

Bijlage 4 – Programma van Eisen

Nr.	Algemene eisen
1.	Op deze aanbesteding is het Nederlands recht van toepassing.
2.	Indien tijdens de uitvoering van de opdracht gebruik wordt gemaakt van werknemers die volgens de Wet Arbeid Vreemdelingen (WAV) niet bevoegd zijn om in Nederland te werken en de Opdrachtgever wegens het brede werkgeversbegrip in deze wet wordt beboet, zal Opdrachtnemer de boete welke de Opdrachtgever wordt opgelegd vergoeden.
3.	In het kader van Wet Aanpak Schijnconstructies (WAS) houdt Opdrachtnemer zich bij de uitvoering van de Opdracht aan de geldende wet- en regelgeving op het gebied van arbeidsvoorwaarden en aan de CAO die voor zijn medewerkers van toepassing zijn. Opdrachtnemer vrijwaart de Opdrachtgever voor alle aanspraken van derden die zij op grond van de Wet Aanpak Schijnconstructies heeft ingesteld.
4.	Opdrachtnemer voert alle onder deze Raamovereenkomst vallende werkzaamheden, volgens geldende voorschriften en normen, en voortvloeiende verplichtingen uit met vakkundig gekwalificeerd personeel.
5.	Het intellectueel eigendom van alle, in opdracht van Opdrachtgever ontworpen en ontwikkelde items, ligt bij Opdrachtgever. Na afloop van de opdracht dient Opdrachtnemer de ontwerpen en ontwikkelde items, in een bewerkbaar bestandstype, over te dragen aan Opdrachtgever.
6.	Opdrachtnemer garandeert dat binnen 24 uur kosteloos alle bestanden ter beschikking worden gesteld en volledig vrij te gebruiken zijn door de Opdrachtgever.
7.	Uitgevoerde opdrachten, tijdelijke voorraden, modellen en andere informatie van de 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.
8.	Opdrachtnemer draagt zorg voor de afdracht van de juiste en volledige licentiekosten dan wel auteursrechten.
9.	Opdrachtnemer is op alle werkdagen telefonisch bereikbaar tussen 8.30 tot 17.00 uur.
10.	Opdrachtnemer verwerkt op alle werkdagen (maandag t/m vrijdag) bestellingen en leveringen (uitgezonderd feestdagen of dagen dat de gebouwen van de Opdrachtgever gesloten zijn), tenzij er sprake is van een ramp of ernstige calamiteit.
11.	Opdrachtnemer wijst een vast contactpersoon aan voor alle communicatie tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever. Bij afwezigheid van de vaste contactpersoon, zorgt Opdrachtnemer voor een vervangend contactpersoon.
12.	De schriftelijke en mondelinge communicatie tussen Opdrachtnemer en de projectpartners alsmede de Gemeente, is zowel online als offline, netjes, accuraat, vriendelijk, zakelijk en in de Nederlandse taal.
13.	Klachten worden - afhankelijk van de aard en omvang - binnen maximaal 48 uur in behandeling genomen en binnen vijf werkdagen opgelost. Indien dit niet mogelijk is, neemt Opdrachtnemer contact met Opdrachtgever.
14.	Gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst kunnen producten komen te vervallen, maar kunnen ook nieuwe producten gevraagd worden, bijvoorbeeld ander papiersoort, papierformaat en –gewicht of een andere nabewerking etc. De prijzen voor producten die nu niet gespecificeerd zijn, maar gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst gevraagd worden, dienen realistische marktprijzen te zijn.
Eisen t.a.v. druk- en printwerk opdrachten / bestellingen	
15.	Opdrachtnemer beschikt op het moment van indienen van inschrijving over een gebruikersvriendelijke online webportal die de bestellers van de Opdrachtgever de mogelijkheid biedt om alle gevraagde leveringen en diensten te bestellen of aan te vragen.
16.	Opdrachtnemer gaat akkoord dat gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst specifieke drukwerkitems kunnen worden aangepast, vervallen en of toegevoegd worden op verzoek van de Opdrachtgever.

17.	Aangeleverde digitale bestanden (pdf-bestanden) dienen na ontvangst door de Opdrachtnemer gecontroleerd te worden op compleetheid, technische specificaties en juistheid. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een gedegen controle en juiste uitvoering.
18.	Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om een bestelling kosteloos te annuleren tot twee uur of overeengekomen tijd voordat Opdrachtnemer met de uitvoering is begonnen. Indien Opdrachtnemer reeds gestart is met de uitvoering, zal in overleg met Opdrachtgever, mits goed onderbouwd eventuele gemaakte kosten, door Opdrachtnemer in rekeningen worden gebracht.
19.	Opdrachtnemer is in staat om drukwerkopdrachten met oplages tot 1.500 stuks binnen 24 uur te leveren, inclusief dubbelzijdige full colour prints.
Eisen t.a.v. leveringen en logistiek	
20.	Leveringen geschieden conform bestelling. Deelleveringen zijn in principe niet wenselijk. Daar waar mogelijk leveringen bundelen zodat er zo min mogelijk transportritten nodig zijn.
21.	Opdrachtnemer dient minimaal de volgende levertijden te garanderen: • Opdrachtnemer dient op voorraad liggende artikelen binnen één werkdag op het opgegeven adres af te laten leveren. • Producten die niet op voorraad hoeven te worden gehouden, worden binnen 5 werkdagen of na onderlinge overeenkomst met schriftelijk akkoord geleverd. • Spoedopdrachten worden binnen 24 uur na ontvangst van goedgekeurde opdracht geleverd of verzendklaar gemaakt en op verzoek door opdrachtgever geleverd aan bezorgdienst (met 24-uurservice) of bij Opdrachtgever geleverd. •
22.	Opdrachtnemer dient ondergenoemd drukwerk voor Opdrachtgever op eigen voorraad te houden en te bewaken totdat ze afgeroepen worden. Het betreft de volgende producten: • A4 briefpapier Gemeente Westland: minimaal 75.000 stuks • C5 envelop met venster Stripsluiting Gemeente Westland: minimaal 25.000 stuks • C5 envelop met venster gegomde sluiting Gemeente Westland: minimaal 50.000 stuks Voor de overige enveloppen uit het prijzenblad (minimaal 5 soorten) geldt een levering binnen 5 werkdagen.
23.	Opdrachtgever beschikt over verschillende afleveradressen. Opdrachtnemer is in staat het drukwerk te leveren op de verschillende locaties. De afleverlocaties voor de Gemeente Westland zijn: • Gemeentekantoor (Expeditie-ingang) Laan van de Glazenstad 1, 2672 TA Naaldwijk • Gemeentehuis (Expeditie-ingang) Verdilaan 7, 2671 VW Naaldwijk Gedurende de looptijd van de overeenkomst kan het aantal afleveradressen wijzigen. Het afleveren van de producten geschiedt van maandag t/m vrijdag tussen 08.00 en 16.00 uur.
24.	Het aanbieden van de levering op tijden dat de locaties van Opdrachtgever voor aflevering niet geopend zijn, kan geen aanleiding zijn voor vergoeding, mits een andere levertijd overeen is gekomen.
25.	Leveringen worden voorzien van een pakbon met minimaal de volgende specificaties: • naam besteller en afdeling; • verplichtingsnummer • de bestelling (productnaam en geleverde aantal) en bestelnummer; • het aantal verpakkingen; • afleveradres en afleverdatum; • naam en handtekening van vervoerder dan wel Opdrachtnemer; • ruimte voor naam en handtekening van de ontvanger namens Opdrachtgever.
26.	Ontvangst geldt niet als acceptatie. Acceptatie vindt plaats door de besteller, na controle van de inhoud van de verpakking. De verplichting tot betaling van de geleverde producten ontstaat na acceptatie van de producten en/of diensten.
27.	Grote leveringen (vanaf 10 dozen) vinden plaats op pallets.

28.	Bij aflevering op pallets dient de lading beschermd te zijn tegen verschuiven. De gebruikte pallets worden op verzoek en zonder additionele kosten direct na aflevering, of bij een volgende aflevering, mee retour genomen. Pallets blijven eigendom van de Opdrachtnemer.
29.	Het druk-en reprowerk wordt vochtvrij verpakt. Het druk-en reprowerk is optimaal beschermd tegen vocht, ongedierte, vuil en andere zaken die de kwaliteit kunnen aantasten.
30.	Op elke af te leveren doos vermeldt Opdrachtnemer duidelijk op de kopse kant de productnaam van het soort drukwerk, het aantal stuks en indien beschikbaar de artikelcode.
31.	Opdrachtnemer maakt gebruik van vaste papierleveranciers en papierkwaliteiten. Gedurende de Raamovereenkomst schrijft Opdrachtgever de papiersoorten voor en mogen er geen andere soorten, tinten of kwaliteiten worden gebruikt zonder uitdrukkelijke goedkeuring.
32.	Opdrachtnemer hanteert geen variatie in papiersoorten per type opdracht, tenzij dit expliciet wordt aangegeven als onderdeel van de opdracht.
33.	Indien de overeengekomen levertijd niet gehaald kan worden, mag Opdrachtgever de opdracht bij een andere marktpartij onder brengen. Dit met in acht neming van de aanbestedingsdocumenten en actuele aanbestedingswetgeving.
34.	Wanneer Opdrachtnemer een levering niet, niet tijdig, of niet naar behoren kan nakomen, meldt hij dat direct via e-mail én telefonisch bij de Opdrachtgever (bij besteller en/of contactpersoon) en vermeldt daarbij de reden en voorgestelde oplossing.
35.	Alle leveringen en vormgevingswerkzaamheden dienen te voldoen aan de huisstijl van de Opdrachtgever. Wanneer een opdracht afwijkt van deze huisstijl, kan dat alleen met toestemming van de afdeling Communicatie.
36.	Tijdens het halen en leveren laat de Opdrachtnemer de bestellingen nooit onbeheerd in de openbare ruimte of op de openbare weg achter.
37.	Opdrachtnemer brengt de gebruiker op de hoogte via het webportal wanneer de opdracht is aangeboden aan de bezorgdienst leverancier.
Eisen t.a.v. MVOI	
38.	Thema Social Return Opdrachtnemer zet gedurende de looptijd van deze Opdracht 3% van de totale opdrachtwaarde in op Social Return. In Bijlage 6 staat beschreven welke kaders en richtlijnen De Gemeente hierbij hanteert.
39.	Opdrachtnemer voldoet aan de eisen voor duurzaamheid en milieu, die de rijksoverheid stelt aan drukwerk en papier, de zogenoemde MVI-criteria. Kijk hiervoor op https://www.mvicriteria.nl/nl , cluster Kantoorfaciliteiten en diensten, onderwerpen drukwerk en papier. Opdrachtnemer actualiseert zijn beleid - waar - nodig naar aanleiding van wijzigingen in de MVI-criteria.
40.	Opdrachtnemer garandeert dat zijn organisatie en producten gedurende de looptijd van de overeenkomst blijven voldoen aan de geldende kwaliteits- en milieunormen.
41.	Tussentijdse milieutechnische – of andersoortige praktisch toepasbare vernieuwingen, wijzigingen in wetgeving en/of andere zaken die hetzij kostenbesparend en/of milieusparend zijn voor Opdrachtgever zullen door Opdrachtnemer kenbaar worden gemaakt. Waar nodig wordt eerst met Opdrachtgever afgestemd en na goedkeuring door Opdrachtgever toegepast.
42.	De voertuigen voor het vervoer van de Opdracht voldoen minimaal aan de Euro 5-norm (lichte voertuigen tot 3.500 kg) of Euro V-norm (zware voertuigen vanaf 3.500 kg).
Eisen t.a.v. Security	
43.	Opdrachtnemer garandeert dat bij omruiling of retournering van (delen van) productiemachines, servers of computers alle harde schijven en overige datadragers volledig en aantoonbaar zijn gewist ('wiped'). Er mogen geen gegevens van de Opdrachtgever achterblijven.
44.	Het webportal van de Opdrachtnemer is uitsluitend webbased (toegankelijk via een browser) en maakt geen gebruik van niet-standaard plug-ins.

45.	Opdrachtnemer beschikt over een beveiligde netwerkomgeving die voldoet aan de eisen van de International Standard for Information Security Management (ISIM) en aan de normen van ISO/IEC 27001, of een aantoonbaar gelijkwaardig certificaat.
46.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de veiligheid van de afgedrukte documenten en het transport daarvan. Dit houdt in dat derden geen toegang kunnen verkrijgen tot de documenten en dat de beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid te allen tijde zijn gewaarborgd.
Eisen t.a.v. huisstijldrukwerk	
47.	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat het huisstijldrukwerk zoals briefpapier, enveloppen en overige kantoordrukwerk items geen misdruk, kleurafwijkingen of foutieve afwerking hebben.
48.	De enveloppen beschikken over een dusdanige binnendruk dat de inhoud door de buitenzijde niet leesbaar is.
49.	Het aangeboden briefpapier en de enveloppen zijn in te zetten voor één huisstijllijn en sluiten qua uitstraling en structuur op elkaar aan. Dit geldt niet alleen bij de eerste bestelling, maar ook gedurende de periode van de Raamovereenkomst.
50.	Het briefpapier moet een egaal wit oppervlak hebben voor productie van scherpe heldere contrastrijke afdrukken.
51.	Opdrachtnemer mag geen wisselende papiersoorten en soorten enveloppen gebruiken.
52.	De enveloppen zijn voorzien van een sluiting met een dusdanige hechting dat gelijk hecht.
53.	Voor bestellingen van huisstijldrukwerk geldt geen minimum afname per keer. Elk gewenst aantal kan door Opdrachtgever worden afgenomen.
54.	Drukwerk voldoet aan de volgende minimale eisen: • 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 belijning 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.
Visitekaartjes	
55.	Opdrachtnemer dient visitekaartjes te kunnen leveren, die via het online webportal moeten kunnen worden besteld.
Promotioneel drukwerk	
56.	Indien er een proefdruk ter beoordeling aan Opdrachtgever is verstuurd, gaat Opdrachtnemer over tot productie na goedkeuring van Opdrachtgever.
57.	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat indien Opdrachtgever de orderbevestiging per e-mail bevestigt, de feitelijke opdrachttuitvoering daarna pas aanvangt.
58.	Opdrachtnemer stemt altijd vooraf met Opdrachtgever af welke druk/print techniek gebruikt gaat worden en welke gevolgen dit heeft voor de afdrukkwaliteit en papierkeuze. Indien Opdrachtnemer dit verzuimt en er volgt een klacht op 'kwaliteit' zal Opdrachtnemer de betreffende opdracht voor de initieel aangeboden kosten kosteloos herstellen.
59.	Promotioneel drukwerk voldoet aan de volgende minimale eisen: • Er zijn geen afwijkingen met de CMYK en/of PMS kleuren conform de in overleg afgestemde (versie/jaartal) Pantone ColorBridge coated en uncoated; • Er zitten geen strepen, vlekken of andere vervuiling op het drukwerk; • Het papier is recht (het 'golft' niet); • 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.
60.	Voor Promotieel drukwerk dient een offerte opgesteld te worden en binnen 24 uur aangeleverd per e-mail, tenzij (bij complexe opdrachten) per aanvraag anders overeengekomen.
61.	Opdrachtnemer dient, indien van toepassing en na overleg, binnen 1 werkdag twee kleuren (plot) proeven te produceren waarvan 1 ter controle afgeleverd dient te worden bij Opdrachtgever en 1 voor eigen gebruik van Opdrachtnemer is.
Eenvoudige reprografie, grootformaat, bewonersbrieven en enquêtes.	
62.	De Opdrachtgever eist van Opdrachtnemer dat deze in staat is om het volgende te kunnen leveren: • Het samenvoegen (mergen) afdrukken van bewonersbrieven met adresgegevens en printen in zwart-wit en of kleur, met en zonder bijlagen; • Het samenstellen en afdrukken van enquêtes, met verschillende samenstellingen per respondent (intelligent mergen); • Het couverteren per post aanbieden bij het postbedrijf om te bezorgen bij Opdrachtgever; • Algemene eenvoudige reprografische leveringen op A4 en A3; • Grootformaatopdrachten, groter dan A3, bouwtekeningen; • Grootformaatopdrachten, vouwen van A3 naar A4, legende zichtbaar en sealen per stuk; • Eenvoudige documenten aanpassen (geen creatieve vormgeving) t.b.v. voornoemde producten.
63.	Onderstaande drie productgroepen dienen te worden aangevraagd en besteld in het webportal, waarbij Opdrachtnemer deze op een logische en gebruiksvriendelijke wijze zal gaan inrichten voor Opdrachtgever Groep 1: bewonersbrieven. Groep 2: grootformaat. Groep 3: bestellers met eenvoudige print- en kopieeropdrachten A4 en A3 opdrachten. Enquêtes zijn dusdanig specifiek dat daarvoor een offerte gevraagd zal worden, waarbij de opbouw van de prijzen 1:1 gelijk moet zijn aan de prijzen uit het prijzenblad reprografische leveringen. Een prijsopgave bestaat niet alleen uit een totaalprijs, maar uit gespecificeerd per onderdeel en voor Opdrachtgever eenvoudig herleidbare prijsopbouw aan de hand van het ingediende prijzenblad. Blanco A4 pagina's (tenzij deze op A3, als 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. Onder glad en sterk papier wordt bedoeld reguliere 'color-copy-achtige' papiersoorten.
64.	Indien van toepassing geeft Opdrachtnemer, telefonisch of per e-mail advies over druktechniek, bedrukking, papiersoort, -dikte en afwerking, het gebruik van digitaal of offset drukken, wanneer een bestelling niet optimaal wordt gedaan.
65.	Opdrachtnemer maakt bij iedere type bestelling onderscheid in de berekening tussen full color en zwart-wit afdrukken per pagina binnen één bestand en/of kopieeropdracht.
66.	Als de kosten boven een norm per bestelling (nog nader af te stemmen) uitkomen dient de opdracht vooraf op basis van die kosten door Opdrachtgever goedgekeurd te worden.
67.	Bestellingen, zowel van bestanden als hardcopy bestellingen, zijn als volgt geregeld: Opdrachtgever doet de bestelling via het webportal van de Opdrachtnemer. De online bestellingen, dus ook de kopieeropdrachten middels hardcopy, moeten minimaal zijn voorzien van: • De persoonlijke naam van de besteller; • Het ordernummer; • De gewenste leverdatum; • De omschrijving van de bestelling; • Het volume (het aantal); • De prijs per eenheid/item;

	• De werkelijke totale kosten (voordat de bestelling definitief voor akkoord mag worden gegeven), op basis van het geüploade bestand (de besteller hoeft niet zelf de pagina's te tellen); • Gegevens in een vrij-opmerkingenveld; • Opmerking wel/geen proefafdruk. Tijdens de implementatie van de Opdracht wordt door Opdrachtgever in overleg met Opdrachtnemer definitief bepaald welke velden moeten worden verwerkt in het webportal. Indien deze gegevens niet vermeld zijn, mag de bestelling niet in behandeling worden genomen, dit geldt dus ook voor de kosten van de bestelling.
68.	Voor Reprografische dienstverlening dient een offerte opgesteld te worden en aangeleverd per e-mail, tenzij (bij complexe opdrachten) per aanvraag anders overeengekomen.
69.	De voorbereiding- en nabewerkingsmogelijkheden zijn minimaal: • In-line nieten (hechten); • Vouwen/nieten (A3- A4, A4- en A5-boekjes); • Vouwen; • Linnen bindstrip; • Perforeren (2-, 4- of 23 gaats); • Snijden; • Lamineren; • Sorteren (ordenen); • Inbinden metalen ringband; • Inbinden plastic ringband; • Couverteren van C5 enveloppen; • Mergen van bestanden (tot 150 MB bestanden, met 5 bijlagen A4). Specifiek voor mergen geldt dat een (correct aangeleverd) Excel document gekoppeld moet kunnen worden met een Word-brief en voorzien moet kunnen worden van (on)gepersonaliseerde bijlagen.
70.	Afdrukken van A6 tot en met A0 formaat dient mogelijk te zijn.
71.	Er mag geen sprake zijn van een diagonale tolerantie waardoor 'scheefprinten' ontstaat, 0,5 mm gemeten enkelzijdig van links naar rechts, ongeacht de papiersoort en gramgewicht, enkel- of dubbelzijdig.
72.	Streepvorming (in welke vorm dan ook), ongewenste vlekken en witte vlekken in afdrukken zijn niet toegestaan.
73.	Afdrukken moeten inhoudelijk identiek zijn aan de inhoud van een aangeleverd bestand, of identiek aan het origineel (hardcopy). Afdrukken van bestanden dient op 100% te worden uitgeprint, tenzij anders aangegeven.
74.	De kwaliteitstandaard 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 (zoals fietspaden/duingebieden/waterpartijen bij landkaarten en afbeeldingen van gebieden) dienen altijd (bij print en kopie) zichtbaar te blijven.
75.	Indien Opdrachtnemer bij het maken van een proefdruk een afwijking constateert, dient Opdrachtnemer dit onverwijld aan Opdrachtgever mee te delen. In overleg wordt dan bepaald of de afwijkingen al dan niet geaccepteerd worden.
Eisen t.a.v. webportal	
76.	De norm voor de beantwoording van vragen (RFI) is: 90% binnen 2 werkdagen en 99% binnen 5 werkdagen.
77.	De norm voor het oplossen van incidenten is: 90% binnen 2 werkdagen en 99% binnen 5 werkdagen.
78.	Opdrachtnemer levert een SLA document aan. De SLA bevat minimaal: • Meldingssoorten/prioriteiten/servicenormen (reactietijden/oplostijden); • Bereikbaarheid servicedesk; • Beschikbaarheidgarantie en onderhoudswindows; • Releaseprocedure (updates, patches, bugfixes); • Performance garantie; • Beveiligingsincidenten procedure; • Rapportage; • Escalatiemodel;

	• Communicatieprocedure; • Back-up/recovery procedures; • Sanctie bij herhaald niet nakomen van afspraken; • Overlegmomenten tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever; • Bereikbaarheid van portal uitgedrukt in percentage (zie eis 85); • Verwijzing naar bovenliggend contract, waarbij de doorlooptijd gelijk is aan de SLA.
79.	Het doen van meldingen kan telefonisch, per mail, per chat (optioneel) en/of met een portal.
80.	Opdrachtnemer is bereid en in staat in overleg met Opdrachtgever op locatie van Opdrachtgever aan de medewerkers een training over de werkwijze van het webportal te geven. De training beslaat het volledige palet van gebruikers- en beheerfunctionaliteit van de oplossing. Gebruikers- en beheertrainingen worden in aparte sessies gegeven waarbij de focus respectievelijk ligt op het werken met de oplossing en de configuratie & inrichting van de oplossing. Daarnaast worden zij voorzien van alle benodigde documentatie (incl. alle technische documenten) en eventuele hulpmiddelen zodat het functioneel beheer volledig zelfstandig kan plaatsvinden en gebruikers zelfstandig met de oplossing kunnen werken.
81.	De handleiding dient Nederlandstalig (behalve Engelse termen) en online beschikbaar te zijn. Van de te leveren oplossing moeten installatie-, beheerders- en gebruikershandleidingen digitaal aangeleverd worden. In de handleidingen moeten alle werkwijzen en handelingen zo beschreven zijn dat alle beheerders en gebruikers hun werkzaamheden kunnen uitvoeren.
82.	Het webportal wordt gedurende de gehele periode van de Raamovereenkomst kosteloos door Opdrachtnemer beschikbaar gesteld. Het beschikbaar stellen omvat tevens onderhoud/ beheer en of upgrades.
83.	Het webportal moet minimaal aan de volgende eisen voldoen: • Gebruiksvriendelijke, overzichtelijke omgeving; • Ongelimiteerd aantal medewerkers accounts d.m.v. eigen registratie; • Beheerdersaccount; • Help-functies en ondersteuning • Mogelijkheid tot aanmaken nieuwe medewerkers door beheerder; • Mogelijkheid tot invullen afleverlocatie; • Mogelijk tot invullen van opmerkingen bij bestelling in vrij tekstveld • Zichtbaarheid van voorraad van alle drukwerkitems; • Beschikken over zoekfunctie op o.a. artikelcategorie, artikelnaam en artikelnummer; • Per artikel in de catalogus dienen die volgende kenmerken zichtbaar te zijn: besteleenheid, verpakkingseenheid, fatale levertijd en de prijs per besteleenheid; • Archief-functie (inzage vorige bestellingen) en mogelijkheid herhaalopdracht; • Biedt optioneel de mogelijkheid tot het versturen van herhaalopdrachten; • Optie om managementinformatie te genereren of aan te vragen • Na verzending bestelling een bevestiging per e-mail met leverdatum; • Verplicht in te vullen velden kunnen toevoegen en/of wijzigen zoals Bijvoorbeeld een veld voor contactpersoon, gegevens afdeling etc.; • Makkelijk aan te passen aan organisatorische veranderingen; • Rapportagemogelijkheden.
84.	Opdrachtnemer dient in het webportal van bezorgdienst de juiste productcodes te kiezen voor het verzenden van de opdracht. Waarbij de overeenkomstduur standaard op 48/72 uur of vastgezet moet worden.
85.	Opdrachtnemer garandeert een uptime van minimaal 99,5% (tenzij anders afgesproken) tijdens kantooruren per kalendermaand.
86.	Voor zover Opdrachtnemer in het kader van de uitvoering van de overeenkomst persoonsgegevens voor Opdrachtgever verwerkt, wordt Opdrachtnemer als verwerker in de zin van de EU verordening 2016/679 (AVG) aangemerkt. De overeenkomst wordt door partijen aangemerkt als overeenkomst in de zin van artikel 28 AVG. Er dient een verwerkersovereenkomst met de Gemeente te worden getekend, die op basis van de VNG normen is vastgesteld.
87.	In het webportal staan van alle soorten diensten uit de aanbesteding en type bestellingen vermeld. Het webportal moet minimaal opgebouwd zijn uit de volgende hoofdgroepen:

	• Vormgeving aanvragen t.b.v. bewonersbrieven; • Bestellen mergen en printen/verzenden • Bewonersbrieven; • Huisstijl-/kantoordrukwerk met voorraadmodule; • Promotioneel drukwerk; • Eenvoudige reprografische opdrachten; • Opmaken visitekaartjes; • Opmaken posters/flyers; • Grootformaat opdrachten; • Bestellen mergen en printen/verzenden enquêtes; • Aanvragen offertes.
88.	In het webportal moet minimaal de volgende informatie inzichtelijk zijn bij het plaatsen van een bestelling: • Kostenplaats (handmatig in te voeren door de besteller, als verplicht veld); • De persoonlijke naam van de besteller; • Het ordernummer; • De omschrijving van product; • Een afbeelding van het product; • Het volume (het aantal); • De omschrijving van de bestelling; • Minimale verpakkingseenheid/besteleenheid; • De gewenste verzenddatum; • De gewenste bezorgdatum; • Levertijd; • De prijs per eenheid; • Gespecificeerde prijsopgave; • Prijs inclusief BTW; • Een vrij-opmerkingenveld; • Button wel/geen proefafdruk.
89.	Alle onderdelen van deze aanbesteding dienen via het bestel-deel besteld, aangepast en toegevoegd te kunnen worden.
90.	Opdrachtnemer dient een volledig werkende online webportal op te leveren tijdens de verificatiefase.
91.	Het webportal dient minimaal te bestaan uit: • Conversiescripts voor zover van toepassing; • Beheerdocumentatie (functioneel en technisch) in het Nederlands/Engels; • Supportovereenkomst met de leverancier voor ondersteuning bij functionele en technische problemen; • Onderhoudscontract (nieuwe versies, servicepacks, bugfixes, etc.); • Licentiedossier (licenties en activeringscodes, etc.); • Een SLA met daarin de dienstverleningsafspraken gedurende de contractperiode conform IF35; • Het licentie model m.b.t. het gebruik en het bijbehorende onderhoud op de applicatie; • Leveranciersacceptatieformulier alsook een formeel decharcheformulier als bewijs van acceptatie.
92.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het leveren van een veilige online bestelportal omgeving, inclusief een beveiligde methode voor het verzenden van bestand.
93.	Opdrachtgever ondervindt geen of zo min mogelijk hinder van updates of upgrades van het webportal. Alle eventuele conversiekosten zijn voor rekening van opdrachtnemer. Opdrachtnemer voert zijn geplande onderhoudswerkzaamheden zo veel mogelijk uit binnen de volgende onderhoudsvensters: • doordeweeks tussen 18.00 en 07.00; • In de weekenden tussen vrijdag 18.00 en maandag 07.00 uur.
94.	Opdrachtgever wordt ten minste één week voor gepland onderhoud (upgrades/updates) per e-mail op de hoogte gebracht.
95.	Op het moment dat de overeenkomst tussen partijen wordt beëindigd dient u alle in het systeem opgesloten data binnen één week na beëindiging van de overeenkomst kosteloos aan te leveren aan de gemeente geschikt voor conversie naar een nieuw systeem.

96.	Reproducen Het te reproducen document kan in diverse formaten worden geüpload in het webportal. Opdrachtgever kan in het webportal de volgende zaken minimaal aangeven: • Gewenste aantal afdrukken; • Bedrukking enkelzijdig of tweezijdig; • Zwart/wit of kleurenafdruk; • Afdrukstand liggend of staand; • Soort papier (formaat, aantal grammen, kleur); • De gewenste afwerking: nieten, vouwen, boren, inbinden etc.
97.	Visitekaartjes en posters met automatische opmaak Opdrachtgever ziet live de opmaak en voert de gegevens in en ziet online een automatisch aangepaste proef. Na een online goedkeuring door Opdrachtgever worden de visitekaartjes en/of posters geleverd.
98.	Proefdruk Als Opdrachtgever een proefdruk wenst, zal dit aangegeven worden in het webportal, en zal Opdrachtnemer een proefdruk aanleveren ter goedkeuring. Indien een proefafdruk gewenst is dient er in de webportal, of in een separate e-mail, een duidelijke melding naar voren te komen dat de afgesproken levertijd pas in gaat wanneer de proefafdruk is goedgekeurd. Bij bestellingen dient het voor de besteller ook mogelijk te zijn af te zien van de proefafdruk, waarbij het risico van misproducties bij de besteller ligt. Indien zij geen proef ter hand stelt ligt het risico van misproducties (afgekeurde kwaliteit op basis van de aanlevering) geheel bij de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer zal bij iedere opdracht, dus ook kleine, naar de logica van de opdracht kijken en advies gegeven bij bijvoorbeeld een onlogische bestellingafwijking opmaak/formaat etc.
99.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het tijdig maken van back-ups van de in het webportal en andere productiesystemen opgeslagen gegevens. Verder zal Opdrachtnemer de procedures die nodig zijn voor de beveiliging van data en voor het maken van back-ups op verzoek van Opdrachtgever kenbaar maken.
100	Het webportal verstuurt een automatische gegeneerde orderbevestiging via mail aan de besteller of een andere aan te geven e-mailadres.
Eisen t.a.v. vormgeving	
101	Opdrachtnemer zal bij een gewenste proefdruk deze altijd het eerst voorleggen aan de Opdrachtgever, alvorens deze in productie (offline/online) te zetten.
102	Opdrachtnemer zal zonder een schriftelijk akkoord (of bevestiging per e-mail) op de proef nooit een externe opdracht (drukwerk of andere soorten opdrachten) verstrekken. Indien de Opdrachtnemer dit onverhoopt of per ongeluk toch verstrekt, ligt het volledige risico op juistheid en volledigheid bij de Opdrachtnemer.
103	Opdrachtnemer dient zelf over het letterfont van Opdrachtgever te beschikken, zodat het inlezen van bestanden hierop niet kan stagneren. Het letterfont dat wordt toegepast door Opdrachtgever is o.a.: Arial/Helvetica/Neue Haas.
104	Opdrachtnemer draagt zorg voor een correcte opmaak en aanlevering van bestanden. Na akkoord van een digitale proef door de Opdrachtgever worden de bestanden aangeboden aan Opdrachtnemer. De opdracht krijgt een uniek opdrachtnummer en een digitale opdrachtbon (PDF).
105	Iedere aanpassing van een opdracht (ongeacht welke aanpassing) wordt per ommegaande per e-mail verzonden en dient eerst door Opdrachtgever te worden bevestigd, voordat er een nadere uitwerking kan plaatsvinden.
106	Bij een opdracht heeft Opdrachtgever altijd de mogelijkheid rechtstreeks te communiceren met de vormgever/creatieve uitvoerder zonder tussenkomst van de contactpersoon.
107	Opdrachtnemer waarborgt dat de huisstijlvoorschriften van Opdrachtgever consequent worden nageleefd door de medewerkers van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer toetst of de vormgevingsopdracht voldoet aan de eisen van Opdrachtgever voordat er een eerste versie/concept aan Opdrachtgever zal worden aangeleverd.
108	Opdrachtnemer draagt zorg voor een correcte oplevering. Opdrachtgever verstaat onder een correcte oplevering minimaal:

	• Juiste opmaak; • Juist kleurgebruik; • Juiste resolutie van beelden en eindproduct; • Juiste fonts ingesloten; • PDF is juist gecertificeerd; • Snijtekens toegevoegd; • Juiste opmaak met transparantie indien nodig; • Juist gebruik van logo's; • Bevat alle gevraagde pagina's, nummering, teksten, afbeeldingen e.d.; • Opgemaakt voor productie-omgeving zoals gevraagd (bijvoorbeeld voor printproductie, offset-productie of online/HTML gebruik).
109	Opdrachtnemer levert na elke opdracht voor vormgeving, op verzoek van Opdrachtgever, niet alleen het ontwerp maar ook het bijbehorende template ten behoeve van vormgevingswerkzaamheden. In de template moeten minimaal benoemd worden: • Bladspiegel; • Tekstkaders (incl. kolominstellingen); • Beeldkaders (inclusief de te gebruiken stijlen); • Paragraaf en karakterstijlen; • Te gebruiken kleurenbibliotheek.
110	Na het overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer over de opdracht en de verwachtingen die Opdrachtgever heeft van Opdrachtnemer dient Opdrachtnemer binnen 1 werkdag een gedetailleerde offerte aan de Opdrachtgever aan te bieden (gebaseerd op de vooraf opgegeven prijs voor de betreffende opdracht). In de offerte staat minimaal vermeld hoeveel uur per functie benodigd zijn voor de uitvoering van de opdracht en welke kosten hieraan verbonden zijn.

Commerciële eisen	
111.	De prijzen zijn op basis van franco levering op het door de Opdrachtgever aangegeven afleveradres binnen de Gemeente of de postbezorger in Nederland.
112.	Opdrachtnemer hanteert geen drempelbedragen of toeslagen voor minimale orderwaarde, factuurkosten, verpakingskosten, transportkosten voor levering etc.
113.	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: "Bijlage 5 - Prijsopgave" en dit Programma van Eisen.
114.	Opdrachtgever dient voor producten die niet binnen de scope van de opdracht vallen en om deze reden niet staan opgenomen in Bijlage 5 – Prijsopgave marktconforme prijzen te offreren.
115.	Opdrachtnemer is gehouden marktconforme prijzen te hanteren. Opdrachtgever kan de marktconformiteit van de aangeboden prijzen 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.
116.	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 de Opdrachtgever. Als blijkt dat dezelfde vraagstelling bij meerdere sectoren relevant is, dan kunnen de condities (maar uitsluitend centraal) hierop afgestemd worden.
117.	Bij nieuwe en bestaande producten zal Opdrachtgever kosteloos een drukproef en/of eventuele herdruk ontvangen.
118.	Indien het bestelde huisstijldrukwerk of repowerwerk niet aan de afgesproken eisen voldoet, wordt het bestelde werk opnieuw gedrukt, tenzij dit naar het oordeel van Opdrachtgever niet gewenst is. Hierbij kunnen 4 verschillende scenario's voorkomen:

	1. Het product is niet conform de opdracht en/of de afgesproken levertijd geleverd en kan door tijdsdruk niet overgedrukt worden, maar kan wel gebruikt worden. In dit geval wordt het product door Opdrachtnemer gefactureerd met een korting van 50% van de waarde van de totale opdracht. 2. Het product is niet conform de opdracht en/of de afgesproken levertijd geleverd, kan door tijdsdruk niet overgedrukt worden en kan ook niet gebruikt worden. In dit geval wordt het foute product retour genomen door Opdrachtnemer en zo duurzaam mogelijk vernietigd/ gerecycled. Het product wordt niet betaald door Opdrachtgever en Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor de schadeloosstelling. Opdrachtnemer dient hiervoor een voorstel te doen. Er zijn geen kosten voor Opdrachtgever. 3. Het product is niet conform de opdracht geleverd, maar wordt overgedrukt binnen de afgesproken termijn. Het foute product wordt retour genomen door Opdrachtnemer en zo duurzaam mogelijk vernietigd/ gerecycled. Voor de retourname en vernietiging zijn er geen kosten voor Opdrachtgever. In dit geval wordt overgedrukte product geleverd en gefactureerd zoals afgesproken. 4. Het product is niet conform opdracht en/of buiten de afgesproken levertijd geleverd, maar wordt met instemming van de Opdrachtgever, overgedrukt buiten de afgesproken termijn. Het foute product wordt retour genomen door Opdrachtnemer en zo duurzaam mogelijk vernietigd/ gerecycled. In dit geval wordt het product door Opdrachtnemer kosteloos opnieuw gedrukt en draagt Opdrachtnemer zorg voor alle kosten die hiermee gemoeid zijn Indien de producten dienen te worden vernietigd zoals staat beschreven in scenario 2, 3 en 4 draagt Opdrachtnemer zorg voor de kosten die hiermee gemoeid zijn.								
	Technisch eisen								
119	Het drukwerk dient te voldoen aan de huisstijl Gemeente Westland en de huisstijl van het interne werkgeversmerk. Zie bijlage 13 – Huisstijlhandleiding.								
120	De producten dienen in handelbare/handzame, schone, milieuvriendelijke en stevige verpakkingen te worden aangeleverd. Transport van de producten en verpakking dienen te voldoen aan wettelijke eisen in de zin van voldoen aan de Arbo-normen.								
121	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. Er wordt aan alle eisen omtrent veiligheid en toegestane waarde voldaan.								
122	Papier dient te voldoen aan NEN-norm 12281-2002 en papier, niet zijnde papier van enveloppen, dient te voldoen aan NEN-norm 2728. De papierkleur is afhankelijk van de huisstijl.								
123	Alle logo's (bestanden) worden in PDF aangeleverd en op verzoek in bewerkbare vorm.								
124	Briefpapier en enveloppen hebben 100% runnability op offset dan wel op alle typen (laser)printers.								
125	De bedrukking moet geschikt zijn voor gebruik op digitale printsystemen.								
	Standaard & speciaal drukwerk								
	In de eisen 126 t/m 148 zijn per product de eisen weergegeven van het standaard drukwerk van de Gemeente Westland volgens de Huisstijlhandleiding, zie Bijlage 13.								
	Indien in dit aanbestedingsdocument wordt verwezen naar merknamen, kunt u lezen "of gelijkwaardig". Alle standaard drukwerk enveloppen zijn Port Betaald.								
126.	A4 briefpapier Gemeente Westland <table> <tr> <td>Formaat</td><td>A4, 210x297 mm</td></tr> <tr> <td>Papier</td><td>80 grs</td></tr> <tr> <td>Bedrukking Voorzijde</td><td>eenzijdig in zwart groen PMS 368 Blauw PMS 278</td></tr> <tr> <td>Verpakking in doos</td><td>2500 vel (5 pakken á 500 vel in plastic of papieren omhulsel)</td></tr> </table>	Formaat	A4, 210x297 mm	Papier	80 grs	Bedrukking Voorzijde	eenzijdig in zwart groen PMS 368 Blauw PMS 278	Verpakking in doos	2500 vel (5 pakken á 500 vel in plastic of papieren omhulsel)
Formaat	A4, 210x297 mm								
Papier	80 grs								
Bedrukking Voorzijde	eenzijdig in zwart groen PMS 368 Blauw PMS 278								
Verpakking in doos	2500 vel (5 pakken á 500 vel in plastic of papieren omhulsel)								
127.	C5 envelop met venster links – met port betaald logo post.nl <table> <tr> <td>Formaat</td><td>C5, 162 x 229 mm</td></tr> <tr> <td>Papier</td><td>90 grams wit enveloppenbank</td></tr> <tr> <td>Bedrukking Voorzijde</td><td>eenzijdig in zwart groen PMS 368 Blauw PMS 278</td></tr> </table>	Formaat	C5, 162 x 229 mm	Papier	90 grams wit enveloppenbank	Bedrukking Voorzijde	eenzijdig in zwart groen PMS 368 Blauw PMS 278		
Formaat	C5, 162 x 229 mm								
Papier	90 grams wit enveloppenbank								
Bedrukking Voorzijde	eenzijdig in zwart groen PMS 368 Blauw PMS 278								

	Klant eigen binnendruk met diapositieven tekst achter het venster Venster grootte 35 x 100 mm, stand 15 mm van links en 67 mm van onder Uitvoering stripsluiting Verpakking in doos 500 stuks
128.	C5 envelop met venster links – met port betaald logo post.nl Formaat C5, 162 x 229 mm Papier 90 grams wit enveloppenbank Bedrukking Voorzijde eenzijdig in zwart groen PMS 368 Blauw PMS 278 klanteigenbinnendruk met diapositieven tekst achter het venster Venster grootte 35 x 100 mm, stand 15 mm van links en 67 mm van onder Uitvoering gegomd Verpakking in doos 500 stuks
129.	C5 envelop – met port betaald logo post.nl Formaat C5, 162 x 229 mm Papier 90 grams wit enveloppenbank Bedrukking Voorzijde eenzijdig in zwart groen PMS 368 Blauw PMS 278 klanteigenbinnendruk met diapositieven tekst achter het venster Uitvoering stripsluiting Verpakking in doos 500 stuks
130.	C5 envelop antwoordnummer– met port betaald logo post.nl Formaat C5, 162 x 229 mm Papier 90 grams wit enveloppenbank Bedrukking Voorzijde eenzijdig in zwart groen PMS 368 Blauw PMS 278 tekst antwoordnummer klanteigenbinnendruk Uitvoering stripsluiting Verpakking in doos 500 stuks
131.	EB4 monsterzakken zonder venster– met port betaald logo post.nl Formaat EB4, 262x371x38 mm Papier 150 grams Bedrukking Voorzijde eenzijdig zwart groen PMS368 Blauw PMS 278 klanteigenbinnendruk Uitvoering stripsluiting Verpakking in doos 125 stuks
132.	EA4 envelop met venster – met port betaald logo post.nl Formaat EA4, 312 x 220 mm Papier 120 grs Bedrukking Voorzijde eenzijdig zwart groen PMS368 Blauw PMS 278 klanteigenbinnendruk met diapositieven tekst achter het venster Uitvoering stripsluiting Vensterformaat: Grootte 100 x 30 mm Stand 60 van rechts en 15 van boven (bij klep rechts) Verpakking in doos 250 stuks
133.	EA4 akte envelop – met port betaald logo post.nl Formaat EA4, 240 x 340mm Papier 120 grs Bedrukking Voorzijde eenzijdig zwart groen PMS368 Blauw PMS 278 klanteigenbinnendruk Uitvoering: stripsluiting Verpakking in doos 250 stuks
134.	Visitekaartjes Formaat 54 x 86 mm Papier 250 grs Bedrukking voorzijde eenzijdig zwart groen PMS368 Blauw PMS 278 Volgens huisstijl Westland Bedrukking achterzijde 3 verschillende achtergronden en keuze uit 5 adressen. Volgens huisstijl Westland

	Uitvoering Verpakking in	Nederlands en Engels 100 stuks Bewaardoosje
135.	Presentatiemappen volgens model Westland Omvang : 4 pagina's met een flap rechts en onderaan pagina 3/4 Formaat : 60 x 33,5 cm plano 22,0 x 33,5 cm gevouwen, ca. 5 mm rugdikte Papier : 250 grams houtvrij wit offset FSC Mix Credit Afwerking : stansvorm vervaardigen en mappen stansen, voorzien van een flapuitstansingen, dubbele rillijnen, schoonsnijden, flap vastplakken d.m.v dubbelzijdig tape en dichtslaan, zodat er een tas ontstaat aan de rechterzijde van 15,3 x 15,3 cm.	
136.	Kopieën A4 briefpapier eenzijdig in zwart, papier 80 grams wit. Eventueel couverteren in envelop en verzenden.	
137.	Kopieën A4 briefpapier tweezijdig in zwart, papier 80 grams wit. Eventueel couverteren in envelop en verzenden.	
138.	Kopieën A4 briefpapier eenzijdig in full colour, papier 80 grams wit. Eventueel couverteren in envelop en verzenden.	
139.	Kopieën A4 briefpapier tweezijdig in full colour, papier 80 grams wit. Eventueel couverteren in envelop en verzenden.	
140.	Doordrukformulieren. 80 grams zelf kopiërend Idem CB wit voor het eerste blad 57 grams zelf kopiërend Idem CF wit voor het tweede blad éénzijdig in zwart, PMS 368 en PMS 278 Formaat: A5 14,8 x 21,0 cm staand	
141.	Voor en achterplaten jaarstukken Formaat 210 x 297 mm Ontwerp/opmaak basis bestaand, hierin door ons wijzigingen aanbrengen Druk eenzijdig in full colour Papier silk mc (Tom&Otto Digital) - FSC Mix - 250 grams, wit Afwerking schoonsnijden	
142.	Burgemeesterswapen papier Formaat: 29,70 x 21,00 cm Papier: brief, tekst & omslag Conqueror Wove hagelwit /brilliant white 120 grs/m² Bedrukking: 4/0 bedrukt, 1-zijdig Full-Colour	
143.	With complimentscard Formaat: A6 Papier: 300 gram Bedrukking: 4/0 bedrukt, 1-zijdig Full-Colour	
144.	Enveloppen met wapenlogo Formaat: EA5 VL - venster links Papier: Conqueror Wove ENV hagelwit / briljant white 120 grs/m² Bedrukking: 4/0 bedrukt, 1-zijdig Full-Colour	
145.	Flyer A5, satinet Formaat: A5 Papier: 160 gram Bedrukking: dubbelzijdig kleur	
146.	Parkeerontheffingen voorzien van perforatie, rillijn en van Gemeente Wapen in holografisch laser multi folie. 210x297 mm. Olin Regular absolute white-FSC mix credit-120 grams wit. éénzijdig in zwart, PMS 368 en PMS 278	
147.	Parkeervergunningen voorzien van perforatie, rillijn en van Gemeente Wapen in holografisch laser multi folie. 210x297 mm. Olin Regular absolute white-FSC mix credit-120 grams wit. éénzijdig in zwart, PMS 368 en PMS 278	
148.	W.O.Z. aanslagen. Formaat A4, 210x297 mm Briefpapier 80 grs Bedrukking Voorzijde eenzijdig in zwart groen PMS 368 Blauw PMS 278 De drukker moet de aangeleverde bestanden kunnen verwerken waarbij het gaat om flexibele bestanden (ASCCI bestand en of XML bestand). Het is mogelijk dat het bestandtype verandert gedurende de overeenkomst. De W.O.Z.-belastingaanslagen hebben een vaste lay-out, een vaste achterkant en de tekst is variabel. Belangrijk hierbij is dat de tekst nog kan worden aangepast door de drukker op aangeven van de Gemeente.	

Eisen t.a.v. contractbeheer	
149.	Opdrachtnemer evalueert in het eerste jaar per kwartaal met Opdrachtgever over de gang van zaken met betrekking tot de Raamovereenkomst. Daarna vindt tweemaal per jaar een evaluatie plaats. Opdrachtnemer zorgt voor verslaglegging tijdens de overleggen en stuurt deze uiterlijk 10 dagen na het overleg toe aan Opdrachtgever.
150.	Opdrachtnemer dient op verzoek van en in overleg met de Gemeente jaarlijks de volgende managementrapportages te overhandigen: • organisatieontwikkelingen; • aantal leveringen (producten, financieel volume, aantallen, datum, afroepend organisatieonderdeel); • klachten en klachtafhandeling; • afwijkende levertijden en afwijkende voorraden; • (afwijkende) nieuwe drukwerkverzoeken.
151.	Opdrachtnemer dient eenmaal per jaar, gelijktijdig met de managementrapportage over het vierde kwartaal, een beknopt financieel overzicht aan te leveren waaruit blijkt dat Opdrachtnemer in staat is om de verplichtingen uit deze overeenkomst na te komen. Dit overzicht omvat ten minste een samenvatting van de jaarrekening of een door een accountant opgestelde verklaring omtrent de financiële continuïteit van de onderneming.
152.	Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat deze een vast contactpersoon (en vervanger) aanstelt voor alle communicatie tussen de Gemeente en Opdrachtnemer. Opdrachtgever stelt ook een vast contactpersoon (en vervanger) aan. Opdrachtgever heeft tevens een vast aanspreekpunt bij Opdrachtnemer voor het printen/verzenden van de WOZ/belastingaanslagen. Indien gebruik wordt gemaakt van onderaannemers is een verwerkingsovereenkomst voor hen ook verplicht. Dit geldt ook voor een contactpersoon.
153.	Indien Opdrachtnemer gebruik maakt van onderaannemers is de hoofdaannemer (Opdrachtnemer) altijd verantwoordelijk voor de constante kwaliteit en de levering van de aangeboden producten. Het staat de Opdrachtgever geheel vrij om (zonder opgave van reden(en)) een wijziging van onderaannemers te weigeren.
154.	Na beëindiging van de Raamovereenkomst dient Opdrachtnemer alle opdrachten die verband houden met en verricht zijn onder deze Raamovereenkomst van al haar data dragers/ schijven / servers te verwijderen. 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.
155.	Opdrachten die verband houden met Opdrachtgever zullen altijd door Opdrachtnemer gearchiveerd worden gedurende de Raamovereenkomst. De gearchiveerde bestanden dienen op eenvoudige wijze gevonden kunnen worden indien Opdrachtgever hier om verzoekt.
Eisen t.a.v. facturatie	
156.	Opdrachtnemer gaat akkoord met een betalingstermijn van 30 dagen na factuurdatum van een geldige/juiste factuur.
157.	Opdrachtnemer vermeldt op de factuur de volgende kenmerken: • projectnummer; • verplichtingnummer; • datum van geleverde dienstverlening; • btw-bedrag; • btw-nummer van Opdrachtnemer; • KvK-nummer van Opdrachtnemer; • bankrekeningnummer van Opdrachtnemer. Indien deze kenmerken ontbreken vindt geen betaling plaats en zal de factuur worden geretourneerd.
158.	Opdrachtnemer factureert maandelijks achteraf.
Eisen t.a.v. W.O.Z.-/belastingaanslagen	
159.	Opdrachtgever eist dat de W.O.Z.-/belastingaanslagen tussen 12 en 15 februari zijn bezorgd.

Opdrachtgever eist dat uiterlijk december een testbestand door Opdrachtnemer wordt verwerkt en ter controle wordt aangeboden bij Opdrachtgever. Zodat de W.O.Z.-/belastingenaanslagen tijdig en op een juiste wijze vervaardigd kunnen worden.