

Bijlage 1 – Programma van Eisen

Print- en drukwerk

Inhoud

Inhoud	1
1. Algemene eisen	2
1.1. Algemeen	2
1.2. Wet- en regelgeving.....	3
1.3. Tarieven en facturatie	3
1.4. Communicatie	4
1.5. Managementinformatie en KPI's	6
1.6. Klachtenregistratie en – afhandeling.....	7
1.7. Implementatie	7
2. Dienstverlening.....	8
2.1. Algemene dienstverlening.....	8
2.2. Dienstverlening repro drukwerk.....	9
2.3. Dienstverlening maatdrukwerk.....	10
2.4. Webshopfunctionaliteiten	12
3. Logistiek	15
3.1. Levering.....	15
3.2. Retour	16
4. Milieu en duurzaamheid	17
5. Exit strategie	17

Dit Programma van Eisen maakt onderdeel uit van de Europese aanbesteding voor print- en drukwerk ten behoeve van de centrale- en regiokantoren van Stichting Nidos (hierna: Opdrachtgever). Het Programma van Eisen beschrijft de minimeisen die van toepassing zijn op deze opdracht. Van deze minimeisen mag niet worden afgeweken, noch bij inschrijving, noch tijdens de uitvoering van de opdracht, tenzij nieuwe wet- of regelgeving anders gebiedt. Indien een inschrijving niet aan deze minimeisen voldoet, leidt dit tot uitsluiting van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

Vragen over het Programma van Eisen kunnen uitsluitend worden gesteld via de Nota van Inlichtingen. De daarin opgenomen antwoorden en bepalingen prevaleren boven hetgeen in dit document is vermeld.

Door in te schrijven op deze aanbesteding verklaart de inschrijver dit Programma van Eisen te hebben gelezen en begrepen, en onvoorwaardelijk aan de gestelde eisen te zullen voldoen.

1. Algemene eisen

1.1. Algemeen

Nummer	Eis
1.	Door een inschrijving in te dienen verklaart Opdrachtnemer onvoorwaardelijk akkoord te gaan met alle beschreven eisen, voorwaarden en procedures, die aan de opdracht zijn gesteld in de aanbestedingsdocumenten, inclusief de daarbij behorende bijlage(n) en nota('s) van inlichtingen.
2.	Er wordt te allen tijde vertrouwelijk omgegaan met de (bedrijfs-)informatie, gegevens en bestanden van Opdrachtgever door Opdrachtnemer en al haar medewerkers. Dit wordt niet zonder toestemming van Opdrachtgever met derden gedeeld.
3.	De raamovereenkomst wordt aangegaan op basis van partnership: Opdrachtnemer en Opdrachtgever zullen zich als goede Opdrachtnemer en Opdrachtgever gedragen en onthouden zich van handelingen en/of uitspraken die de naam, reputatie of relatie kunnen schaden.
4.	Opdrachtnemer gebruikt, zonder uitdrukkelijk voorafgaande schriftelijke toestemming van de opdrachtgever, niet de naam of het logo van Opdrachtgever in eigen publicaties, reclame-uitingen of andere openbare uitingen.
5.	Opdrachtnemer geeft op verzoek van Opdrachtgever deskundig advies, op proactieve wijze, met betrekking tot de opdracht.
6.	Er geldt geen minimale afnameverplichting gedurende de looptijd van de overeenkomst.
7.	Uitvoering van werkzaamheden door onderaannemers, geheel of gedeeltelijk, zal slechts kunnen plaatsvinden, indien en nadat Opdrachtgever daarvoor schriftelijk toestemming heeft gegeven. Bij de

	uitvoering van werkzaamheden door een onderaannemer, is Opdrachtnemer er verantwoordelijk voor dat diens onderaannemer bij de uitvoering van zijn werk aan alle eisen voldoet zoals die in het Programma van Eisen zijn gesteld. Uitbesteding van werkzaamheden door de onderaannemer is uitdrukkelijk en onder geen beding toegestaan.
--	---

1.2. Wet- en regelgeving

Nummer	Eis
8.	Opdrachtnemer dient alle relevante wet- en regelgeving in acht te nemen die van toepassing is op de uitvoering van de opdracht, waaronder (maar niet uitsluitend) de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG), regelgeving met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens, overheidsvoorschriften, arbeidsomstandigheden en milieubepalingen.
9.	De aangeboden producten voldoen aan de relevante Europese veiligheidsrichtlijnen en zijn, indien van toepassing, voorzien van een CE-markering.
10.	In het kader van de raamovereenkomst worden persoonsgegevens verwerkt. Deze verwerking gebeurt in overeenstemming met de geldende privacyregelgeving, waaronder de AVG en de Uitvoeringswet AVG (UAVG). Hiervoor wordt een verwerkersovereenkomst afgesloten als onderdeel van de raamovereenkomst.

1.3. Tarieven en facturatie

Nummer	Eis
11.	Alle aangeboden prijzen, tarieven en kosten in het Prijzenblad (Bijlage 2 van de Aanbestedingsstukken) zijn vermeld in euro's en exclusief btw. Op de Nadere offertes dient ook het bedrag inclusief btw opgenomen te worden.
12.	Tijdens de contractperiode kunnen de aantallen en hoeveelheden wijzigen. Van Opdrachtnemer wordt een flexibele houding verwacht om in te kunnen spelen op wijzigende aantallen. Aan de opgenomen aantallen (weging) in het prijzenblad kunnen geen rechten worden ontleend. Deze zijn indicatief.
13.	Alle prijzen, tarieven en kosten dienen integraal (all-in) te zijn en te zijn gebaseerd op alle in de leidraad en programma van eisen gestelde eisen en gunningcriteria. All-in prijzen zijn inclusief alle logischerwijs tot de opdracht behorende onderdelen en/of zaken, waaronder bijvoorbeeld kosten voor vervoer, verzekeringen, opslagkosten, overhead, uitvoeringskosten, reiskosten, algemene kosten, winst en risico,

	afschrijvingskosten e.d. Opdrachtnemer hanteert geen kosten voor onder andere: drempelbedragen of toeslagen voor minimale bestelwaarde, factuurkosten, verpakingskosten, transportkosten voor levering etc. De Opdrachtgever accepteert geen overschrijdingen achteraf en niet genoemde kosten kunnen onder geen geval alsnog in rekening worden gebracht. Opdrachtgever accepteert geen meerkosten bij spoedleveringen.
14.	Gedurende de looptijd van de raamovereenkomst vindt facturatie plaats op basis van de werkelijk bestelde aantallen en producten.
15.	Facturering vindt plaats na levering. Voor elke opdracht wordt een factuur opgemaakt met minimaal de volgende informatie: • Factuurdatum; • Vereiste informatie Opdrachtgever (zoals kostenplaats); • Bestelde aantallen; • Naam opdrachtgever + locatie; • Prijs per item van levering; • Verschuldigde bedrag exclusief BTW; • KVK-nummer en NAW-gegevens van opdrachtnemer. De betalingstermijn bedraagt 30 dagen na ontvangst van een correcte en volledige factuur.
16.	De facturen worden digitaal verstuurd naar facturen@nidos.nl . In de implementatieperiode wordt de factuurinstructie van Opdrachtgever gedeeld.
17.	Overschrijding van de betalingstermijn van 30 dagen (door bijvoorbeeld vermoedelijke onjuistheid van de factuur) heeft geen invloed op de afgesproken prestaties van Opdrachtnemer.
18.	Opdrachtgever heeft het recht om, bij redelijke twijfel over de product- of marktconformiteit, andere leveranciers te benaderen voor een vergelijkbare offerte ten behoeve van interne toetsing en vergelijking.

1.4. Communicatie

Nummer	Eis
19.	Alle communicatie tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever vindt plaats in de Nederlandse taal.
20.	De Opdrachtnemer stelt op werkdagen een klantenservice beschikbaar van 08:30 uur tot 17:30 uur.

21.	Opdrachtnemer stelt één vast contactpersoon aan als aanspreekpunt voor de Opdrachtgever. Deze persoon is inhoudelijk betrokken bij de uitvoering van de opdracht. Bij afwezigheid van de contactpersoon zorgt de Opdrachtnemer voor tijdige en adequate vervanging. Onder "tijdig" wordt verstaan: uiterlijk vijf werkdagen voorafgaand aan de afwezigheid, of – in geval van onvoorziene omstandigheden – zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen twee werkdagen na het bekend worden van de afwezigheid. De Opdrachtnemer stelt de Opdrachtgever schriftelijk en uiterlijk binnen vijf werkdagen op de hoogte van voorgenomen personele wisselingen. De contactpersoon (of diens vervanger) is op werkdagen telefonisch en per e-mail bereikbaar tussen 08:30 en 17:30 uur.
22.	Met betrekking tot repro dient de Opdrachtnemer minimaal elk kwartaal en voorafgaand aan het halfjaarlijks overleg, een managementrapportage aan te leveren. De rapportage moet digitaal worden aangeleverd en dient zodanig te zijn dat deze eenvoudig te exporteren is naar Excel, zodat verdere analyse en verwerking mogelijk is. De rapportage bevat minimaal de volgende onderdelen: • Verbruik- en afnameoverzicht (per opdrachtgever, locatie en productgroep); • Trendanalyse van het aantal bestellingen en verbruik ten opzichte van voorgaande periodes; • Kwaliteit en service (o.a. aantal klachten, retouren en levertijdprestaties); • Financieel overzicht, uitgewerkt in minimaal: ○ Totaal bestede bedrag (per periode, cumulatief en per locatie); ○ Kosten per productgroep uit de scope; ○ Kosten per opdrachtgever en afdeling; ○ Vergelijking (trends en ontwikkelingen t.o.v. vorige periode(n)).
23.	Door de landelijke spreiding van de kantoren en opvanglocaties en goed contractmanagement, hecht Opdrachtgever met betrekking tot repro grote waarde aan professionele communicatie. Hiervoor dient een overlegstructuur te worden ingericht. Voor heldere afstemming en borging van kwaliteit vinden minimaal de volgende overleggen plaats: • Kwartaaloverleg (met vanuit Opdrachtgever de projectondersteuner F&H): voortgang bestelproces, voorraadbeheer, klachten, facturatie. • Halfjaarlijks overleg (met vanuit Opdrachtgever de projectondersteuner F&H en/of de contracteigenaar): kwaliteit dienstverlening, bespreking rapportages, KPI's, innovatie en ontwikkelingen. • Jaarlijks overleg (met vanuit Opdrachtgever de projectondersteuner F&H en de contracteigenaar): evaluatie dienstverlening (financieel en kwaliteit)

	De agenda (voorafgaand), verslaglegging en actielijsten zijn de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer en worden binnen vijf werkdagen na een overleg gedeeld met de Opdrachtgever. Data en tijdstippen worden geïnitieerd door Opdrachtnemer. Data en tijdstippen komen in samenspraak tot stand. Zowel opdrachtgever als opdrachtnemer leveren input voor de agenda's. De, in samenspraak vastgestelde, agenda's worden minimaal één (1) week voordat de bespreking plaatsvindt door opdrachtnemer aan de contactpersonen* van opdrachtgever toegestuurd. De verslaglegging en actielijst zijn verantwoordelijkheid van opdrachtnemer en worden uiterlijk binnen vijf (5) werkdagen.
24.	Opdrachtnemer onthoudt zich van marketing – en acquisitieactiviteiten binnen de organisatie van Opdrachtgever, tenzij vooraf afgesproken met en goedgekeurd door de contactpersoon van de Opdrachtgever.
25.	Opdrachtnemer onderneemt geen communicatieactiviteiten over de samenwerking met Opdrachtgever, zowel intern als extern, in het kader van onder de radar beleid.

1.5. Managementinformatie en KPI's

Nummer	Eis
26.	Uiterlijk één maand na de start van de overeenkomst worden in overleg met Opdrachtgever KPI's vastgesteld, waaronder in ieder geval: • Klanttevredenheid; • Tijdige en correcte levering; • Klachtafhandeling (snelheid en klanttevredenheid); • Beschikbaarheid webshop; • Bereikbaarheid klantenservice. Opdrachtnemer monitort en rapporteert deze KPI's elk kwartaal. Deze rapportages worden binnen tien werkdagen na het overleg door opdrachtnemer aan Opdrachtgever verstrekt. Bij afwijkingen KPI's levert opdrachtnemer een plan van aanpak aan en krijgt maximaal vier weken voor herstel.
27.	Ten behoeve van de opdracht wordt gestreefd naar optimale samenwerking, waarbij de inhoud van de raamovereenkomst, de nota van inlichtingen, dit aanbestedingsdocument, de inkoopvoorwaarden en de inschrijving van Opdrachtnemer nageleefd wordt. Ter voorkoming van het niet naleven van de inhoud door Opdrachtnemer, behoudt Opdrachtgever het recht om het 'formulier verstoring dienstverlening' (zie Bijlage 8 van de Aanbestedingsstukken) aan te leveren. Wanneer drie keer het formulier aangeleverd wordt, wordt een passende sanctie toegepast. In de implementatieperiode wordt in samenspraak het proces hiervoor vastgelegd.

1.6. Klachtenregistratie en – afhandeling

Nummer	Eis
28.	Opdrachtnemer beschikt over een interne klachtenregistratie- en afhandelingsprocedure, die bij implementatie schriftelijk met Opdrachtgever wordt gedeeld.
29.	Een medewerker van Opdrachtnemer is voor het registreren en afhandelen van klachten bereikbaar per telefoon en e-mail op werkdagen tussen 08:30 uur en 17:00 uur.
30.	Opdrachtnemer draagt zorg voor een adequate afhandeling van alle ontvangen verstoringen en klachten over o.a. de producten en levering. Dit proces verloopt digitaal, aan de hand van de volgende voorwaarden: • Verstoringen of klachten zonder spoed worden binnen vier werkdagen hersteld; • Verstoringen of klachten met spoed worden binnen twee werkdagen hersteld; • Van alle ontvangen verstoringen wordt op werkdagen binnen 24 uur schriftelijk teruggekoppeld wat de status van melding is; • Alle klachten en meldingen die door Opdrachtgever worden gemeld, worden door Opdrachtnemer geregistreerd. De melder ontvangt een bevestiging van de melding per e-mail zodra de melding is geregistreerd; • In de managementrapportage zijn het overzicht en de analyse (met onder andere de gemiddelde frequentie, aard van binnenkomende klachten en andere waargenomen trends) van de klachten opgenomen; • De melder van opdrachtgever krijgt te allen tijde terugkoppeling over de status van de melding, terugkoppeling dat deze afgehandeld is en op welke wijze.

1.7. Implementatie

Nummer	Eis
31.	De implementatie van de raamovereenkomst start direct na de definitieve gunning met het implementeren van de gecontracteerde dienstverlening. De dienstverlening start per ingang van de contractdatum, welke tevens de uiterste termijn is voor de volledige en tijdige afronding van de implementatie. De implementatiefase vormt de basis voor een duurzame samenwerking tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever. Opdrachtgever hecht grote waarde aan het naleven van deze termijn en een volledige oplevering van de implementatie.

32.	Opdrachtnemer stelt één week na definitieve gunning van de opdracht in overleg met Opdrachtgever een implementatie – en communicatieplan op. Hierin zijn in ieder geval de volgende onderwerpen opgenomen: • Projectleider namens Opdrachtnemer; • Samenstelling projectteam van zowel Opdrachtnemer als Opdrachtgever; • Beoogde resultaten; • Activiteiten en bijbehorende planning voor implementatie en communicatie; • Randvoorwaarden voor een succesvolle uitvoering van de implementatie; • Communicatieplan. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de opstelling, bewaken en uitvoering van het plan. Na schriftelijke goedkeuring door Opdrachtgever kan worden gestart met de implementatie.
33.	Opdrachtnemer mag geen kosten in rekening brengen voor de implementatie op de locaties van Opdrachtgever of andere bijbehorende onderdelen.

2. Dienstverlening

2.1. Algemene dienstverlening

Nummer	Eis
34.	Opdrachtnemer kan tenminste onderstaand assortiment aan producten printen, drukken en leveren: • Ansichtkaarten • (rol)Banners • Briefpapier • Brochures • Boeken • Enveloppen (meerdere maten) • Etiketten en stickers • Flyers • Folders • Gesprekskaartjes • Kaarten • (insteek/presentatie)Mappen • Magazines • Naambordjes • Nieuwsbrieven • Notitieboekjes • Pennen • Posters • Rapportages • Spellen • Stickers

	• Verslagen • Vervolgpapier • Visitekaartjes
35.	Gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst kunnen producten komen te vervallen, maar kunnen ook nieuwe producten (bijvoorbeeld een andere maat envelop) gevraagd worden. De prijzen voor producten die nu niet gespecificeerd zijn in het prijzenblad, maar gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst gevraagd worden, dienen marktconforme prijzen te zijn, in lijn met de opgegeven prijzen van het prijzenblad.
36.	Opdrachtgever kan de marktconformiteit van de aangeboden prijzen van nieuwe producten op elk moment toetsen. Dit doet zij door minimaal 3 offertes op te vragen bij derden. De gemiddelde aangeboden prijs wordt beschouwd als 'marktconform'. Wenst de Opdrachtnemer de opdracht niet tegen maximaal de betreffende marktconforme prijs uit te voeren, dan is Opdrachtgever gerechtigd (binnen de regels van de Aanbestedingswet) de betreffende opdracht aan een andere leverancier te verstrekken, die de opdracht wel tegen maximaal de betreffende marktconforme prijs kan uitvoeren.
37.	Als gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst een bepaald product voor de vervaardiging van het drukwerk niet (meer) te verkrijgen, dan levert Opdrachtnemer een technisch en kwalitatief minimaal gelijkwaardig product tegen dezelfde commerciële condities. Per geval overlegt Opdrachtnemer hierover met de betrokken opdrachtgever.
38.	Indien het voor de Opdrachtnemer niet mogelijk is om producten te leveren binnen de geldende eisen en voorwaarden, behoudt Opdrachtgever het recht deze producten buiten de Raamovereenkomst uit te vragen.
39.	Als een bestelling wordt geplaatst door opdrachtgever die (volgens opdrachtnemer) niet optimaal of logisch is, geeft opdrachtnemer (kosteloos), telefonisch of per e-mail pro-actief, kosteloos advies over druktechniek, bedrukking, papiersoort, -dikte en afwerking, het gebruik van digitaal of offset drukken.
40.	Opdrachtnemer stelt een fysiek materiaalboek of stalenmap beschikbaar waaruit afdeling communicatie kan kiezen

2.2. Dienstverlening repro drukwerk

Nummer	Eis
41.	Opdrachtnemer dient repro te drukken met een afdrukkwaliteit met een resolutie van minimaal 1200dpi.
42.	Opdrachtnemer dient repro te drukken met een kleurechtheid en scherpte conform ISO12647.
43.	Opdrachtnemer dient bij visitekaartjes een proefdruk te laten zien in het bestelportaal en over te gaan tot productie na goedkeuring van Opdrachtgever.

44.	Opdrachtnemer dient voor het briefpapier en enveloppen zelf papier en enveloppen aan te leveren. Dit zit inbegrepen bij de kosten opgegeven in het prijzenblad.
-----	---

2.3. Dienstverlening maatdrukwerk

Nummer	Eis
45.	De Specificaties van maatdrukwerk zullen telkens verschillend zijn. De technische gegevens van de lay-out worden door de grafisch vormgever van de Opdrachtgever bij de Opdrachtnemer aangeleverd.
46.	Opdrachtnemer hanteert géén minimum bestelgrootte. Dit betekent dat er geen minimumbedrag of minimumaantal producten per geplaatste order wordt gehanteerd. Opdrachtgever krijgt via het portaal voorafgaand aan het plaatsen van een bestelling een kostenindicatie, of meerdere kostenindicaties voor verschillende opties (bijvoorbeeld variaties in oplage, papierdikte, afwerking e.d., vergelijkbaar met drukwerkdeal.nl).
47.	Drukproeven kunnen, op verzoek, hard-copy en digitaal kosteloos aangeleverd worden.
48.	Indien er een proefdruk ter beoordeling aan Opdrachtgever is verstuurd, gaat de Opdrachtnemer over tot productie van de bestelling na goedkeuring van de Opdrachtgever.
49.	Opdrachtnemer voert altijd een preflight-check uit (fonts, kleurprofielen, resolutie, snijtekens) en meldt fouten of risico's vóór productie.
50.	Opdrachtnemer biedt minimaal de volgende mogelijkheden: Basisbewerkingen: • in-line nieten (hechten); • vouwen/nieten (A3–A4, A4–A5-boekjes); • vouwen; • linnen bindstrip; • perforeren (2-, 4- of 23-gaats); • snijden; • lamineren (mat, glans); • sorteren (ordenen); • inbinden metalen of plastic ringband. Uitgebreide bind- en afwerkingsopties: • rillen en biggen (voor vouwen van dik papier); • Wire-O binding; • garenloos binden / lijmbinding (softcover); • hardcover binding (boeken, jaarverslagen). Speciale afwerkingen (veredeling): • spot-UV lak; • foliedruk (goud, zilver, metallic, holografisch); • pregen en debossen; • stansen (o.a. tabbladen, verpakkingen, creatieve vormen);

	• laserstansen; • luxe laminaten (soft-touch, krasvast). Overige functionaliteiten: • personalisatie (namen, adressen, QR-codes, barcodes) • afwerking randen (afgeronde hoeken, kapwerk).
51.	Opdrachtnemer biedt drie productiemogelijkheden: - Repro/print (laser of inkjet, kleine oplages, snel en voordelig). - Digitaal drukwerk (hogere kwaliteit, geschikt voor variabele data en gepersonaliseerd drukwerk). - Offsetdrukwerk (hoogste kwaliteit, grote oplages, PMS en speciale inkten).
52.	Opdrachtnemer adviseert actief welke productiemogelijkheid het meest geschikt is voor de betreffende opdracht.
53.	Afdrukken van A6 t/m A3 behoren tot de standaardopties. Grootformaat (A2-A0, banners, posters, specials) wordt separaat aangeboden.
54.	Speciale materialen (zoals transparant, metallic, kunststof, gekleurd papier) zijn op aanvraag beschikbaar.
55.	Verwerking van 75 gr/m ² tot 400 gr/m ² papier dient mogelijk te zijn.
56.	Afdrukken moeten 100% overeenkomen met het aangeleverde bestand (inhoud en schaal), tenzij anders afgesproken.
57.	Opdrachtnemer adviseert kosteloos over onder andere techniek, papier, kleur en afwerking.
58.	Levering moet van professionele drukkwaliteit zijn.
59.	Als Opdrachtnemer bij het maken van een proefdruk een afwijking constateert, dient Opdrachtnemer dit aan de Opdrachtgever mee te delen. In overleg met de Opdrachtgever wordt bepaald of de afwijkingen al dan niet geaccepteerd worden.
60.	Opdrachtnemer is in staat de huisstijl van de Opdrachtgever correct toe te passen, met name gericht op papiersoort en kleuren.
61.	Opdrachtnemer gebruikt vooraf door de Opdrachtgever goedgekeurde papiersoorten. Wijzigingen of nieuwe soorten zijn alleen mogelijk na overleg en goedkeuring. Bij de start van de overeenkomst en bij overstap naar een andere papiersoort worden drukproeven gemaakt om kleurafwijkingen te voorkomen. PMS-kleuren moeten correct worden weergegeven; bij duidelijke afwijkingen is Opdrachtnemer verplicht tot herdruk op eigen kosten.
62.	Als de geleverde papiersoort afwijkt van de afgesproken kwaliteit of samenstelling, levert de Opdrachtnemer kosteloos een nieuwe partij.
63.	Voor vaste huisstijlproducten (zoals briefpapier, enveloppen en visitekaartjes) gelden vooraf vastgestelde papiersoorten en kleuren. Deze zijn door de Opdrachtgever bepaald en moeten consequent worden toegepast. Afwijkingen zijn alleen toegestaan na uitdrukkelijke goedkeuring van de Opdrachtgever.

64.	Bij maatwerkdrukwerk (zoals flyers, posters, brochures en uitnodigingen) moet Opdrachtnemer keuzevrijheid bieden in papiersoorten, gramgewichten en afwerkingen. Op verzoek geeft de Opdrachtnemer kosteloos advies over de meest geschikte druktechniek, papiersoort en afwerking.
65.	Voor maatwerkdrukwerk moet Opdrachtnemer een offerte aanleveren. Deze offerte wordt binnen 24 uur verstrekt, tenzij bij complexe opdrachten anders overeengekomen.

2.4. Webshopfunctionaliteiten

Nummer	Eis
66.	De webshop is: 24/7 beschikbaar via een beveiligde verbinding en device-onafhankelijk toegankelijk via desktop, tablet en smartphone.
67.	Bestellingen kunnen binnen 4 uur na levering (binnen kantoor tijden) geannuleerd worden door de servicedesk of communicatiemedewerker van Opdrachtgever via telefonisch contact met de klantenservice van Opdrachtnemer.
68.	De Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor een transparante en gestructureerde registratie van alle autorisatieverzoeken, inclusief de datum van aanvraag, de aangevraagde producten, de naam van de aanvrager, de status van het verzoek (in behandeling, goedgekeurd, afgekeurd), de datum van goed- of afkeuring, en de verantwoordelijke binnen de servicedesk van de Opdrachtgever. De volledige bestelhistorie en alle bijbehorende autorisatiebesluiten dienen inzichtelijk te zijn via een beheerdersaccount voor de Opdrachtgever.
69.	De webshop toont aan opdrachtgevers de actuele status van hun bestellingen, van orderplaatsing tot levering (track & trace). De statusupdates zijn inzichtelijk en worden direct bijgewerkt wanneer de status wijzigt, zodat opdrachtgevers de voortgang eenvoudig kunnen volgen. Daarnaast biedt de webshop de mogelijkheid om notificaties over statuswijzigingen automatisch per e-mail of pushmelding te versturen aan de opdrachtgever.
70.	Bij ingebruikname van de webshop verstrekt Opdrachtnemer duidelijke instructies aan Opdrachtgever over het bestelproces, het gebruik van kostenplaatsen, goedkeuringsprocedures en contact met de klantenservice. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het delen van deze instructies met de medewerkers. De instructie wordt minimaal digitaal aangeboden. Op verzoek verzorgt Opdrachtnemer een aanvullende toelichting aan de servicedesk en coördinator van de servicedesk van Opdrachtgever.
71.	De webshop is intuïtief en gebruiksvriendelijk ingericht, met een duidelijke navigatiestructuur en zoekfunctie. Opdrachtgevers moeten

	zonder technische kennis zelfstandig kunnen navigeren. De webshop biedt daarnaast de mogelijkheid om producten te filteren op categorie.
72.	De webshop biedt mogelijkheid om een digitale proefdruk te bekijken (preview)
73.	De webshop beschikt over een winkelwagenfunctie en biedt opdrachtgevers de mogelijkheid om eerder geplaatste bestellingen op te slaan als sjabloon of favoriet, ten behoeve van herhaalbestellingen.
74.	Producten worden in de webshop gepresenteerd met duidelijke afbeeldingen, productbeschrijvingen, de prijs, specificaties en, indien beschikbaar, klantrecensies. Een indicatie van de actuele voorraad; de verwachte levertijd (gelijk leverbaar, X weken levertijd of niet leverbaar) van een product wordt getoond in de webshop.
75.	De Opdrachtnemer dient in de webshop voor elk product de volledige en actuele productspecificaties te tonen. Deze informatie moet direct zichtbaar en toegankelijk zijn voor de gebruikers zonder extra handelingen, zoals inloggen of downloaden van bijlagen.
76.	De webshop moet een duidelijke herkenning en afbakening van producten binnen het assortiment mogelijk maken.
77.	De webshop is beschikbaar in de Nederlandse taal.
78.	De webshop beschikt over een klantenservice en FAQ-pagina. Deze klantenservice komt in de vorm van een live chat binnen de webshop. Deze live chat is bekend met de kaders meegegeven vanuit Opdrachtgever. Daarnaast dient de klantenservice ook telefonisch of via mail bereikbaar te zijn.
79.	De Opdrachtnemer levert binnen kantoortijden technische ondersteuning bij eventuele storingen of vragen.
80.	De webshop ondersteunt goedkeuringsflows voor bestellingen die aantallen overschrijven boven een nader te bepalen limiet.
81.	De webshop werkt op basis van persoonlijke bestelaccounts. Iedere gebruiker logt in met een eigen account, waarmee bestelhistorie, autorisatie-instellingen en kostenplaatsgegevens kunnen worden beheerd, inclusief een logboek of overzicht van activiteiten per account. Wachtwoorden moeten standaard automatisch periodiek worden gewijzigd volgens een door Opdrachtgever te bepalen interval.
82.	Beheer van accounts moet via een centraal gebruikersbeheersysteem mogelijk zijn voor Opdrachtgever. Opdrachtnemer draagt hier zorg voor. Inactieve accounts worden na een vooraf bepaalde periode automatisch gedeactiveerd of verwijderd. Opdrachtnemer stelt hier Opdrachtgever gedurende het proces over op de hoogte.

83.	Voor toegang tot de webshop is tweestapsverificatie (MFA) verplicht. Hierbij mag uitsluitend gebruik worden gemaakt van een authenticator-app, zoals Google Authenticator of Microsoft Authenticator. Verificatie via SMS of e-mail is niet toegestaan.
84.	De webshop voldoet aan geldende beveiligingsnormen en verwerkt persoonsgegevens conform de AVG.
85.	De webshop dient te voldoen aan de beveiligingsprincipes en richtlijnen zoals vastgelegd in de meest recente OWASP Top 10. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het implementeren van passende maatregelen om de risico's uit deze lijst te mitigeren en garandeert dat de webshop vrij is van de meest voorkomende kwetsbaarheden zoals beschreven door OWASP. Periodieke (minimaal jaarlijkse) beveiligingstests en kwetsbaarheidsscans dienen te worden uitgevoerd om naleving van deze eis te waarborgen. Resultaten van deze tests worden op verzoek gedeeld met Opdrachtgever.
86.	De webshop maakt gebruik van een geldig SSL-certificaat en behaalt minimaal een score A volgens de SSL Labs-test (https://www.ssllabs.com/ssltest/).
87.	De webshop wordt minimaal eenmaal per jaar en na iedere grote wijziging onderworpen aan een onafhankelijke penetratietest. De resultaten van deze tests worden schriftelijk gedeeld met Opdrachtgever en eventuele geconstateerde kwetsbaarheden worden tijdig verholpen.
88.	Er zijn duidelijke afspraken gemaakt over het tijdig vervangen en het veilig opslaan van de private keys van de SSL-certificaten voor de webshop. Opdrachtnemer draagt zorg voor de beveiliging van deze private keys conform geldende best practices en standaarden.
89.	Geplande onderhoudswerkzaamheden aan de webshop worden zo veel mogelijk buiten kantooruren uitgevoerd en dienen minimaal 2 tot 3 werkdagen van tevoren schriftelijk te worden aangekondigd aan Opdrachtgever en, indien van toepassing, aan gebruikers.
90.	De webshop wordt zodanig ingericht en ontwikkeld dat deze technisch voorbereid is op een koppeling met een OCI-interface (Open Catalog Interface), teneinde een toekomstige integratie in een purchase-to-pay traject van Opdrachtgever mogelijk te maken. Opdrachtnemer draagt zorg voor de technische voorbereidingen en documentatie die nodig zijn om deze koppeling in de toekomst te kunnen realiseren. De daadwerkelijke implementatie en activering van de OCI-koppeling maken geen onderdeel uit van deze opdracht. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om op een later moment de OCI-koppeling te realiseren; hierover zullen dan separate, marktconforme prijs- en uitvoeringsafspraken worden gemaakt.

91.	Het portal moet voor gebruikers via de NIDOS-omgeving of door een NIDOS beheerde werkplek via Single Sign-On (SSO) beschikbaar zijn. Hiervoor dient Microsoft Entra ID als Identity Provider (IdP) gebruikt te worden. Hierbij kan aangesloten worden op de Entra ID van NIDOS. Het heeft grote voorkeur om gebruik te maken van het OpenID Connect (OIDC) protocol, maar bij een goede onderbouwing kan er eventueel ook gebruik worden gemaakt van het Security Assertion Markup Language (SAML) 2.0 protocol. Deze koppeling moet het mogelijk maken om gebruikersauthenticatie en -autorisatie centraal te beheren via de bestaande Active Directory-structuur of personeelssysteem. Deze koppeling dient bij oplevering functioneel beschikbaar te zijn, zonder dat hiervoor extra licentiekosten of maatwerkontwikkeling vereist zijn.
92.	Voor maatwerkdrukwerk moet het portal online beschikbaar zijn, ook buiten de NIDOS-omgeving.

3. Logistiek

3.1. Levering

Nummer	Eis
93.	Alle leveringen worden voorzien van een pakbon, waarop minimaal de volgende gegevens zijn gespecificeerd: • Ordernummer; • Productnummer; • Kostenplaats; • Aantal bestelde producten; • Aantal geleverde producten; • Afleverlocatie; • Naam van de opdrachtgever; • Referentienummer van Opdrachtgever. Alle pakbonnen dienen digitaal via de webshop inzichtelijk te zijn.
94.	Bestellingen dienen op de verpakking duidelijk zichtbaar te zijn voorzien van de naam en functie van de opdrachtgever.
95.	De levertijd voor het repro assortiment bedraagt maximaal twee werkdagen na ontvangst van de bestelling. Levering zal plaatsvinden tussen kantoor tijden (09:00 uur en 17:00 uur). Voor bestellingen buiten het basisassortiment geldt een maximale levertijd van drie werkdagen na ontvangst van de bestelling.
96.	Opdrachtnemer kan bij spoedbestellingen (levering binnen één werkdag) geen extra handelings- en transportkosten in rekening brengen.
97.	Opdrachtnemer informeert de opdrachtgever tijdig per email bij een dreigende overschrijding van de levertermijn van een product uit het assortiment.

	• Repro (standaard assortiment): Bij een dreigende overschrijding van de levertermijn ontvangt de opdrachtgever automatisch een notificatiemail vanuit de webshop. Deze melding is tevens terug te vinden in de berichtenbox van de webshop. • Speciaal maatwerkdrukwerk: Bij een dreigende overschrijding van de levertermijn informeert opdrachtnemer de opdrachtgever persoonlijk, via e-mail of telefonisch.
98.	De Opdrachtnemer is gerechtigd de fysieke distributie en bezorging van print- en drukwerk uit te besteden aan een derde partij, zoals een erkend post- of pakketbezorgbedrijf. De Opdrachtnemer blijft te allen tijde verantwoordelijk voor een correcte, tijdige en complete levering van bestellingen aan de opgegeven afleveradressen van de Opdrachtgever. Bij calamiteiten, vertragingen of afwijkingen in levering blijft de Opdrachtnemer het aanspreekpunt voor de Opdrachtgever.
99.	Opdrachtnemer draagt zorg voor de staat waarin pakketten bij Opdrachtgever worden afgeleverd. Dit betekent dat pakketten – ook wanneer levering is uitbesteed aan een erkend post- of pakketbedrijf – adequaat beschermd moeten zijn tegen onder andere vocht, ongedierte, vervuiling, beschadiging en andere factoren die de kwaliteit van de levering kunnen aantasten. In geval van onjuiste levering komt Opdrachtnemer volledig op voor de kosten van correcte her levering en retourname van de foutief geleverde goederen.
100.	Indien Opdrachtgever emballagematerialen (zoals pallets of kratten) inzet ter levering draagt Opdrachtgever zorg voor het retour nemen van deze materialen binnen vijf werkdagen. Opdrachtnemer draagt hier de kosten voor.

3.2. Retour

Nummer	Eis
101.	Opdrachtnemer draagt zorg voor het retour nemen van onjuist geleverde producten. De handling – en/of transportkosten voor onjuist geleverde producten zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.
102.	Opdrachtnemer draagt zorg voor het retour nemen van door geautoriseerde gebruiker onjuist bestelde producten, mits de retourorder meer dan €10,00 euro bedraagt. De geautoriseerde gebruiker dient binnen 20 werkdagen een retouromelding aan te maken.
103.	Bij een beschadigde levering zorgt de Opdrachtnemer binnen twee werkdagen kosteloos voor een nieuwe levering.
104.	Retour gezonden producten worden door Opdrachtnemer binnen 10 werkdagen na ontvangst gecrediteerd. De creditnota wordt verstrekt aan

	Opdrachtgever en zichtbaar verwerkt in het bestelsysteem en/of de facturatie.
--	---

4. Milieu en duurzaamheid

Nummer	Eis
105.	Transport van opdrachtnemer, toeleveranciers en onderaannemers heeft een zo laag mogelijke CO2 uitstoot.
106.	De verpakking van de producten is waar mogelijk van gerecycled of recyclebaar materiaal en er wordt beperkt gebruikgemaakt van plastic.
107.	De producten dienen zoveel mogelijk duurzaam en milieuvriendelijk te zijn geproduceerd. Dit houdt in dat gebruik wordt gemaakt van gerecyclede of recyclebare materialen en dat bij de productie en levering rekening wordt gehouden met milieubelasting.
108.	De aangeboden kantoorproducten binnen het basisassortiment dienen, waar mogelijk, te zijn voorzien van een erkend milieukeurmerk dat aantoont dat het product voldoet aan eisen op het gebied van duurzaamheid en milieuprestaties. Toegestane keurmerken zijn onder andere (maar niet uitsluitend): • EU Ecolabel; • Blauer Engel; • FSC (voor papier en houtproducten); • PEFC (voor papier en houtproducten); • Cradle to Cradle (minimaal Bronze); • Nordic Swan; • Milieukeur (SMK).

5. Exit strategie

Nummer	Eis
109.	De Raamovereenkomst is gebaseerd op partnerschap, samenwerking en vertrouwen. In het geval dat Opdrachtnemer op een bepaald onderdeel van de dienstverlening de kwaliteit, conform de afgesproken KPI's en de bijbehorende beheersmaatregelen, niet op orde krijgt, is Opdrachtgever gerechtigd om de overeenkomst in zijn geheel te ontbinden. Opdrachtgever zal in dit geval een beroep doen op het formulier verstoring dienstverlening.
110.	Het kwaliteitsniveau wordt vastgesteld aan de hand van de KPI's. Opdrachtnemer streeft ernaar om dit niveau minimaal te handhaven. Indien dit niet het geval is, wordt verwezen naar de maatregelen in eis 26 . Bij het niet behalen van het niveau na twee verbetermogelijkheden, is

	Opdrachtgever gerechtigd om de Raamovereenkomst in zijn geheel te ontbinden.
111.	Bij ontbinding of aflopen van de Raamovereenkomst gaat de exit strategie in werking en worden onderstaande eisen doorlopen. De exit strategie heeft als doel een ordelijke, efficiënte en wederzijds respectvolle ontbinding van de Raamovereenkomst.
112.	Het ontbinden of aflopen van de Raamovereenkomst kan plaatsvinden onder de volgende voorwaarden: • Contractuele bepalingen: de Raamovereenkomst kan worden ontbonden conform de bepalingen in de Raamovereenkomst. • Wettelijke kaders: de ontbinding dient te voldoen aan de geldende wet- en regelgeving. • Schriftelijke kennisgeving: beëindiging wordt schriftelijk meegedeeld door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer en de voorgestelde einddatum.
113.	De voorbereiding van de exit wordt door middel van de volgende stappen doorlopen: • Inventarisatie: Opdrachtnemer en Opdrachtgever maken een overzicht van de huidige afspraken, prestaties, openstaande facturen en eventuele garanties of borgsommen. • Communicatie: Opdrachtnemer stelt een duidelijk communicatieplan op en informeert alle relevante partijen tijdig over de geplande beëindiging.
114.	Opdrachtnemer en Opdrachtgever zorgen ervoor dat alle openstaande facturen zijn betaald of besproken. Dit wordt binnen de 30 dagen betalingstermijn afgehandeld.
115.	Indien van toepassing draagt de uitgaande Opdrachtnemer zorg voor een soepele overdracht aan een nieuwe Opdrachtnemer.
116.	Opdrachtnemer en Opdrachtgever organiseren een afsluitend gesprek om de samenwerking te evalueren en eventuele lessen voor toekomstige samenwerkingen te bespreken.
117.	In het geval van een nieuwe Opdrachtnemer, moet uitgaande Opdrachtnemer continuïteit van de dienstverlening waarborgen tot het moment dat Nieuwe Opdrachtnemer operationeel is.
118.	Opdrachtnemer draagt zorg bij contractbeëindiging voor een soepele overdracht van kennis, gegevens en indien nodig middelen aan de opvolgende leverancier of aan Opdrachtgever.

119.	Opdrachtnemer dient alle gewenste en beschikbare data en beeldmerk (o.a. bestelhistorie, klantgegevens en contractafspraken) veilig en volledig digitaal over te dragen aan Opdrachtgever.
120.	Opdrachtnemer dient alle data en vertrouwelijke gegevens die niet van belang zijn voor eigen boekhouding te vernietigen na overdracht. Opdrachtgever dient op de hoogte te worden gesteld van dit proces.
121.	Uitgaande Opdrachtnemer is verplicht om bij beëindiging van de Overeenkomst volledige medewerking te verlenen aan de overdracht van de dienstverlening aan een nieuwe Opdrachtnemer of aan de Opdrachtgever zelf.