of EMAS-certificaat.</li> </ul> |
| 34                             | <p><b>Afvalbeheersysteem is verplicht</b></p> <p>De opdrachtnemer heeft een afvalbeheersysteem. Hij scheidt papierafval, verpakkingsmateriaal en andere reststromen en biedt deze aan voor recycling.</p> <p>Verificatie: Onderdeel van het milieumanagementsysteem of een verklaring van de opdrachtnemer.</p>  |

|  |   |
|--|---|
|  | <b>Gevaarlijke en schadelijke stoffen en reinigingsmiddelen</b> |
|--|---|

|    |  |
|----|--|
| 35 | <p>De opdrachtnemer gebruikt geen inkten, verfstoffen, vernis, toevoegingen, reinigingsmiddelen of oplosmiddelen met verboden H-zinnen. UV-inkten en UV-vernissen mogen alleen H412 hebben.</p> <p>Verificatie:</p> <p>Om dit aan te tonen kan de inschrijver worden gevraagd een van onderstaande keurmerken te overleggen:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• EU-Ecolabel of Nordic Swan keurmerk, of gelijkwaardig keurmerk;</li><li>• of gelijkwaardig keurmerk.</li></ul>  |
| 36 | <p><b>Verbod op schadelijke stoffen</b></p> <p>Voor het drukwerk gebruikt de opdrachtnemer geen inkten, toners, lijm, reinigingsmiddelen of andere stoffen die gevaarlijk zijn voor mens of milieu. Dit betekent dat de middelen geen APEO, ftalaten of schadelijke halogenen bevatten. Ook gebruikt de opdrachtnemer geen biociden die zich ophopen in het milieu of in levende organismen.</p> <p><i>Verificatie</i></p> <p>De inschrijver toont dit aan met een EU-Ecolabel, Nordic Swan of een vergelijkbaar keurmerk.</p> |
| 37 | <p><b>Verpulpbaarheid</b></p> <p>Het drukwerk moet opnieuw kunnen worden verpulpt. Natsterkemiddelen worden niet gebruikt, behalve bij draagtassen of pakpapier als kan worden aangetoond dat deze alsnog goed kunnen worden verpulpt.</p> <p>Verificatie: Testresultaten volgens PTS-RH 021, ATICELCA 501 of vergelijkbaar.</p>   |
| 38 | <p><b>Verwijderbaarheid van kleefmiddelen</b></p> <p>Kleefmiddelen die worden gebruikt behalen een minimale score van 71 op de EPRC-scorelijst.</p> <p>Verificatie: Verklaring met testresultaten volgens INGEDE-methode 12 of vergelijkbaar.</p>  |
| 39 | <p><b>Ontinktbaarheid</b></p> <p>Drukwerk op basis van wit papier behaalt minimaal 51 punten op de EPRC Deinkability Scorecard.</p> <p>Verificatie: Testverslag of certificaat.</p>  |
| 40 | <p><b>Grenswaarden aan isopropylalcoholgehalte</b></p> <p>Voor offsetdrukwerk gelden de volgende maxima:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• vellenoffsetdrukwerk: 5 vol. %</li><li>• rotatie-offsetdrukwerk: 3 vol. %</li><li>• smalbaanrotatie-offsetdrukwerk: 5 vol. %</li><li>• offsetdrukwerk met UV-inkten via smalbaanrotatie: 7 vol. %</li></ul> <p>Verificatie: Kopie van de oplosmiddelenboekhouding of gelijkwaardig.</p>   |

|    |   |
|----|---|
| 41 | <p><b>Vlampunt reinigingsmiddelen &gt; 55°C</b></p> <p>Voor offsetdrukwerk en/of digitaal printwerk – reinigingsmiddelen geldt dat voor het dagelijks procesmatig reinigen van het inktwerk en rubberdoek (niet zijnde reparatie of technische onderhoudsactiviteiten) van de drukpers in het kader van deze aanbesteding te leveren drukwerk, een reinigingsmiddel met een minimaal vlampunt van 55°C dient te worden gebruikt.</p> <p>Een reinigingsmiddel uit de klasse K3 (hieronder vallen de reinigingsmiddelen met een vlampunt van 55-100°C) voldoet in ieder geval aan deze eis.</p> <p><i>Verificatie:</i></p> <p>Om dit aan te tonen kan de inschrijver worden gevraagd een van onderstaande bewijzen te overleggen:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Kopie van de verbruiksregistratie reinigingsmiddelen;</li><li>• Of gelijkwaardig.</li></ul>                         |
| 42 | <p><b>Milieukeur papier (EU-Ecolabel of ISO type I)</b></p> <p>Het papier dat voor deze opdracht wordt gebruikt voldoet aan de eisen van het EU-Ecolabel voor grafisch papier (2019) of een ander ISO type I milieukeurmerk dat betrekking heeft op de papierproductie. Het keurmerk richt zich op de milieu-impact van het papier zelf en niet op de algemene bedrijfsvoering van de fabriek.</p> <p><i>Verificatie</i></p> <p>De inschrijver toont dit aan met één van de volgende documenten:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Een geldig certificaat van een ISO type I milieukeurmerk (zoals EU-Ecolabel of Nordic Swan), of vergelijkbaar;</li><li>• Technische productspecificaties waaruit blijkt dat het papier aan de eisen voldoet;</li><li>• Een rapport of verklaring van een onafhankelijke deskundige;</li><li>• Een gelijkwaardig bewijsstuk.</li></ul>              |
| 43 | <p><b>Duurzaam hout</b></p> <p>Het geleverde hout, of hout dat is verwerkt in producten, voldoet aan de <i>Dutch Procurement Criteria for Timber</i>. Dit betekent dat het hout uit duurzaam beheerde bossen komt en dat de handelsketen controleerbaar is.</p> <p>Wanneer hout via een certificeringssysteem wordt geleverd, voegt de inschrijver altijd een factuur en/of pakbon toe. Deze bevat in ieder geval:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Naam en adres van opdrachtgever en inschrijver</li><li>• Datum van uitgifte</li><li>• Houtsoort of productomschrijving</li><li>• Hoeveelheid of volume</li><li>• Naam van het certificeringssysteem en de claim (bijvoorbeeld FSC 100% of PEFC gecertificeerd)</li><li>• Chain-of-Custody-nummer van de leverancier</li></ul> <p><i>Verificatie:</i></p> <p>De inschrijver toont dit aan met één van de volgende documenten:</p> |

|    |  |
|----|--|
|    | <ul style="list-style-type: none"><li>• Een geldig certificaat van een door de staatssecretaris goedgekeurd certificeringssysteem</li><li>• Een ander verifieerbaar bewijs waaruit blijkt dat het hout voldoet aan de eisen (bijvoorbeeld documenten uit de categorie B-evidence)</li></ul>  |
| 44 | <p><b>Beperking van gevaarlijke stoffen</b></p> <p>Bij de productie van het papier worden geen gevaarlijke stoffen gebruikt die zijn genoemd in criterium 4 van het EU-Ecolabel voor grafisch papier (11 januari 2019).</p> <p><i>Verificatie:</i><br/>De inschrijver levert één van de volgende documenten:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Een geldig ISO type I-milieukeurmerk (zoals EU-Ecolabel of Nordic Swan), of een vergelijkbaar certificaat</li><li>• Technische productspecificaties die laten zien dat aan de eisen wordt voldaan</li><li>• Een rapport of verklaring van een onafhankelijke deskundige</li><li>• Of een gelijkwaardig bewijs</li></ul> <p>Papier met het EU-Ecolabel voldoet altijd aan deze eis.</p>  |
| 45 | <p><b>Emissies naar water en lucht</b></p> <p>Bij de productie van pulp en papier zijn de emissies naar water en lucht niet hoger dan de waarden in het EU-Ecolabel voor grafisch papier (criterium 1a en 1b, 11 januari 2019).</p> <p><i>Verificatie</i><br/>De inschrijver toont dit aan met:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Een geldig ISO type I-milieukeurmerk</li><li>• Technische productspecificaties of andere documenten</li><li>• Een rapport van een onafhankelijke deskundige</li><li>• Of een gelijkwaardig bewijs</li></ul> <p>Papier met het EU-Ecolabel voldoet altijd aan deze eis.</p>   |
| 45 | <p><b>CO<sub>2</sub>-uitstoot</b></p> <p>De CO<sub>2</sub>-uitstoot van fossiele brandstoffen voor warmte en elektriciteit tijdens de productie mag niet hoger zijn dan:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>1.100 kg CO<sub>2</sub> per ton</b> voor papier uit 100% gerecyclede of ontinkte pulp</li><li>• <b>1.000 kg CO<sub>2</sub> per ton</b> voor papier uit 100% chemische pulp</li><li>• <b>1.600 kg CO<sub>2</sub> per ton</b> voor papier uit 100% mechanische pulp</li></ul> <p>Voor papier met een mix van pulpsoorten wordt de grenswaarde berekend op basis van de verhouding tussen de soorten. De berekening gebeurt volgens de methode van het EU-Ecolabel voor grafisch papier (11 januari 2019).</p> <p><i>Verificatie:</i><br/>De inschrijver toont dit aan met:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Een berekening volgens EN643</li><li>• Een ISO type I-milieukeurmerk (of gelijkwaardig)</li><li>• Of een ander gelijkwaardig bewijs</li></ul> |

|    |   |
|----|---|
|    | Papier met het EU-Ecolabel voldoet altijd aan deze eis.   |
|    | <b>Verpakkingen</b>   |
| 46 | <b>Secundaire/tertiaire verpakking van gerecycled materiaal</b><br><br>Als de opdrachtnemer kartonnen dozen gebruikt voor secundaire of tertiaire verpakkingen, bestaan deze voor minimaal 80 procent uit gerecycled karton van eerdere consumenten. Als de opdrachtnemer kunststoffolie of kunststof vellen gebruikt die niet biobased zijn, bestaan deze voor minimaal 75 procent uit gerecycled materiaal.<br><br><ul style="list-style-type: none"><li>• Kan de opdrachtnemer niet aan deze eisen voldoen, dan legt hij duidelijk uit waarom dit niet mogelijk is.</li></ul><br><i>Verificatie</i><br>De inschrijver toont dit aan met:<br><br><ul style="list-style-type: none"><li>• Technische productspecificaties of andere documenten waaruit blijkt dat de verpakking aan deze eisen voldoet,</li><li>• Of een gelijkwaardig bewijs.</li></ul> |