

FCO / FINANCIËN / INKOOPMANAGEMENT

OFFERTEAANVRAAG OPENBARE PROCEDURE

EA REPROGRAFISCHE DIENSTVERLENING

VU VRIJE UNIVERSITEIT AMSTERDAM

Opdrachtgever	Vrije Universiteit – FCO – Services
Kenmerk aanbesteding:	FCO202501
Contractnummer:	6600/2025/83
Versie	1.0
Datum	11 februari 2026
Status	definitief

© 2025, VU Auteursrecht voorbehouden
Gehele of gedeeltelijke overneming of reproductie van de inhoud van deze uitgave op welke wijze dan ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de auteursrechthebbende is verboden, behoudens de beperkingen bij de wet gesteld. Het verbod betreft ook gehele of gedeeltelijke bewerking.

INHOUDSOPGAVE

1	**Inleiding**	**4**
1.1	De opdracht	4
1.2	Omvang van de opdracht	5
1.3	Overeenkomst	5
1.4	Wachtkamerovereenkomst	6
1.3.	Vrije Universiteit	6
1.4	Duurzaamheid	7
1.5	Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO)	7
1.6	Contact	8
1.7	Verantwoordelijkheden	8
1.8	Voorbehoud	8
1.9	Planning	9
1.10	Gunningscriterium	9
1.11	Inschrijfkosten	10
2.	**Voorschriften**	**11**
2.1	Aanbestedingsvoorschriften	11
2.2	Voorschriften voor het indienen van een aanbieding	12
2.3	Vragen over de aanbesteding	12
2.4	TenderNed	13
2.5	Schouw	13
3	**Selectieprocedure**	**15**
3.1	Aanmelding, wijze van beoordelen	15
3.2	Beoordelingsaspecten Inschrijving	16
3.2.1	Toets op juistheid en volledigheid	16
3.2.2	Toets op verplichte en facultatieve uitsluitingsgronden	16
3.2.3	Toets op geschiktheidseisen	17
3.2.3.1	Financiële en economische draagkracht	17
3.2.3.2	Beroepsbevoegdheid	18
3.2.3.3	Technische bekwaamheid of beroepsbekwaamheid	19
4	**Programma van Eisen**	**23**
5.	**Gunningsprocedure**	**44**
5.1	Minimumeisen	44
5.1.1	Algemeen	44
5.1.2	Algemene Inkoopvoorwaarden VU en conceptovereenkomst	44
5.2	Gunningscriteria en weging	44
5.2.1	Implementatieplan	45
5.2.2	Dienstverlening	46
5.2.3	Duurzaamheid	47
5.2.4	Demonstratie Portal	48
5.2.5	Beoordeling kwaliteit	49

5.2.6 Prijs 50
5.3 Weging eindresultaat 50
5.4 Gunningsbeslissing 50
Bijlagen 51

1 Inleiding

Voor u ligt de Offerteaanvraag behorende bij de Europese aanbesteding volgens de Openbare aanbestedingsprocedure voor de aanbesteding 'Reprodienstverlening'.

1.1 De opdracht

De opdracht betreft het afsluiten van één (1) raamovereenkomst met één (1) leverancier van Reprografische dienstverlening op basis van specificaties en voorwaarden van de VU. De aanbesteding betreft een Europese aanbesteding volgens de Openbare Procedure, conform de Aanbestedingswet 2012.

Met deze Europese aanbesteding worden de reprografische werkzaamheden geoutsourcet. De VU verwacht dat Opdrachtnemer de VU begeleidt bij de transitie naar een geoutsourcete reprografische dienstverlening.

De reprografische dienstverlening is op dit moment intern belegd bij de VU. Dit betekent dat het werk wordt uitgevoerd door medewerkers die in dienst zijn bij de VU. De komende jaren zal een aanzienlijk deel van de reprografiemedewerkers met pensioen gaan. Dit betekent dat het huidige team geleidelijk uitstroomt. De VU heeft het besluit genomen om de reprografiemedewerkers niet te vervangen en de reprografiewerkzaamheden extern uit te besteden, met behoud van een (tijdelijk) Quick Servicepunt/adviespunt op de VU-locatie. Dit adviespunt valt onder verantwoordelijkheid van de opdrachtnemer. Er is hierbij geen sprake van overgang van onderneming.

Gedurende de loop van de initiële contractperiode (twee jaar) beoordelen we of we de adviesfunctie op de VU-locatie conform uitvraag willen behouden, of de scope (zoals werktijden) aangepast dient te worden of dat we dit in de toekomst geheel op afstand (digitaal) willen faciliteren. We verwachten van Opdrachtnemer dat hij hier flexibel in meebeweegt.

De scope van de aanbesteding bestaat uit onderstaande onderdelen:

- Quick Service Punt op locatie van de VU voor advisering, productie spoedopdrachten (adhoc) en uitgifte van opdrachten
- Standaard reprografiewerk (afdrukken in kleur en zwart-wit A6 t/m A0)
- Vertrouwelijk printen (tentamens)
- Nabewerking (boekjes inbinden, vouwen, nieten, lamineren, etc.)
- Productie van stickers, posters en banners
- Levering van de benodigde materialen (hecht)mappen, tabbladen, grijsbord, transparant, etiketten, ringbanden, kokers, etc.)
- Opmaak/DTP (bestandscontrole en correcties, datamerge, mailing, Pedel oratie samenstellen)
- Levering van standaardproducten (visitekaartjes, badgekaarten, enveloppen, roll-up banner)
- Mailing service/couverteren (HRM salarisstroken, ACTA factureren en aanmaningen)
- Bestellingen verwerken die binnenkomen via de Brand Portal VU
- Printing on demand (internationale brochures/ readers)
- Voorraadbeheer huisstijl drukwerk (diplomapapier, enveloppen)

Buiten de reikwijdte van de raamovereenkomst vallen:

- Productie briefpapier
- Voorbedrukte enveloppen
- Productie Waardepapier
- Promotioneel drukwerk (in opdracht van de afdeling Marketing en Communicatie)
- Leveren en bedrukken van merchandise en textiel

1.2 Omvang van de opdracht

De totale omzet van de reproafdeling bedroeg tussen 2021-2024, € 3.335.365,52 (incl. btw). Dit is niet representatief voor de komende vier jaar, aangezien er in de afgelopen jaren ook voor externe klanten is geproduceerd. De verwachting voor de totale omzet van de reprodienstverlening voor de komende zes jaar (volledige contractduur 2 jaar + 2 x 2 optiejaren) betreft ongeveer € 4.236.000,- (incl. btw), gemiddeld € 706.000,- op jaarbasis.

Uit een arrest van het Hof van Justitie van 19 december 2018 (Coopservice) blijkt dat aanbestedende diensten in hun aanbestedingsstukken voor een beoogde raamovereenkomst de maximale hoeveelheid/waarde moeten opnemen, bij overschrijding waarvan de raamovereenkomst geen basis meer biedt om nieuwe opdrachten te verlenen. De VU wenst om die reden een onderscheid te maken tussen de geraamde waarde van de beoogde raamovereenkomst (dus de verwachting van de VU betreffende de afname onder de raamovereenkomst) die hierboven is vermeld en de maximale waarde van de beoogde raamovereenkomst. Bij het bepalen van de maximale waarde is rekening gehouden met de eventuele omstandigheid dat de omvang van de diensten substantieel hoger uitvallen dan blijkens de geraamde waarde wordt verwacht. De maximale waarde voor de beoogde raamovereenkomst wordt daarom vastgesteld op € 5.000.000 incl. BTW.

Bovenstaande gegevens en cijfers zijn ter indicatie. Inschrijvers kunnen hier geen rechten aan ontlenen.

1.3 Overeenkomst

De verwachte ingangsdatum van de raamovereenkomst is 1 oktober 2026.
De raamovereenkomst wordt afgesloten voor een periode van **twee (2) jaar** met een eventuele optie tot verlenging van **twee (2) x twee (2) jaar**.

Inschrijvers worden uitgenodigd om op basis van de verstrekte informatie een aanbieding te doen met inachtneming van de eisen en wensen die in onderhavige Offerteaanvraag en de bijbehorende documenten zijn geformuleerd ten aanzien van onder andere de inschrijving, de levering, de dienstverlening en de voorwaarden.

Door het doen van een inschrijving gaat inschrijver akkoord met alle in deze Offerteaanvraag vastgestelde (vorm)voorschriften en het Programma van Eisen.

1.4 Wachtkamerovereenkomst

Na gunning wordt met de hoogst scorende Inschrijver een overeenkomst afgesloten voor uitvoering van de opdracht (zie bijlage 5). De nummer 2 in de rangorde neemt plaats in de 'wachtkamer', zonder dat daar een financiële vergoeding vanuit de Opdrachtgever tegenover staat.
In het geval de Opdrachtnemer niet aan de gestelde eisen voldoet, waardoor binnen 18 maanden na ingangsdatum van de overeenkomst het contract voortijdig ontbonden wordt, heeft de VU de mogelijkheid om de opdracht, zonder tussenkomst van een nieuwe aanbestedingsprocedure, te gunnen aan de nummer 2 in de rangorde.

1.3. Vrije Universiteit

De VU-Campus is gevestigd in het hart van de Amsterdamse Zuidas, een inspirerende omgeving voor onderwijs, onderzoek en valorisatie. Aan de VU werken ruim 5.500 medewerkers en volgen ruim 30.000 studenten wetenschappelijk onderwijs. De VU-campus heeft een inclusief, open karakter met een internationale aantrekkingskracht. De VU wil met de campus een gastvrije, duurzame en inspirerende omgeving zijn, waarin wetenschappelijk onderwijs, onderzoek en valorisatie excelleren en waar mensen zich thuis voelen. De VU is een onderwijsinstelling met een sterke sense of community die stevig verankerd is in de Amsterdamse regio. De kernwaarden van de VU zijn; verantwoordelijk, open en persoonlijk, welke de uitgangspunten vormen om met studenten, medewerkers en ketenpartners van de VU een hechte gemeenschap te vormen.

De VU-strategie is onderverdeeld in drie speerpunten: ondernemend, duurzaam en divers. De drie speerpunten van de VU geven richting aan ons handelen en aan de inhoud van onderwijs, onderzoek, valorisatie en bedrijfsvoering.

Facilitaire Campus Organisatie
Uw contractpartner binnen de VU is de Facilitaire Campus Organisatie (FCO). De Facilitaire Campus Organisatie verzorgt de huisvesting en facilitaire dienstverlening, waaronder Reprografie, op en rond de VU campus. Het is de missie van FCO om "een gastvrije en inspirerende omgeving te maken, waarin wetenschappelijk onderwijs en onderzoek excelleren; om een omgeving te bieden waarin studenten, medewerkers en bezoekers zich thuis voelen en die attractief is voor Amsterdamse bewoners en bezoekers; om veranderingen in de universitaire omgeving te signaleren en hierop te reageren met adequate oplossingen voor huisvesting en daaraan gerelateerde dienstverlening."

De kernwaarden van FCO zijn servicegericht en dienstbaar, bereikbaar en betrouwbaar. FCO wil dynamische dienstverlening bieden die aansluit op de wensen en verwachtingen van de gebruikers, die efficiënt, flexibel en vernieuwend is én die past binnen de (financiële) kaders van de VU. FCO ziet zichzelf als professionele partner in onderwijs en onderzoek.

FCO Contractmanagement treedt op als contracthouder en –partner en ziet toe op naleving van de gemaakte afspraken. Sturing vindt plaats op operationeel, tactisch en strategisch niveau, leveranciersprestaties worden gemeten aan de hand van KPI's en afspraken worden vastgelegd in Service Level Agreements (SLA's). Onze dienstverleners zien we als proactief meedenkende partners.

1.4 Duurzaamheid

Duurzaamheid is een belangrijk onderdeel van de bedrijfsvoering van de VU, (Duurzaam - Vrije Universiteit Amsterdam). Denk hierbij aan de ambities op het gebied van energie, afval en duurzaam inkopen. Duurzaamheid binnen de VU bevat ook sociale, economische en culturele dimensies. De VU streeft ernaar om samen met haar partners duurzame impact te realiseren op alle onderdelen.

De VU wil de CO2-uitstoot verkleinen en na 2030 een klimaatpositieve footprint realiseren, we sturen hierbij op bewustwording. Voor energie is er een visie ontwikkeld voor de energietransitie: Energie Masterplan 2035. Dit beschrijft de route naar een nagenoeg gasloze VU-Campus. Ook 100% van de ingekochte elektriciteit is opgewekt door windmolens. Inkoop is een belangrijk proces en instrument om onze duurzame ambities te bereiken. Met duurzaam inkopen voegen we de grootst mogelijke waarde toe aan mens, milieu en de eigen organisatie. De VU heeft de ambitie uitgesproken om in 2030 100% circulair in te kopen.

We denken na hoe we afval kunnen voorkomen en hoe we het gebruik van grondstoffen kunnen verminderen. De VU heeft als doel om de hoeveelheid restafval ieder jaar te verminderen en het scheidingspercentage ieder jaar te verhogen, tot 'zero waste' in 2030. Het afval dat we binnen de VU produceren, zamelen we gescheiden in, zodat materialen en grondstoffen zoveel mogelijk hergebruikt kunnen worden. In het kort: *Reduce, Re-use en Recycle!*

Wij werken op bovenstaande ambities nauw samen met onze partners in de metropoolregio Amsterdam.

1.5 Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO)

De afdeling Inkoopmanagement is binnen de VU partner voor duurzame inkooptrajecten, die resulteren in diensten, producten en werken die geen schade aan mens, dier of milieu veroorzaken; nu en in de toekomst. Duurzame inkooptrajecten dienen het bedrijfsbelang van de VU en versterken het positieve imago van de VU.

Deze inkooptrajecten worden gekenmerkt door:

- voorzien in de behoeften van huidige generaties zonder daarmee die voor de toekomstige generaties in gevaar te brengen;
- het milieubewuster inkopen en verwerken van diensten, leveringen en werken door rekening te houden met energie- en waterbeheer, het gebruik van wasmiddelen, afvalverwerking en materialen;
- aandacht voor ARBO-aspecten, zoals veiligheid;
- rekening te houden met sociale aspecten, waaronder het tegengaan van kinderarbeid.

Maatregelen zijn:

- ge- en verbruiksartikelen die de VU inkoopt, dienen na gebruik te kunnen worden teruggekeerd in de technosfeer (recycling) of af te worden gebroken in de biosfeer (biologisch afbreekbaar), zonder daarbij schadelijke effecten te veroorzaken of grote hoeveelheden energie te verbruiken.
- tijdens de looptijd van overeenkomsten wordt samen met de leverancier gezocht naar oplossing om afvalstromen te beperken of te zoeken naar oplossingen die niet schadelijk zijn voor mens, dier en milieu.

Voor actuele kenmerken van duurzaam inkopen wordt verwezen naar de 'menukaarten' die zijn opgesteld door RVO (voorheen AgentschapNL) via (http://www.pianoo.nl/duurzaaminkopen/criteria).

Diversiteit

Diversiteit is een kernwaarde van de VU. Wij staan voor een inclusieve gemeenschap en geloven dat diversiteit en internationalisering bijdragen aan de kwaliteit van onderwijs en onderzoek. We zijn dan ook voortdurend op zoek naar mensen die door hun achtergrond en ervaring bijdragen aan de diversiteit van onze campus.

1.6 Contact

Deze aanbesteding verloopt digitaal via TenderNed. Dit betekent onder meer dat:

a. Alle aanbestedingsdocumenten kosteloos en digitaal ter beschikking worden gesteld via TenderNed;
b. Het stellen van vragen door Inschrijver via de vraag-en-antwoordmodule van TenderNed plaatsvindt;
c. Het verstrekken van antwoorden middels de Nota van inlichtingen door de Aanbestedende Dienst plaatsvindt via TenderNed;
d. Aanmeldingen uitsluitend digitaal kunnen worden ingediend;
e. Ook alle verdere correspondentie in beginsel plaatsvindt via de berichtenmodule van TenderNed
f. Wij verzoeken u bij al uw correspondentie de naam van de aanbesteding 'Reprodienstverlening' te vermelden.

1.7 Verantwoordelijkheden

De opdrachtgever van deze aanbesteding is de VU, namens deze de Dienst Facilitaire Campus Organisatie (FCO), afdeling Services. In opdracht van de Dienst FCO wordt deze aanbesteding uitgevoerd door de Dienst Financiën/Afdeling Inkoopmanagement.

1.8 Voorbehoud

De VU wil deze aanbestedingsprocedure succesvol afronden. Als zich echter situaties voordoen die ertoe leiden dat de VU besluit het aanbestedingsproces geheel of gedeeltelijk, tijdelijk of volledig, stop te zetten dan hebben de Inschrijvers die meedingen geen recht op een vergoeding van welke aard dan ook. Door een aanbieding te doen stemt de Inschrijver volledig en expliciet in met dit voorbehoud.

1.9 Planning

Deze aanbesteding is op 11 februari 2026 aangemeld bij www.TenderNed.nl.

De planning van de aanbesteding ziet er als volgt uit:

Fase	*Omschrijving*	*Planning*
Startfase	Publicatie opdracht en aanbestedingsdocumenten op www.TenderNed.nl	11 februari 2026
	Schouw	26 februari 2026 13:00 uur
Offertefase	Uiterste moment van indienen vragen t.b.v. de eerste Nota van Inlichtingen	2 maart 2026, 23:59 uur
	Versturen eerste Nota van Inlichtingen	10 maart 2026
	Uiterste moment van indienen vragen t.b.v. de tweede Nota van Inlichtingen	17 maart 2026, 23:59 uur
	Versturen tweede Nota van Inlichtingen	24 maart 2026
	Sluiting Inschrijvingstermijn (sluitingsdatum indienen aanbieding)	7 april 2026, uiterlijk 10:00 uur
Beoordelingsfase	Beoordeling van de Offertes	April/mei 2026
	Demonstratie portal	12 mei 2026
Gunningsfase3	Versturen voorlopige gunning- en afwijzingsbrieven	26 mei 2026
	Binnen 5 werkdagen na dagtekening van de brief overleggen van de gevraagde bewijsstukken door de voorlopig geselecteerde Inschrijver(s)	3 juni 2026
	Verificatiegesprek	Week 24
Gunning	Definitieve gunning	16 juni 2026
	Ondertekening overeenkomst	Eind juni 2026
	Start implementatie	Vanaf juli 2026
	Startdatum dienstverlening	1 oktober 2026

Inschrijvers kunnen geen rechten ontlenen aan deze planning. De Aanbestedende Dienst kan zonder opgave van redenen de planning aanpassen. Indien de planning wordt gewijzigd, worden Inschrijvers tijdig geïnformeerd over de nieuwe planning.

1.10 Gunningscriterium

Het van toepassing zijnde gunningscriterium voor onderhavige opdracht is de beste prijs-kwaliteitverhouding. De gunningscriteria worden nader toegelicht en uitgewerkt in Hoofdstuk 5 van deze Offerteaanvraag.

De gunningscriteria met weging vallen uiteen in:

- 70% Kwaliteit
- 30% Prijs

Varianten zijn niet toegestaan.

1.11 Inschrijfkosten

Aan de VU kunnen geen kosten in rekening worden gebracht in verband met het uitbrengen van de Inschrijving.

2. Voorschriften

Indien u zich wenst in te schrijven voor deze aanbesteding, dan dient u zich onvoorwaardelijk te conformeren aan de onderstaande algemene aanbestedingsvoorschriften.
Dit doet u door het indienen van een rechtsgeldig ondertekend 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument'.

2.1 Aanbestedingsvoorschriften

Afwijkende offertes worden terzijde gelegd indien deze afwijking van dusdanige aard is dat, naar mening van de aanbestedende dienst, eventueel herstel zou leiden tot een verandering van de aanbieding.

- Voor de VU is de contactpersoon voor deze aanbesteding te bereiken via de berichtenmodule van TenderNed. Inlichtingen kunnen worden ingewonnen onder vermelding van 'Vraag aanbesteding Reprodienstverlening'.
- Indien Inschrijver besluit om geen aanbieding in te dienen, dan wordt deze verzocht dit aan de contactpersoon van de VU te melden en de aanbestedingsdocumenten te vernietigen.
- Inschrijver is gehouden de door VU verstrekte gegevens vertrouwelijk te behandelen, op straffe van uitsluiting van de aanbestedingsprocedure bij schending daarvan. Inschrijver legt deze verplichting eveneens op aan de door hem in te schakelen derden. VU zal eveneens de door Inschrijver verstrekte informatie vertrouwelijk behandelen.
- Aanbiedingen en correspondentie worden na afloop niet aan de Inschrijver geretourneerd.
- Inkoop, levering- en betalingsvoorwaarden, branchevoorwaarden en/of andere algemene voorwaarden van Inschrijver zijn nadrukkelijk niet van toepassing. De wederzijdse rechten en verplichtingen van partijen worden vastgelegd in de definitieve overeenkomst en de Algemene Rijks-inkoopvoorwaarden voor diensten (ARVODI 2025).
- Deze Offerteaanvraag en de overige aanbestedingsdocumenten zijn met de grootst mogelijke zorgvuldigheid samengesteld. Desondanks kunnen er toch onduidelijkheden/onvolkomenheden in deze documenten voorkomen. De VU verwacht een proactieve houding van de Inschrijver, hetgeen betekent dat de Inschrijver eventuele onduidelijkheden/onvolkomenheden in deze Offerteaanvraag en de overige aanbestedingsdocumenten zo spoedig mogelijk voor de aanbiedingsdatum schriftelijk bij de contactpersoon dient te melden. Heeft Inschrijver dit niet tijdig op de voorgeschreven wijze gemeld dan vervallen de rechten van de Inschrijver jegens de aanbesteder met betrekking tot (de gevolgen van) eventuele schendingen van het (aanbestedings)recht en wordt de Inschrijver geacht onverkort en onvoorwaardelijk met de inhoud van die documenten te hebben ingestemd.
- Het is niet toegestaan, op straffe van uitsluiting van de aanbestedingsprocedure, teksten en indelingen van de aanbestedingsdocumenten te wijzigen dan wel aan te vullen.
- Het is niet toegestaan, op straffe van uitsluiting van de aanbestedingsprocedure, in te schrijven onder voorwaarden.
- Een geschil tussen de bij de aanbesteding betrokkenen – daar onder begrepen een geschil dat slechts door een van de betrokkenen als zodanig wordt beschouwd - dat ontstaat naar aanleiding

van deze aanbesteding, wordt beslecht door de bevoegde rechter in het arrondissement Amsterdam.
- De voorlopige gunning wordt schriftelijk aan allen die een Inschrijving hebben ingediend gelijktijdig bekend gemaakt.

2.2 Voorschriften voor het indienen van een aanbieding

Aan het indienen van een Inschrijving stelt de VU de volgende eisen, de consequenties indien niet wordt voldaan aan deze eisen, zijn vermeld in paragraaf 2.1 – 'Aanbestedingsvoorschriften' van deze Offerteaanvraag.

- Inschrijving in te dienen voor de sluitingsdatum zoals vermeld in Hoofdstuk 1 – 'Planning'.
- Alle gevraagde gegevens, verklaringen en alle overige documenten dienen te worden aangeleverd in de Nederlandse taal. Tevens dienen alle correspondentie en werkzaamheden die in het kader van de overeenkomst plaatsvinden in de Nederlandse taal te worden opgesteld c.q. uitgevoerd.
- Het verstrekken van onjuiste gegevens kan te allen tijde tijdens het aanbestedingsproces tot uitsluiting leiden en kan ook na contracteren tot ontbinding van de overeenkomst leiden, onverlet een eis tot schadevergoeding die de VU kan stellen.
- De Inschrijving dient overzichtelijk te zijn en te zijn ingedeeld in overeenstemming met de wijze waarop dit in TenderNed is vastgelegd.
- Alle communicatie rond deze aanbesteding verloopt uitsluitend via TenderNed, tenzij uitdrukkelijk anders bepaald of in het geval van niet-beschikbaarheid van TenderNed vanwege een algemene storing aan het systeem.
- In het geval van een algemene storing van TenderNed op het moment van of nabij de sluitingstermijn, behoudt de Aanbestedende dienst zich het recht voor de sluitingstermijn op te schuiven zolang de Inschrijvingen nog niet zijn geopend, ook als de sluitingstermijn al gepasseerd is. Dit is een recht, geen plicht van de Aanbestedende dienst.
- De opening van de digitale kluis in TenderNed vindt plaats door twee medewerkers van de VU. Inschrijvers zijn niet uitgenodigd om de opening bij te wonen. Op verzoek zal een kopie van het proces-verbaal van opening worden toegestuurd.
- Een per fax of e-mail ingediende Inschrijving wordt niet geaccepteerd.
- Inschrijvingen die na de sluitingstermijn worden ontvangen neemt de VU niet in behandeling. De Inschrijver draagt het risico van de goede en tijdige aanwezigheid van de Inschrijving.

2.3 Vragen over de aanbesteding

Aan het stellen van vragen over de Aanbesteding stelt VU de volgende eisen:

- Vragen over de aanbesteding kunnen doorlopend via de vraag-en-antwoord module van TenderNed worden gesteld tot de datum genoemd in de 'Planning' (zie Hoofdstuk 1 – 'Planning') en worden zo spoedig mogelijk beantwoord. Vragen dienen apart gesteld worden. Het is niet toegestaan vragen te bundelen in een document en deze te versturen aan de VU.
- De antwoorden op vragen die binnen de hierboven gestelde termijn worden ontvangen, worden in een digitale geanonimiseerde Nota van inlichtingen, conform de in Hoofdstuk 1 – 'Planning'

genoemde sluitingsdatum bekendgemaakt via TenderNed. De Nota('s) van Inlichtingen zijn onderdeel van deze Offerteaanvraag en daarmee onderdeel van de opdracht.
- Het is niet toegestaan personen uit de VU-organisatie anders dan via de berichtenmodule van TenderNed of het algemene correspondentieadres van de VU in verband met deze aanbesteding te benaderen, dit op straffe van uitsluiting van de aanbestedingsprocedure.
- In de tweede Nota van Inlichtingen kunnen alleen vragen gesteld worden over antwoorden uit de eerste Nota van Inlichtingen.
- Inzake de beoordeling van de Inschrijving is de VU niet verplicht interne (aanbestedings)documenten, zoals resultaten van evaluaties, processen-verbaal, adviezen aangaande kwalificatie aan Inschrijver bekend te maken.

2.4 TenderNed

TenderNed is het online marktplein voor aanbestedingen van de Nederlandse overheid. Op 1 april 2013 is de Aanbestedingswet in werking getreden. Deze wet verplicht alle aanbestedende diensten in Nederland om al hun openbare aanbestedingen eerst op TenderNed te publiceren. De overheid bevordert zo dat alle aanbestedingen van de overheid op één plek zijn te vinden.

TenderNed maakt voor het registreren en inloggen van ondernemers gebruik van eHerkenning. Voor het inloggen en registreren in TenderNed is een eHerkenningsmiddel nodig. Voor meer informatie over eHerkenning zie ook het Stappenplan Digitaal Inschrijven op overheidsopdrachten via TenderNed: Inloggen op TenderNed als ondernemer

2.5 Schouw

Door de VU wordt een schouw (locatiebezoek) georganiseerd, waarbij Gegadigden de mogelijkheid wordt geboden een bezoek aan de VU Campus te brengen en de huidige locatie van de interne reproafdeling.

Locatiegegevens en een overzicht van de situatie op de VU Campus vindt u op de VU site: Plattegrond VU Campus - Vrije Universiteit Amsterdam

Tijdens de schouw kunnen er geen vragen worden gesteld. De schouw zal op donderdag 26 februari 2026, om 13:00 uur plaatsvinden. Hierbij kunnen maximaal 2 personen per Inschrijver aanwezig zijn, mits deze zich twee werkdagen voor de bijeenkomst hebben aangemeld via de berichtenmodule van TenderNed onder vermelding van schouw, aanbesteding 'Reprografische dienstverlening' naam en functie van de aanwezige personen. Inschrijvers ontvangen een bevestiging van deze aanmelding. In deze bevestiging zullen de exacte locatie en de planning bekend worden gemaakt.

Vragen en klachtenafhandeling
Als u in algemene zin vragen of opmerkingen heeft over het aanbestedingsbeleid van de VU, of als u meent dat u tijdens enige aanbestedingsprocedure van de VU onjuist bent of wordt behandeld of uw vragen niet naar behoren zijn beantwoord, kunt u contact opnemen met mevrouw D.M. Koesen,

Inkoopmanager van de VU via e-mail d.m.Koesen@vu.nl U ontvangt een bevestiging van uw vraag of klacht inclusief een te verwachten afhandeltermijn.

3 Selectieprocedure

In dit hoofdstuk wordt het selectieproces op hoofdlijnen beschreven. Tevens bevat dit hoofdstuk de verplichte en facultatieve uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen.

3.1 Aanmelding, wijze van beoordelen

Bij deze Offerteaanvraag is als Bijlage 1 het elektronisch formulier 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' (UEA) gevoegd om maximale vergelijkbaarheid van de door Inschrijvers opgeleverde informatie te bewerkstelligen. Het UEA is in TenderNed opgesteld. De Inschrijver opent het betreffende UEA via de UEA-module in TenderNed, vult deze in en voegt het bestand, via de module, toe aan de Inschrijving. TenderNed genereert hiervan automatisch een XML- en een PDF-bestand.

De Inschrijving door Inschrijver geschiedt door het indienen van het ingevulde en ondertekende 'UEA' inclusief de daarbij behorende overige te verstrekken gegevens. Door Inschrijving en ondertekening van het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' geeft de Inschrijver tevens te kennen akkoord te gaan met de procedure van aanbesteden.

In de Aanbestedingswet is bepaald dat aanbestedende diensten in eerste instantie aan ondernemers alleen het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' mogen vragen, in plaats van alle bewijsstukken. In de wet is opgenomen dat het model voor deze verklaring wordt vastgesteld bij of krachtens algemene maatregel van bestuur. Deze algemene maatregel van bestuur is het Aanbestedingsbesluit. In het Aanbestedingsbesluit is bepaald dat het model wordt vastgesteld bij ministeriële regeling en dit is dan ook het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' die ondernemers en aanbestedende diensten op grond van de wet moeten gebruiken.

In het UEA wordt een aantal keer verwezen naar de eisen zoals vermeld in de aanbestedingsstukken. Onder aanbestedingsstukken worden alle documenten in een aanbestedingsprocedure die door de Aanbestedende dienst in de procedure zijn gebracht, verstaan. Voorbeelden van ingebrachte documenten in een procedure zijn de aankondiging en de daarbij behorende Offerteaanvraag, de Nota van Inlichtingen of een beschrijving van de organisatie van de aanbestedende dienst. Eventuele wijzigingen in de Nota van Inlichtingen bij de aanbestedingsprocedure gaan voor op de eisen zoals gesteld in de aankondiging of de offerteaanvraag. Voorts maken de Algemene voorwaarden, een conceptovereenkomst en de Service Level Agreement met bijbehorende KPI's deel uit van de aanbestedingsstukken. Correspondentie via e-mail en dergelijke, waarin mededelingen worden gedaan, valt niet onder het begrip aanbestedingsstukken.

Gedragsverklaring aanbesteden (GVA)

Aanvullend stelt de Aanbestedingswet ook een gedragsverklaring aanbesteden (GVA) verplicht voor het inschrijven op een aanbestedingsprocedure. De GVA geldt als bewijs dat voor een Inschrijver of Inschrijvers bepaalde uitsluitingsgronden welke opgenomen zijn in het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' niet van toepassing zijn. Deze uitsluitingsgronden hebben betrekking op veroordelingen van een Inschrijver of Inschrijver voor bepaalde misdrijven genoemd in het Wetboek van Strafrecht (o.a. deelneming aan een criminele organisatie, witwassen, fraude, omkoping),

overtreding van beroepsgedragsregels of ernstige beroepsfouten, (waaronder zware en zeer zware overtredingen van de Mededingingswet indien aan de beboete onderneming geen clementie is verleend).

Als de opdracht voorlopig aan u wordt gegund, dient u binnen 5 dagen de bewijsstukken uit het Uniform Europees Aanbestedingsdocument te overleggen.

Het is verstandig om een gedragsverklaring aanbesteden aan te vragen geruime tijd vóór het einde van de wettelijke geldigheidsduur van de verklaring omtrent het gedrag en/of ruim voor de datum van voorlopige gunning van de aanbesteding waar u op inschrijft, omdat de termijn waarbinnen een gedragsverklaring aanbesteden door het bevoegd gezag daadwerkelijk zal worden afgegeven, afhangt van de omstandigheden die betrekking hebben op de aanvrager, en de natuurlijke personen die bestuurder van de onderneming zijn (geweest).

De gedragsverklaring aanbesteden kan worden aangevraagd via onderstaande link:
https://www.justis.nl/producten/gva/gva-aanvragen/

3.2 Beoordelingsaspecten Inschrijving

De Inschrijving wordt beoordeeld op:

- juistheid en volledigheid
- verplichte uitsluitingsgronden
- facultatieve uitsluitingsgronden
- geschiktheidseisen
- gunningseisen en –wensen

3.2.1 Toets op juistheid en volledigheid

1. Is de Inschrijving conform het gestelde in deze Offerteaanvraag aangeboden? Indien dit niet het geval is kan de Inschrijver uitgesloten worden van de aanbestedingsprocedure.
2. Conformeert de Inschrijver zich aan de voorwaarden uit de Offerteaanvraag? De Inschrijver dient dit aan te tonen door het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' voor akkoord te ondertekenen en deze bij de Inschrijving te voegen als bijlage (digitaal via TenderNed). Indien de Inschrijver of een lid van het samenwerkingsverband zich met één of meerdere artikelen niet akkoord verklaart of de tekst wijzigt dan wordt de Inschrijver uitgesloten van de aanbestedingsprocedure.

Het ontbreken van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument of het ontbreken van een rechtsgeldig ondertekend Uniform Europees Aanbestedingsdocument zal tot uitsluiting van de aanbestedingsprocedure leiden.

3.2.2 Toets op verplichte en facultatieve uitsluitingsgronden

De uitsluitingsgronden welke zijn vermeld in het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' zijn allen van toepassing op deze aanbesteding. Inschrijvers die voldoen aan een of meerdere uitsluitingsgronden

(opgenomen in het UEA) zijn uitgesloten van de aanbestedingsprocedure, overigens onverminderd het bepaalde in artikel 2.88 van de gewijzigde Aanbestedingswet 2012.

3.2.3 Toets op geschiktheidseisen

Om te beoordelen of de Inschrijver geschikt is om de opdracht uit te voeren heeft de VU geschiktheidseisen opgesteld.

Het niet voldoen aan één of meerdere geschiktheidseisen leidt tot uitsluiting van de betreffende Inschrijver aan de aanbestedingsprocedure.

Om te voldoen aan de geschiktheidseisen, dient Inschrijver Deel IV van het UEA in te vullen. De geschiktheidseisen hebben betrekking op de volgende onderdelen:

3.2.3.1 Financiële en economische draagkracht

Door het akkoord verklaren van Deel IV UEA, verklaart Inschrijver aan onderstaande geschiktheidseisen te voldoen.

- ***Eis 1 Continuïteit***

Inschrijver dient over voldoende financiële en economische draagkracht te beschikken voor de nakoming van de verplichtingen die voortvloeien uit de eventuele raamovereenkomst. Bij Inschrijver zijn geen mogelijke claims bekend of gedurende de periode van de uitvoering van de raamovereenkomst zijn geen investeringen noodzakelijk die zijn bedrijf in een zodanige positie kunnen brengen dat de financieel-economische draagkracht of de continuïteit daarvan in gevaar kan worden gebracht.

De accountantsverklaring, afgegeven bij de meest recente jaarrekening van de onderneming van Inschrijver, mag geen continuïteitsparagraaf bevatten, waarin de accountant een voorbehoud maakt of zorg uit met betrekking tot de continuïteit van de bedrijfsvoering. De accountantsverklaring dient verder een goedkeurend oordeel te bevatten. Accountantsverklaringen met een andersluidend oordeel dan goedkeurend, zoals een verklaring met beperking, een oordeelonthouding of een afkeurend oordeel, worden niet geaccepteerd.

Wanneer de onderneming niet kwalificeert als een zogenoemde "grote organisatie" (*d.w.z. niet controleplichtig zijn volgens artikel 393 van Boek 2 van het Burgerlijk Wetboek*), kan volstaan worden met een beoordelingsverklaring. Dit geldt zowel bij ondernemingen die kwalificeren als "kleine organisatie" als ondernemingen die kwalificeren als "micro-organisatie". Een samenstellingsverklaring wordt niet geaccepteerd vanwege de afwezigheid van een oordeel of conclusie over de jaarrekening door de accountant. Ook de beoordelingsverklaring mag geen continuïteitsparagraaf bevatten, waarin de accountant een voorbehoud maakt of zorg uit met betrekking tot de continuïteitsveronderstelling van de onderneming.

Bij inschrijving door een samenwerkingsverband (combinatie), verklaart Inschrijver dat bij geen van de deelnemers van de combinatie sprake is van een continuïteitsparagraaf in de accountantsverklaring, afgegeven bij de meest recente jaarrekening. Bij inschrijving door een samenwerkingsverband dient ieder lid van dit verband aan bovenstaande eis te voldoen en, desgevraagd, bovenstaand bewijs te overleggen.

Na voorgenomen gunning zal de VU de volgende bewijsstukken opvragen voor bovenstaande eis:

Een kopie van de betreffende accountantsverklaring of een separate (bevestigende) verklaring, afgegeven door een accountant.

Eis 2 Verzekering

Inschrijver dient aan te tonen, op het moment van gunning, op adequate wijze verzekerd te zijn. Inschrijver dient te verklaren dat zijn onderneming adequaat is verzekerd en verzekerd zal blijven gedurende de looptijd van de overeenkomst tegen bedrijfsaansprakelijkheid, met een dekking van tenminste EURO 2.500.000,- per jaar.

Na voorgenomen gunning zal de VU de volgende bewijsstukken opvragen voor bovenstaande eis:

A1. Een recente kopie van de verzekeringspolis of een verklaring van de verzekeraar met daarin opgenomen:
- De dekking
- De maximale dekking per verzekeringsjaar en per gebeurtenis
- De geldigheidsduur van de verzekering

Bij Inschrijving door een samenwerkingsverband dient ieder lid van dit verband aan bovenstaande eis te voldoen en, desgevraagd **na voorlopige gunning**, bovenstaand bewijs te overleggen.

3.2.3.2 Beroepsbevoegdheid

Eis 3 Rechtsgeldige Inschrijving

Inschrijver dient te verklaren dat hij conform de in de lidstaat van herkomst geldende voorschriften is ingeschreven in het handelsregister of een beroepsregister. Binnen Nederland volstaat hiertoe een uittreksel van inschrijving in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel (KvK).

Na voorgenomen gunning zal de Aanbestedende dienst de volgende bewijsstukken opvragen voor bovenstaande eis:

B1. Een uittreksel van inschrijving in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel. Het uittreksel dient niet ouder te zijn dan 6 maanden op het moment van indienen van de Inschrijving, gerekend vanaf de sluitingsdatum indiening Inschrijving.

C1. Uit het uittreksel van inschrijving dient te blijken dat de UEA rechtsgeldig is ondertekend (ondertekend door een hiertoe bevoegd persoon/dat de ondertekenaar bevoegd is dergelijke verbintenissen aan te gaan).

In het geval dat Inschrijver ervoor kiest personen te machtigen zijn onderneming voor de aanbestedingsprocedure te vertegenwoordigen, dient dit te worden aangegeven in de UEA deel II.B.

Indien de Inschrijving wordt ingediend door een samenwerkingsverband (combinatie), dient ieder lid van het verband een bewijs van inschrijving van de onderneming in het nationale Beroeps- of Handelsregister in te dienen na voorgenomen gunning. Het uittreksel dient niet ouder te zijn dan 6 maanden op het moment van indienen van de Inschrijving, gerekend vanaf de sluitingsdatum indiening Inschrijving.

3.2.3.3 Technische bekwaamheid of beroepsbekwaamheid

Eis 4 Ervaring (kerncompetenties, referenties)

Om aan te tonen dat de Inschrijver over voldoende deskundigheid en ervaring beschikt met betrekking tot de opdracht dient de Inschrijver referenties te overleggen van vergelijkbare opdrachten. Door het akkoord verklaren van Deel IV van het UEA geeft Inschrijver aan te voldoen aan de gevraagde kerncompetenties. Daarnaast dient Inschrijver per referentie het format 'Referentieopdracht' (Bijlage 2) in te vullen voor nadere toelichting.

Inschrijver dient **bij zijn Inschrijving** relevante referentieopdrachten te overleggen waaruit niet alleen relevante ervaring blijkt, maar ook de noodzakelijke competenties en expertise op punten die van essentieel belang zijn voor de te verstrekken opdracht.

- Hierbij betreft het referentieopdrachten die in de afgelopen drie (3) jaar zijn uitgevoerd en afgerond, opgeleverd of nog in uitvoering zijn. Projecten die langer dan drie (3) jaar geleden zijn afgerond zijn niet toegestaan.

U dient de referenties in te dienen die voldoet aan het onderstaande:

Referentie 1:
Inschrijver heeft ervaring met het produceren en leveren van reguliere reprografische opdrachten voor een (1) organisatie die vanuit een bestelportal worden besteld, met een minimale jaarlijkse orderwaarde van € 400.000,- en over minimaal 4.500 bestellingen. Het betreft bestellingen die bestaan uit soortgelijke producten als vermeld in 'Bijlage 9 – Prijzenblad VU repro'. De referentieopdracht dient minimaal twee (2) jaar te lopen of te hebben gelopen.

Referentie 2:
Ervaring met het leveren van een klantspecifieke bestelportaal voor het doen van bestellingen en het begeleiden en informeren van gebruikers. De referentieopdracht dient minimaal twee (2) jaar te hebben gelopen.

Referentie 3:
Inschrijver heeft ervaring met het produceren van vertrouwelijke reprografische opdrachten waarvoor een beveiligde omgeving is ingericht en die aantoonbaar alleen door aangewezen medewerkers worden uitgevoerd. De referentieopdracht dient minimaal één (1) jaar te hebben gelopen.

De referentieopdrachten zijn c.q. worden succesvol en naar tevredenheid uitgevoerd.

De referentieopdrachten mogen betrekking hebben op opdrachten uitgevoerd voor de VU.
Inschrijver dient per gevraagde kerncompetentie het format in Bijlage 2 - 'Referentieopdracht' in te vullen. Gevraagd wordt om één (1) referentie per kerncompetentie, dus maximaal drie (3) referentieopdrachten.
Indien u kunt aantonen binnen een bepaalde referentieopdracht ervaring te hebben met alle gevraagde kerncompetenties, hoeft u dus maar één (1) referentieopdracht te gebruiken.

Na voorgenomen gunning kan de Aanbestedende dienst de volgende bewijsstukken opvragen voor bovenstaande eis:

- Per ingediende referentieopdracht een tevredenheidsverklaring/verklaring van (goede) uitvoering door de partij voor wie de opdracht is uitgevoerd.

Onwaarheden, onjuistheden of onvolledigheden ten aanzien van de opgegeven referenties kunnen leiden tot uitsluiting van de procedure. De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor zo nodig referenties op juistheid te controleren. Mocht blijken dat er een onjuist beroep wordt gedaan op een referentie en Inschrijver beschikt hierdoor niet langer over het minimale aantal benodigde referenties, leidt dit tot ongeldigheid van de Inschrijving.
De Inschrijver stemt er zonder voorbehoud mee in dat de VU contact opneemt met de opgegeven contactpersonen zonder dat de VU Inschrijver hiervan op de hoogte hoeft te stellen.

Eis 5 Kwaliteitszorg- en borging

Inschrijver dient in het bezit te zijn van een kwaliteitssysteemcertificaat op basis van de norm NEN-EN-ISO 9001:2015 'Kwaliteitsmanagementsystemen - Eisen', of een daaraan gelijkwaardig systeem of een eigen kwaliteitssysteem waarbij er sprake is van gelijkwaardige maatregelen, welke betrekking hebben op de aard van de opdracht, en deze na voorlopige gunning kunnen overleggen.

a) Het certificaat moet zijn afgegeven door een daartoe bevoegde certificeringinstantie.
   Om in aanmerking te kunnen komen voor de opdracht moet de Inschrijver een kopie van het kwaliteitssysteemcertificaat overleggen. Ingeval van een samenwerkingsverband van ondernemers (combinatie) dient de combinatie, dan wel alle deelnemers van die combinatie in het bezit te zijn van het hiervoor bedoelde kwaliteitssysteemcertificaat; in het geval dat afzonderlijke certificaten worden overgelegd, moeten deze certificaten gezamenlijk overeenkomen met de aard van de opdracht.
b) De Inschrijver die beschikt over een eigen kwaliteitssysteem dient in maximaal drie vel A4, of door middel van een inhoudsopgave aan te tonen welke maatregelen zijn onderneming heeft genomen om de gevraagde kwaliteit te waarborgen.

Door akkoord verklaren van Deel IV van het UEA geeft Inschrijver aan hieraan te voldoen.
Na voorgenomen gunning dient Inschrijver, als die opteert voor a) een kopie van het desbetreffende certificaat (bewijsstukken) te overleggen.

Eis 6 Milieumanagement

Inschrijver dient in het bezit te zijn van een milieumanagementsysteemcertificaat op basis van de norm NEN-EN-ISO 14001:2015 'milieumanagementsystemen - Eisen', of een daaraan gelijkwaardig systeem

of een eigen milieumanagementsysteem waarbij er sprake is van gelijkwaardige maatregelen, welke betrekking hebben op de aard van de opdracht, en deze na voorlopige gunning kunnen overleggen.

a) Het certificaat moet zijn afgegeven door een daartoe bevoegde certificeringinstantie.
   Om in aanmerking te kunnen komen voor de opdracht moet de Inschrijver een kopie van het milieumanagementsysteemcertificaat overleggen. Ingeval van een samenwerkingsverband van ondernemers (combinatie) dient de combinatie, dan wel alle deelnemers van die combinatie in het bezit te zijn van het hiervoor bedoelde milieumanagementsysteemcertificaat; in het geval dat afzonderlijke certificaten worden overgelegd, moeten deze certificaten gezamenlijk overeenkomen met de aard van de opdracht.
c) De Inschrijver die beschikt over een eigen milieumanagementsysteem dient in maximaal drie vel A4, of door middel van een inhoudsopgave aan te tonen welke maatregelen zijn onderneming heeft genomen om de gevraagde kwaliteit te waarborgen.

Door akkoord verklaren van Deel IV van het UEA geeft Inschrijver aan hieraan te voldoen.
Na voorgenomen gunning dient Inschrijver, als die opteert voor a) een kopie van het desbetreffende certificaat (bewijsstukken) te overleggen.

Eis 7 Informatiebeveiliging

Inschrijver dient in het bezit te zijn van een informatiebeveiligingssysteemcertificaat op basis van de norm NEN-EN-ISO 27001:2022 informatiebeveiligingssysteem- Eisen', of een daaraan gelijkwaardig systeem of een eigen informatiebeveiligingssysteem waarbij er sprake is van gelijkwaardige maatregelen, welke betrekking hebben op de aard van de opdracht, en deze na voorlopige gunning kunnen overleggen.

b) Het certificaat moet zijn afgegeven door een daartoe bevoegde certificeringinstantie.
   Om in aanmerking te kunnen komen voor de opdracht moet de Inschrijver een kopie van het informatiebeveiligingssysteemcertificaat overleggen. Ingeval van een samenwerkingsverband van ondernemers (combinatie) dient de combinatie, dan wel alle deelnemers van die combinatie in het bezit te zijn van het hiervoor bedoelde informatiebeveiligingssysteemcertificaat; in het geval dat afzonderlijke certificaten worden overgelegd, moeten deze certificaten gezamenlijk overeenkomen met de aard van de opdracht.
d) De Inschrijver die beschikt over een eigen informatiebeveiligingssysteem dient in maximaal drie vel A4, of door middel van een inhoudsopgave aan te tonen welke maatregelen zijn onderneming heeft genomen om de gevraagde kwaliteit te waarborgen.

Door akkoord verklaren van Deel IV van het UEA geeft Inschrijver aan hieraan te voldoen.
Na voorgenomen gunning dient Inschrijver, als die opteert voor a) een kopie van het desbetreffende certificaat (bewijsstukken) te overleggen.

Eis 8 Geen Russische betrokkenheid

De Europese Unie heeft op 8 april 2022 verschillende nieuwe sancties ingesteld tegen Rusland. Op basis van het sanctiepakket verbiedt de Europese Unie onder meer om overheidsopdrachten te gunnen aan een inschrijver waarbij sprake is van Russische betrokkenheid (artikel 5 duodecies Verordening 833/2014). De Opdracht mag op grond daarvan uitsluitend worden uitgevoerd door een onderneming die geen Russische betrokkenheid heeft.

Door akkoord verklaren van Deel IV van het UEA geeft Inschrijver aan hieraan te voldoen.
Na voorlopige gunning dient Inschrijver Bijlage 3 Verklaring geen Russische betrokkenheid (op verzoek) rechtsgeldig te ondertekenen en te overleggen.

4 Programma van Eisen

Doelstelling uit de Visie Reprografie

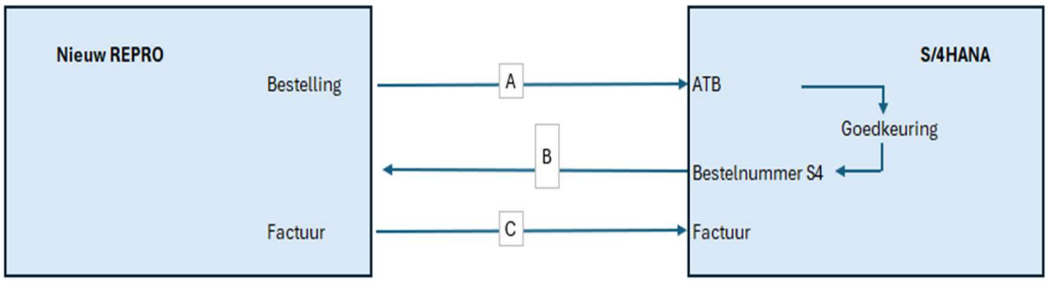
De VU wil een toekomstbestendige reprografische dienstverlening realiseren die aansluit bij de maatschappelijke ontwikkelingen en de behoeften van de VU en haar stakeholders. Dit omvat het waarborgen van hoge klanttevredenheid, efficiëntie, duurzame bedrijfsvoering en kostenbeheersing.

Onderstaand Programma van Eisen (PvE) is opgesteld om u duidelijkheid te geven over de eisen die de VU stelt aan de beoogde levering en dienstverlening en bevat alle informatie die u als Gegadigde in staat stelt om een zo goed mogelijke aanbieding te doen. In dit Programma van Eisen wordt op onderdelen naar de Bijlagen verwezen. Deze Bijlagen maken onlosmakelijk onderdeel uit van het Programma van Eisen.

1	**Algemeen**
1.1	Opdrachtnemer dient zich bij de uitvoering van de Opdracht te houden aan alle huidige en toekomstige regelgeving.
1.2	Opdrachtnemer heeft op alle werkdagen een telefonische bereikbaarheid van 8.30 tot 17.00 uur. De contactperso(o)n(en) van Opdrachtnemer is/zijn tijdens werkdagen bereikbaar in deze periode ingeval van een calamiteit.
1.3	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de medewerkers die ingezet worden voor opdrachten van de VU een opleiding hebben gevolgd om hun werkzaamheden met deskundigheid te kunnen uitvoeren.
1.4	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de dienstverlening aan Opdrachtgever niet wordt vertraagd door ziektes, vakanties en andere redenen van absentie van het betrokken personeel van Opdrachtnemer c.q. onder zijn verantwoordelijkheid opererend personeel.
1.5	De VU heeft een inclusief, open karakter en een internationale aantrekkingskracht. De VU is een multiculturele universiteit met veel buitenlandse studenten en medewerkers. Het door Opdrachtnemer in te zetten personeel dient dan ook de Nederlandse én de Engelse taal zowel mondeling als schriftelijk in dusdanige mate te beheersen als noodzakelijk is voor het op correcte wijze kunnen communiceren met bestellers van de VU.
1.6	Opdrachtnemer voorziet personeel van duidelijk herkenbare en uniforme bedrijfskleding, voorzien van bedrijfsnaam of -logo, en voor zover vereist, veiligheidsschoeisel.
1.7	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de medewerkers die ingezet worden voor opdrachten van de VU zich houden aan de Huisregels VU (zie bijlage 14)

1.7	Klachten, van welke aard dan ook, worden direct in behandeling genomen. Opdrachtnemer streeft ernaar de klacht z.s.m. te verhelpen. De klacht dient uiterlijk binnen 2 werkdagen verholpen te zijn, tenzij anders overeengekomen. Opdrachtnemer houdt de klant op de hoogte over de voortgang van de klacht.
1.9	Registratie van klachten en de klachtafhandeling is de primaire verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer. Klachten kunnen door bestellers op de volgende wijze worden aangeleverd: - Via het bestelportal (voorkeur i.v.m. transparantie en rapportagemogelijkheden) - Telefonisch - Per mail - Persoonlijk in het QSP. Wanneer een klacht niet via het bestelportal wordt ingediend, is het de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer om deze te registeren, dan wel te laten registreren.
1.10	De VU Campus is autoluw. Parkeren kan in de parkeergarages op en rond de campus of op de openbare weg. Aan het parkeren op de VU zijn kosten verbonden. Voor meer informatie, zie Parkeerbedrijf VU-VUmc (parkerenbijvu.nl).
1.11	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 VU geheel vrij om (met opgave van reden(en)) een wijziging van onderaannemers te weigeren.

2	**Financieel**
2.1	De algemene factuureisen VU (bijlage 15) zijn van toepassing.
2.2	Op de factuur dient minimaal het volgende worden vermeld: • Factuurdatum; • Factuurnummer; • Klantnummer; • Ordernummer; • kostenplaatsnummer voor interne verrekening (kostenplaats op te geven door besteller bij bestelling) • naam besteller en afdeling; • datum en afleveradres(sen) van de levering(en); • omschrijving van de levering(en); • artikelnummers; • aantal/verpakkingseenheden;

	• overeengekomen prijzen.
2.3	Facturen worden per opdracht ingediend binnen 30 dagen na afsluiting van een maand.
2.4	Voor het plaatsen van een bestelling door een medewerkers dient er akkoord te zijn vanuit de VU volgens de op dat moment gelden procuratie. Hiervoor moet het volgens proces worden ingericht: 1) Medewerker logt in op de bestelportal en stelt de bestelling samen. 2) Medewerker voert de kostenplaats in en geeft akkoord op de inhoud van de bestelling. 3) De bestelportal zet de bestelling via CPI door naar de S/4HANA omgeving van de VU. 4) De bestelling komt als ATB binnen in S/4HANA en wordt daar, na goedkeuring, omgezet in een bestelling. 5) Wanneer er volgens procuratie eerst intern akkoord nodig is (orders met een orderwaarde boven de €500,-) wordt dit binnen S/4HANA afgehandeld. 6) Na akkoord op de bestelling wordt vanuit S/4HANA een goedkeuring teruggezonden naar de bestelportal in de vorm van een bestelnummer. 7) Leverancier voert bestelling uit. 8) Opdracht wordt met vermelding van het bestelnummer gefactureerd via Peppol.  Integratie met S/4HANA voor stroom A en B gaat over VU integratieplatform, SAP CPI. Generieke specificaties: ReST protocol met OAuth 2.0 authenticatie. Voor stroom C aansluiten op het Peppol netwerk. Wanneer er in het bestelproces een fout optreedt (bijv. Verkeerde kostenplaats) dan wordt de besteller hierover op een overzichtelijke en begrijpelijke manier via het bestelportal geïnformeerd. Het inrichten van bovenstaand proces is een gezamenlijke verantwoordelijkheid van Opdrachtgever en Opdrachtnemer. De kosten vanuit Opdrachtnemer dienen onderdeel te zijn van de aanbiedingen en hiervoor mogen geen additionele kosten in rekening worden gebracht.

2.5	Alle genoemde bedragen voor **afdrukken en nabewerking** (zie prijzenblad tabel 2; onderdeel Afdrukken, Nabewerking (incl. materialen)), materialen en standaard producten (zie prijzenblad tabel 3) in de aanbieding zijn vast voor het eerste jaar van de Overeenkomst. De Opdrachtnemer kan de prijzen van de afdrukken, nabewerking, materialen en standaard producten ieder jaar indexeren met het CBS-index "Drukwerk, diensten in verband met drukwerk, reproductie van opgenomen media"(PPI 18) (2021=100), met het tweede kwartaal als ijkpunt. (De maximale op enig moment te hanteren prijsstijging is gelijk aan de jaarmutatie van de prijsindex over het laatste volledig afgeronde kalenderjaar). Het resultaat van de berekening wordt rekenkundig afgerond op twee (2) cijfers achter de komma. De eerste mogelijkheid voor een eventuele prijsindexering is 1 januari 2027. Opdrachtnemer deelt zijn voorstel voor de nieuwe prijzen voor de dienstverlening steeds uiterlijk op 1 oktober van het jaar voordat de prijsindexering in dient te gaan schriftelijk mee aan de contractmanager van Opdrachtgever. Na akkoord van Opdrachtgever kunnen de prijsverhogingen worden doorgevoerd met ingang van 1 januari van het volgende jaar. Indexeringsverzoeken kunnen niet met terugwerkende kracht worden ingediend. In het geval Opdrachtnemer haar prijzen na goedkeuring door Opdrachtgever heeft geïndexeerd, kan een volgende indexatie niet eerder dan na 12 (twaalf) opeenvolgende maanden na indexering plaatsvinden. Indien de indexatie negatief is, zal deze ook op de eerstvolgende indexeringsdatum worden verrekend. De formule voor het indexeren van de individuele prijselementen is: nieuwe prijs voor prijselement = (1 + (jaarmutatie / 100)) * te indexeren prijselement.
2.6	Alle genoemde bedragen voor **papier en foambord** (zie prijzenblad tabel 2; onderdeel Papier en Foambord) in de aanbieding zijn vast voor het eerste half jaar van de Overeenkomst. De Opdrachtnemer kan de prijzen ieder half jaar, per 1 januari en 1 juli, indexeren met het CBS-index papier en papierwaren (PPI17) (2021=100), met het tweede kwartaal (bij indexatie per 1 januari) of vierde kwartaal (bij indexatie per 1 juli) als ijkpunt. (De maximale op enig moment te hanteren prijsstijging is gelijk aan de jaarmutatie van de prijsindex over het laatste volledig afgeronde kalenderjaar). Het resultaat van de berekening wordt rekenkundig afgerond op twee (2) cijfers achter de komma. De eerste mogelijkheid voor een eventuele prijsindexering is 1 januari 2027. Opdrachtnemer deelt zijn voorstel voor de nieuwe prijzen voor de dienstverlening steeds uiterlijk op 1 oktober van het jaar voordat de prijsindexering in dient te gaan en 1 maart

	van het lopende jaar waarin de prijsindexering dient in te gaan, schriftelijk mee aan de contractmanager van Opdrachtgever. Na akkoord van Opdrachtgever kunnen de prijsverhogingen worden doorgevoerd met ingang van 1 januari van het volgende jaar of 1 juli van het lopende jaar. Indexeringsverzoeken kunnen niet met terugwerkende kracht worden ingediend. In het geval Opdrachtnemer haar prijzen na goedkeuring door Opdrachtgever heeft geïndexeerd, kan een volgende indexatie niet eerder dan na 6 (zes) opeenvolgende maanden na indexering plaatsvinden. Indien de indexatie negatief is, zal deze ook op de eerstvolgende indexeringsdatum worden verrekend. De formule voor het indexeren van de individuele prijselementen is: nieuwe prijs voor prijselement = (1 + (jaarmutatie / 100)) * te indexeren prijselement.
2.7	Behoudens de indexering uit eis 2.5 en 2.6 liggen alle aangeboden prijzen vast gedurende de gehele duur van de overeenkomst inclusief de opties tot verlenging.
2.8	De vooraf opgegeven prijs per opdracht is all-in, er volgen geen meerkosten tenzij de besteller van de VU expliciet (per e-mail of in de bestelportal) akkoord is gegaan met de meerkosten. De VU zal eerst akkoord moeten gaan met de vooraf opgegeven prijs, voordat zij daadwerkelijk opdracht voor de uitvoering zullen geven. Wijzigingen in de inhoud van de opdracht moeten eerst schriftelijk overeengekomen worden. Onder all-in wordt verstaan alle kosten, zoals: administratie, overhead, reis-verblijf, verzekeringen, heffingen, kosten voor overleg, kosten voor drukproeven, transportkosten, opslagkosten, verpakkingskosten en alle overige kosten voor het vervaardigen, opslaan en afleveren van desbetreffende levering en dienstverlening. Voor de prijsbeoordeling wordt uitgegaan van losse bestellingen, tenzij anders aangegeven. In praktijk kan er sprake zijn van combinatieopdrachten.
2.9	Alle aangeboden prijzen, tarieven en kosten zijn vermeld in euro's, exclusief BTW.
2.10	De prijzen zijn op basis van franco levering op de door de VU aangegeven afleveradressen in Nederland. Opdrachtnemer hanteert geen drempelbedragen of toeslagen voor minimale orderwaarde, factuurkosten, verpakkingskosten, transportkosten voor levering etc.
2.11	De Opdrachtnemer is gehouden, voor producten die buiten de prijzenblad vallen, marktconforme prijzen te hanteren. VU 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 de VU 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.
2.12	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 VU. Als blijkt dat dezelfde vraagstelling bij meerdere afdelingen relevant is, dan kunnen de condities (maar uitsluitend centraal) hierop afgestemd worden.
2.13	Indien Opdrachtnemer niet, of niet binnen de overeengekomen tijdsduur, de afspraken met betrekking tot de dienstverlening nakomt, is de VU gemachtigd en gerechtigd van Opdrachtnemer te eisen dat deze voor eigen kosten onmiddellijk corrigerende actie(s) onderneemt, waarbij spoeddienstverlening is inbegrepen. Indien Opdrachtnemer hieraan niet voldoet, zal VU de gemaakte extra kosten in rekening brengen voor het elders noodzakelijk verwerven van de dienstverlening.
2.14	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. De prijzen voor producten die nu niet gespecificeerd zijn, maar gedurende de looptijd van de raamovereenkomst gevraagd worden, dienen realistische marktprijzen en in verhouding met de overige aangeboden prijzen te zijn.
2.15	Hetgeen wel in de Inschrijving wordt beschreven, ook de wijze waarop invulling wordt gegeven aan de kwalitatieve aspecten, maar niet in het prijzenblad is voorzien, wordt geacht kosteloos te zijn aangeboden.

3	**Bestellingen**
3.1	Opdrachtnemer beschikt op het moment van indienen van inschrijving over een gebruikersvriendelijke online (web-based) bestelportal die de bestellers van de VU de mogelijkheid biedt om alle gevraagde leveringen en diensten te bestellen of aan te vragen (met een offerte aanvraag). Offertes worden op werkdagen binnen 24 uur opgeleverd via de portal, tenzij (bij complexe opdrachten) per aanvraag anders overeengekomen.

3.2	De besteller kan minimaal alle gevraagde items/ werkzaamheden/ opdrachten uit deze aanbesteding invoeren en bestellen via de bestelportal. De besteller ontvangt direct na het doen van de bestelling per e-mail een bevestiging van de ontvangen aanvraag of opdracht/bestelling. In deze bevestiging staan alle specificaties van de opdracht die met de prijslijsten eenvoudig te controleren zijn.
3.3	Opdrachtnemer dient drukwerk te kunnen leveren in minimaal de standaard A-formaten: A6, A5, A4, A3, A2, A1 en A0. Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat bij 'maatwerkproducten', in overleg met de besteller, andere papierformaten en/of -soorten worden ingezet als die beter passen bij het ontwerp of aard van het product. Opdrachtnemer dient het risico voor het ontstaan van kleurverschillen tussen het eindproduct en hetgeen is gespecificeerd in de opdracht of is benoemd in de huisstijlrichtlijnen te minimaliseren. Opdrachtnemer adviseert of kiest een (duurzaam) type (grams) papier dat ervoor zorgt dat de bedrukking niet doorschijnt.
3.4	VU is gerechtigd een bestelling die onder de raamovereenkomst is verstrekt kosteloos te annuleren tot een werkuur voordat Opdrachtnemer met de uitvoering is begonnen. Indien Opdrachtnemer reeds gestart is met de uitvoering, is VU eveneens gerechtigd de opdracht te annuleren en kunnen enkel in redelijkheid gemaakte kosten, mits onderbouwd en goedgekeurd door de VU door Opdrachtnemer in rekening worden gebracht.
3.5	Alle bestellingen, inclusief offertes, dienen via de portal te verlopen. Bij bestellingen buiten de portal om loopt Opdrachtnemer het risico dat de betreffende bestelling niet door de VU betaalbaar gesteld gaat worden.
3.6	Opdrachtnemer richt samen met de VU een workflow in voor het proces rondom het produceren van vertrouwelijk drukwerk (Zie ook bijlage 12 – Tentamen proces). De workflow bevat richtlijnen en procedures die betrekking hebben op de beveiliging van de werkzaamheden rondom opdrachtverstrekking, de aanlevering van documenten, data, productie, opslag en distributie. Het is de wens van de VU om de distributie op termijn via een goed traceerbaar bezorgtraject op te laten nemen in de reguliere ritten.

4	**Leveringen**
4.1	Leveringen geschieden conform bestelling. Deelleveringen zijn niet toegestaan zonder toestemming van de besteller. Een bestelling dient, tenzij expliciet in de bestelling is aangegeven, in één keer te worden geleverd.

4.2	Opdrachtnemer levert de bestelde producten af bij het logistiek centrum van de VU. Het afleveren van de producten geschiedt dagelijks tussen 08.00 en 16.00 uur.
4.3	Tijdens het halen en leveren laat de Opdrachtnemer de bestellingen nooit onbeheerd in de openbare ruimte of op de openbare weg achter.
4.4	Het aanbieden van de levering op tijden dat de locaties van de VU voor aflevering niet geopend zijn, kan geen aanleiding zijn voor vergoeding. De VU zal Opdrachtgever tijdig informeren over de momenten dat de panden gesloten zijn.
4.5	Goederen dienen in goede staat te worden geleverd. Elke (deel)levering dient gepaard te gaan met een aan de buitenzijde geplaatste pakbon, waarop minimaal vermeld staat: • Het inkooporder nummer; • Opgave aantal colli, bijvoorbeeld 1 van 2; • Artikelnummer, aantallen en omschrijving van de levering; • Afleverdatum; • Reeds geleverde én nog af te leveren artikelen; • Naam besteller en afleveradres; Contactgegevens voor het melden van manco's.
4.6	**Afmetingen** Bij aflevering op pallets gelden de volgende voorwaarden: • De pallets zijn schoon en in staat van nieuw; • Goederen op pallets bevinden zich alle binnen de contouren van het grondoppervlak van de pallets; • De gebruikte (euro) pallets worden op verzoek en zonder additionele kosten opgehaald bij de VU. • Indien Inschrijver gebruik maakt van statiegeld pallets dient hij deze bij levering direct één-op-één bij de afdeling Logistiek uit te wisselen. • Stapelen in kolommen (metselaars-stijl), niets uit laten steken, het vlak houden en het gebruik van sterke krimpfolie. Slecht gesealde en onstabiele pallets worden geweigerd. • De pallets mogen niet zwaarder belast zijn dan 550 kg en niet hoger zijn dan 1m50, inclusief pallet. • Het formaat van een pallet mag niet groter zijn dan 80 x 120cm.
4.7	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat de handtekening voor ontvangst op de afleverbon niet automatisch acceptatie van de bestelling inhoudt. De ontvanger controleert enkel de buitenkant en niet de inhoud van de bestelling, en tekent alleen voor de juiste onbeschadigde ontvangst van de bestelling. Acceptatie vindt stilzwijgend plaats door de VU, na controle van de inhoud van de verpakking. Indien de levering niet acceptabel is, wordt dit binnen 14 dagen na ontvangst gemeld.

4.8	De te leveren opdrachten worden door Opdrachtnemer waar mogelijk gebundeld ter aflevering.
4.9	Iedere levering is verpakt in een gesloten, spatwatervaste milieuvriendelijke omverpakking en wordt voldoende beschermd verpakt tegen vocht, vallen en stoten en is in colli niet groter en zwaarder dan volgens de Arbowetgeving is toegestaan om het pakket te mogen tillen.
4.10	Opdrachtnemer verklaart dat alle geleverde materialen, artikelen en verpakkingen veilig zijn in de ruimste zin van het woord. Met andere woorden: de materialen, artikelen en verpakkingen zijn veilig te gebruiken of aan te wenden zonder bijzondere instructie of vaardigheden. En deze voldoen aan alle eisen omtrent veiligheid en toegestane waarden.
4.11	Opdrachtnemer maakt gebruik van vaste papierleveranciers en kwaliteiten; er mogen gedurende de periode van de raamovereenkomst (zonder uitdrukkelijk akkoord) geen andere soorten, tinten of kwaliteiten gebruikt worden. Gedurende de raamovereenkomst zullen alleen de door de VU voorgeschreven papiersoorten worden gebruikt en niet verschillende papiersoorten per type opdracht, tenzij dit expliciet de opdracht is.
4.12	Indien er bij de Opdrachtnemer calamiteiten voordoen, moet Opdrachtnemer kunnen uitwijken naar een andere locatie of een andere mogelijkheid hebben om te kunnen leveren, zodat de gevraagde leveringen niet vertragen. Opdrachtnemer informeert de besteller VU zo snel mogelijk als blijkt dat de afgesproken levertijd door een calamiteit niet gehaald wordt. Per geval wordt een passende oplossing gecreëerd. Onder passend wordt verstaan dat in nader overleg tussen de VU en Opdrachtnemer een oplossing wordt gecreëerd waar de VU (en Opdrachtnemer) tevreden over is.
4.13	Indien de overeengekomen levertijd niet gehaald kan worden, mag de VU de opdracht bij een andere marktpartij onder brengen. Dit met in acht neming van de aanbestedingsdocumenten en actuele aanbestedingswetgeving.
4.14	Wanneer Opdrachtnemer een levering van een opdracht niet, niet tijdig, of niet naar behoren kan nakomen, meldt deze dat direct via e-mail én telefonisch bij de VU (bij besteller en/of contactpersoon) en vermeldt daarbij de reden en voorgestelde oplossing.
4.15	Alle DTP-werkzaamheden dienen te voldoen aan de huisstijl van de VU. Wanneer een opdracht afwijkt van deze huisstijl, kan dat alleen met toestemming van de afdeling Communicatie van de VU. De huisstijl zal na gunning aan de Opdrachtnemer ter beschikking worden gesteld.
4.16	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat het te leveren drukwerk van goede kwaliteit is, geen kleurafwijking of misdruk vertoont, of foutieve afwerking heeft.

4.17	Indien de levering of dienstverlening niet aan de afgesproken kwaliteitseisen voldoet, dan is er sprake van een van de volgende scenario's: 1. Het product is niet goed, maar door tijdsdruk kan het niet overgedrukt worden, dus toch gebruiken; de factuur wordt gekort met 50%. 2. Het product is niet goed, maar door tijdsdruk kan het niet overgedrukt worden, maar het product kan ook niet gebruikt worden. Het foute product wordt retour genomen door Opdrachtnemer en vernietigd. De factuur wordt geheel gecrediteerd. 3. Het product is niet goed, maar wordt overgedrukt binnen de afgesproken termijn. Het foute product wordt retour genomen en vernietigd. Facturering geschiedt alleen voor de herstellevering. 4. Het product is niet goed, maar wordt overgedrukt binnen een redelijke termijn. Het foute product wordt retour genomen en vernietigd. Facturering geschiedt alleen voor de herstellevering. Indien de producten dienen te worden vernietigd (scenario 2, 3 en 4) dan draagt Opdrachtnemer zorg voor de kosten die hiermee gemoeid zijn.
4.18	De aanwezige voorraden van diplomapapier en enveloppen bij de Repro VU zijn door de VU betaald, de Opdrachtnemer neemt deze voorraad over, totdat deze geheel is uitgeleverd na diverse afroepen. Opdrachtnemer hoeft de huidige voorraad dus niet over te nemen. Opdrachtnemer zal bij de VU aangegeven wanneer nieuwe voorraad diplomapapier en enveloppen nodig is (minimale voorraadniveau onderling af te stemmen). De VU zal deze voorraad bestellen en bij het QSP laten afleveren.
4.19	Opdrachtnemer dient per drukwerkcategorie onderstaande maximale levertijden aan te houden, voor opdrachten die voor 16.00 zijn besteld, en te garanderen gedurende de looptijd van de overeenkomst: Repro- en eenvoudig drukwerk 2 werkdagen* Couverteer opdrachten 3 werkdagen* Maatwerk opdrachten 3 werkdagen *(afwijkingen enkel in overleg) * uitgezonderd hoog-volumes en specials. Hierbij wordt in overleg een levertermijn afgesproken.

5	**Portal**
5.1	Opdrachtnemer stelt een online bestelomgeving (één landingspagina) beschikbaar, die het eindgebruikers mogelijk maakt de repro/drukwerk categorieën te bestellen. Deze bestelomgeving dient naar keuze ingesteld te kunnen worden op zowel de Nederlandse als de Engelse taal (gebruikersinterfaces, foutmeldingen, hulpfuncties, handleidingen, reference cards). Indien hierbij gebruik gemaakt wordt van automatische vertaling, dient deze foutloos te functioneren om misverstanden te voorkomen. De online bestelomgeving is uitsluitend door medewerkers en studenten van de VU en 'externen/gasten' (met een Vunet-ID) van de VU te benaderen. Opdrachtnemer levert de gewenste omgeving op als een bestelportal waarin bestellers: • 'standaardproducten' kunnen bestellen op basis van transparante, vooraf overeengekomen tarieven; • keuze hebben uit gevisualiseerde producten en productgroepen of zelf een opdracht kunnen samenstellen; • inzicht hebben in de verwerking van drukwerkopdrachten waarbij fouten die kunnen ontstaan door bijvoorbeeld het aanleveren van een te lage resolutie van een bestand en/of het niet meeleveren van fonts, kan worden voorkomen; • maatwerk kunnen bestellen op basis van een offerte; • inzicht hebben in de kosten voor hetgeen ze bestellen; • inzicht hebben in de levertijden, status van een bestelopdracht en de bestelhistorie; • gebruiksvriendelijk, overzichtelijk en op intuïtieve wijze gebruik kunnen maken van de functionaliteiten. • Persoonlijke instellingen zijn onafhankelijk van de werkplek.
5.2	De bestelportal beschikt over minimaal de volgende betalingsmogelijkheden: • Medewerkers bestellen op kosten van de VU waarbij de factuur op de kostenplaats van de medewerker wordt ingediend. • Medewerkers bestellen privé opdrachten. De betalingen van de opdracht loopt via Ideal of Creditcard, een betalingsbevestiging wordt meegegeven. • Betaling van opdrachten van studenten loopt via Ideal of Creditcard, een betalingsbevestiging wordt meegegeven. • Betalingen van opdrachten van externe/gasten kunnen zowel op rekening (af te stemmen tussen Opdrachtnemer en externen/gasten) als via Ideal of Creditcard.
5.3	De bestelportal beschikt over minimaal de volgende functionaliteiten: - optie om managementinformatie te genereren of aan te vragen;

	- makkelijk aan te passen aan interne veranderingen; - Toegang tot de toepassing, informatie en functionaliteit kan op basis van rollen worden toegewezen; - mogelijkheid om rechten te kunnen toekennen aan medewerkers die via de bestelportal specifieke producten (tentamens) mogen bestellen; - verplicht in te vullen velden kunnen toevoegen en/of wijzigen zoals bijvoorbeeld een veld voor contactpersoon, bestelcode en gegevens afdeling etc.; - na verzending bestelling een bevestiging per e-mail met leverdatum; - archieffunctie (inzage vorige bestellingen) en mogelijkheid herhaalopdracht.
5.4	De bestelportal is een SAAS-oplossing (Software As A Service), werkt locatieonafhankelijk, en alle medewerkers en studenten krijgen toegang via SSO (Single Sign On). Het systeem moet gebruik maken van één van de drie authenticatie-systemen van de VU. - Azure Entra ID (Open Id Connect) - Surfconext (SAML 2, Open Id Connect) - ADFS (SAML 2, Open Id Connect) Er wordt geen pre-provisioning van accounts en rechten gedaan, een account kan Just In Time (JIT) gecreëerd worden bij eerste inlog. Bij inlog wordt een ID (VUNetID), naam, emailadres en de relatie met de VU (affiliation) meegegeven worden. Deze relatie is een multi value attribuut met de volgende waarden: employee, student, affiliate, member. Alle personen met een VUNetID kunnen inloggen. Alleen personen met een 'employee' affiliation mogen op rekening kostenplaats gebruik maken van de repro services.
5.5	De vormgeving en uitstraling van de portal dient afgestemd te zijn op de huisstijl van de VU.
5.6	De applicatie kan omgaan met meer waarden voor geslacht/gender dan alleen M en V (in ieder geval ook X), of verwerkt gender helemaal niet.
5.7	De portal moet responsive zijn en bruikbaar zijn op verschillende devices (computer, laptop, telefoon en tablet).
5.8	De portal moet draaien op recente (< 1 jaar) versie van Chrome, Mozilla, Firefox, Safari en Microsoft Edge.
5.9	De portal moet 'off the shelf' browseronafhankelijk kunnen werken. Dit betekent dat er geen aanpassingen aan de instelling van de browsers hoeven te worden uitgevoerd, denk aan bv cookie of proxy-instellingen.

5.10	Zero client als basis. De gebruiker heeft geen speciale software nodig, anders dan de software en configuratie die standaard op elke PC aanwezig is (waar onder een internet browser) om de services te kunnen benaderen.
5.11	De toepassing voldoet aan de overheidswebrichtlijnen voor toegankelijkheid (https://www.drempelvrij.nl/) of WCAG 2.1 of 2.2 level AA
5.12	De portal ondersteunt https op basis van TLS 1.2 of 1.3.
5.13	Er wordt een acceptatie-omgeving gebruikt waarmee de diverse integraties en configuraties getest kunnen worden op de acceptatie-omgeving van de VU. Dat geldt zowel voor de implementatie fase, als voor daarna om toekomstige integraties te kunnen testen. Deze acceptatie-omgeving is functioneel gelijk aan de productie-omgeving.
5.14	De portal moet voorzien zijn van een FAQ-menu welke doorzoekbaar is. Antwoorden op de meest voorkomende vragen dienen hierin verwerkt te zijn.
5.15	Het is mogelijk diverse bestandsformaten te uploaden waaronder: PDF, Word, Powerpoint , Excel en JPG.
5.16	Opdrachtnemer beschikt, tijdens kantooruren, over deskundig en communicatief vaardig personeel dat medewerkers van de VU kan adviseren, uitleg kan geven over de uitvoer en planning van een drukwerkopdracht en inzicht kan geven in de kosten. Offertes worden door de Opdrachtnemer binnen twee werkdagen in de online bestelomgeving beschikbaar gesteld voor de besteller. Offertes zijn minimaal veertien dagen geldig.
5.17	Vanuit de afdeling Markting en Communicatie wordt gewerkt met een brandportal van Capital ID van waaruit de huisstijl van de VU wordt bewaakt. Vanuit de brandportal worden opdrachten gegenereerd welke door de repro dienen te worden uitgevoerd. De Portal van de leverancier dient in staat te zijn om opdrachten vanuit de brandportal te ontvangen en op een correcte wijze (lees volgens de eisen uit dit bestek) uit te voeren.
5.18	De gegevens in, of gegenereerd met, de toepassing zijn eigendom van de opdrachtgever.
5.19	De informatie in de bestelportal is tijd- en plaatsonafhankelijk beschikbaar.
5.20	Als het system emails verstuurt naar eindgebruikers, dan moet dat voor de eindgebruiker herkenbaar van een VU adres komen. De VU stelt daarvoor SparkPost als SMTP (over TLS) server ter beschikking waar het systeem gebruik van kan maken.
5.21	De URL van het systeem is herkenbaar als VU omgeving voor de eindgebruiker.

5.22	De oplossing wordt geleverd met veilige standaardconfiguraties waarin onnodige functies, accounts en debug-opties zijn uitgeschakeld, en gevoelige gegevens niet onbedoeld beschikbaar zijn.
5.23	De oplossing valideert invoer op type, lengte, formaat en waarden, en gebruikt 'input sanitization' om code-injectie te voorkomen.
5.24	De oplossing gaat gecontroleerd om met fouten en uitzonderingen en toont geen interne details aan eindgebruikers.
5.25	De oplossing beperkt het aantal verzoeken per gebruiker, sessie of API-sleutel en blokkeert of vertraagt overmatig verkeer om misbruik en uitval te voorkomen.
5.26	De oplossing maakt gebruik van een Web Application Firewall (WAF), die kwaadwillend verkeer en aanvallen blokkeren vóórdat deze de applicatielogica bereiken, en kan deze voorzieningen niet omzeilen of uitschakelen.

6	**Quick Service Punt (QSP)**
6.1	Het Quick servicepunt is beschikbaar en bereikbaar op werkdagen tussen 09.00 en 17.00 uur.
6.2	Tijdens algemeen erkende feestdagen en bijzondere dagen waarop alle medewerkers (in de huidige CAO) van Opdrachtgever vrij zijn, is het pand waar het Quick servicepunt is gevestigd gesloten en in principe niet toegankelijk voor Inschrijver.
6.3	De ruimte voor het Quick ServicePunt op de campus in Amsterdam wordt door Opdrachtgever kosteloos ter beschikking gesteld ten behoeve van de dienstverlening zoals omschreven in deze offerteaanvraag, zie ook 'Bijlage 13 - Plattegrond Repro VU'. Ook voor het gebruik van de aanwezige (nuts) voorzieningen zullen geen kosten worden berekend aan Opdrachtnemer.
6.4	De Opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor de inrichting van het Quick Service Punt.
6.5	In het Quick servicepunt beschikt de Opdrachtnemer over productiefaciliteiten voor kleine (spoed)opdrachten. Productie vindt verder plaats vanuit een productielocatie van Opdrachtnemer. Het is aan de Opdrachtnemer om te bepalen welke faciliteiten zij beschikbaar heeft in het Quick Service punt om te zorgen voor een zo hoog mogelijke tevredenheid van de bestellers.

6.6	De leverancier kan gebruik maken van VU vast internet toegang voor device en werkplekken van leverancier. De toegangseisen zijn opgenomen in 'Bijlage 11 - Technische en Beveiligingsspecificatie – Netwerkvereisten voor Repro diensten'
6.7	Opdrachtnemer dient aan te sluiten bij het afvalbeleid van de VU, zie H1.4 Duurzaamheid: Medewerkers van Opdrachtgever dienen het vrijgekomen afval in te zamelen en gescheiden af te voeren.
6.8	In het QSP is het mogelijk om bestellingen te plaatsen en deze via de portal (zie H5.2) of pin af te rekenen.
6.9	Opdrachtnemer zorgt voor de constante bemensing van het QSP en zet hiervoor vaste medewerkers in, die in staat zijn om informatie en adviezen te geven over de complete dienstverlening en het doen van bestellingen (fysiek aan de balie of via de portal), op de VU. Deze medewerkers krijgen een toegangspas van de VU voor toegang tot de locaties. Zij kunnen zich tijdens de uitvoering van hun werkzaamheden legitimeren met een geldig legitimatiebewijs en dragen herkenbare bedrijfskleding.
6.10	Medewerkers van Opdrachtgever die werkzaamheden op een locatie van Opdrachtgever verrichten dienen in het bezit te zijn van een geldige VOG-verklaring.

7	**Duurzaamheid**
7.1	Alle leveringen dienen te voldoen aan de minimumeisen van de milieucriteria voor papier en voor drukwerk, zie PIANOo Expertisecentrum Aanbesteden
7.3	**CSRD & CO2 Footprint** CSRD staat voor Corporate Sustainability Reporting Directive en is een richtlijn voor het rapporteren over duurzaamheid. Het is een Europese richtlijn die vraagt om transparante rapportages over de milieu-impact, sociale verantwoordelijkheid en het Bestuur. Indien de VU overgaat tot deze rapportering, vragen wij aan Inschrijver om hieraan bij te dragen. Op verzoek dient Inschrijver data op het gebied van energieverbruik, sociale verantwoordelijkheid en de inkoop van goederen aan te leveren.

8	**Data en dataveiligheid**
8.1	Opdrachtnemer gaat akkoord met het sluiten van een verwerkersovereenkomst met de VU (zie Bijlage 7).

8.2	De Opdrachtnemer garandeert dat bij het (gedeeltelijke) omruiling of retourneren van productiemachine(s)/servers/computers, alle harde schijven of andere datadragers volledig 'gewiped' zijn. Er dienen dan geen gegevens meer van VU op deze productiemachines te staan.
8.4	De online bestelportal van de Opdrachtnemer is webbased (via een browser). Daarnaast maakt de bestelportal geen gebruik van "niet standaard plug-ins".
8.5	De oplossing beschermt de vertrouwelijkheid en integriteit van gegevens tijdens opslag en overdracht door middel van versleuteling.
8.6	De Opdrachtnemer beschikt over een beveiligde netwerkomgeving die voldoet aan de eisen voor netwerkbeveiliging conform 'International Standard for Information Security Management'(ISIM) en aan de eisen van het ISO27001 certificaat of daaraan gelijkwaardig.
8.7	De dienstverlening heeft binnen de VU de BIV-classificatie midden-midden-hoog gekregen. De Opdrachtnemer dient daarom aan de eisen zoals opgenomen in 'Bijlage 10 – Repro TPRM' te voldoen.
8.8	Het intellectuele eigendom en volledige gebruikersrecht van alle opdrachten blijft altijd van de VU. Het betreft hier zowel de bestaande bestanden van de VU als nieuw voor de VU te creëren bestanden. Opdrachtnemer garandeert dat op een eerste verzoek van de VU alle bestanden van de VU binnen 24 uur kosteloos ter beschikking worden gesteld en volledig vrij te gebruiken zijn door de VU. De VU is en blijft eigenaar van de aangeleverde bestanden en overig materiaal. Bovenstaande geldt niet voor bestanden die onderdeel uitmaken van een betwiste vordering (die vervolgens niet betaald wordt). Het niet betwiste deel van de eigendommen dient op 1e verzoek ter hand te worden gesteld. Opdrachtnemer zal de VU vrijwaren van claims met betrekking tot aangeleverde stockfoto's. Opdrachtnemer draagt zorg voor de afdracht van de juiste en volledige licentiekosten dan wel auteursrechten. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat bij de offerte voor een nadere opdracht voor de VU duidelijk is welke eventuele rechten voor het gebruik van een stockfoto betaald moet worden.
8.9	Uitgevoerde opdrachten, tijdelijke voorraden, modellen en andere informatie van de VU 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.
8.10	Na beëindiging van de Raamovereenkomst zorgt Opdrachtnemer voor een goede, kosteloze overdracht aan de mogelijk nieuwe leverancier(s) van de VU en aan de VU zelf. Dit gaat om alle documenten, bronbestanden, files, informatie, etc. die Opdrachtnemer in haar bezit heeft, zonder hiervoor kosten in rekening te brengen.

	Binnen 2 weken voor beëindiging van de Raamovereenkomst zal Opdrachtnemer aan de VU alle bestanden/ foto's en concepten over dragen. Hoe deze afdracht precies dient plaats te vinden zal nog nader afgesproken worden.
8.11	De documenten die in de bestelportal bij de opdracht worden gevoegd dienen na productie uit zowel de bestelportal als de printer te worden verwijderd. De maximale bewaartermijn van documenten in de bestelportal (opdrachten die nog niet zijn besteld) bedraagt 2 maanden.
8.12	Na beëindiging van de raamovereenkomst dient Opdrachtnemer alle opdrachten die verband houden met, en verricht zijn onder, deze Raamovereenkomst van al haar datadragers/schijven/servers te verwijderen.
8.13	De leverancier zorgt voor een duidelijke en geaccordeerde exit-strategie. De exit-strategie moet in elk geval het volgende beschrijven: 1. hoe alle data uit de toepassing kan worden onttrokken; 2. welke formaten en standaarden hierbij gebruikt kunnen worden; 3. hoe ontkoppeld kan worden.
8.14	Wanneer verschillende partijen gebruik maken van dezelfde logische instantie van de toepassing, moet het mogelijk zijn om de gegevens van deze partijen van elkaar te onderscheiden en apart te extraheren.

9	**AI**
9.1	Alle data van de VU blijft onder volledige controle van de VU en mag niet zonder toestemming van de VU worden gebruikt voor andere doeleinden, zoals commerciële exploitatie of trainingsdoeleinden van de leverancier. Het is verboden om VU data buiten de gecontroleerde omgeving van de VU te brengen of te delen zonder uitdrukkelijke goedkeuring
9.2	Indien de leverancier gebruik maakt van AI-technologie, verklaart de leverancier dat alle gebruikte AI-technologie voldoet aan de bepalingen van de Europese AI Verordening op moment van het van kracht worden van deze Verordening.
9.3	Indien de leverancier gebruik maakt van AI-technologie, verklaart de leverancier dat alle gebruikte trainingssets legaal zijn verkregen en in overeenstemming zijn met de toepasselijke wet- en regelgeving, waaronder databescherming en intellectueel eigendom. De herkomst en rechtmatigheid van deze gegevens worden transparant gedocumenteerd.

9.4	Indien de leverancier gebruik maakt van AI-technologie, waarborgt de leverancier dat er geen gebruik wordt gemaakt van technologie, software of diensten van entiteiten die vermeld staan op de banned list van de European AI Act. De leverancier verplicht zich ertoe om regelmatig de meest recente versies van deze lijsten te controleren om naleving te garanderen.
9.5	Indien de leverancier gebruik maakt van AI-technologie, verklaart de leverancier dat data van de VU niet wordt gebruikt voor het trainen van AI-producten of -diensten die buiten de scope van het overeengekomen gebruiksdoel vallen. Het gebruik van VU-data als verdienmodel voor de leverancier is daarbij uitdrukkelijk verboden.

10	**Contractmanagement**
10.1	De Opdrachtnemer zet één vaste contactpersoon in als verantwoordelijke voor de uitvoering van de raamovereenkomst en zorgt voor een geschikte back-up in het geval de vaste contactpersoon niet bereikbaar is.
10.2	Alle (online en offline) contacten tussen de VU en Opdrachtnemer dienen in het Nederlands te geschieden. De contactpersoon van de Opdrachtnemer beschikt over goede Nederlandse taalvaardigheid en een goede Nederlandse uitspraak.
10.3	Als er wijzigingen zijn in de naam of adresgegevens van Opdrachtnemer of de contactpersoon voor de VU, geeft uw contactpersoon dit direct door aan de contractmanager van de VU.
10.4	Alle gesprekken die gevoerd zullen worden in het kader van relatie- en/of contractmanagement van deze raamovereenkomst dienen kosteloos te zijn voor VU en worden geacht bij de tarieven te zijn inbegrepen.
10.5	Opdrachtnemer evalueert in het eerste jaar per kwartaal met VU de gang van zaken met betrekking tot de Raamovereenkomst. Daarna vindt er halfjaarlijks een evaluatie plaats. De onderwerpen worden in overleg tussen Opdrachtnemer en VU nader vastgesteld, maar bevatten in ieder geval: Kwaliteit, KPI's, rapportages, advies, contractontwikkeling en ontwikkelingen en trends bedrijf/branche/markt.

10.6	Opdrachtnemer levert eens per drie maanden de volgende managementrapportages in Word en/of Excel: - overzicht geleverde producten en evt. diensten, weggezet in aantallen en financiële waarde; - klachten en klachtafhandeling; - afwijkende levertijden; - totale omzet (cumulatief per jaar) en omzet per kostenplaats; De rapportages worden uiterlijk in de tweede week na afloop van de periode aangeleverd bij de contactpersonen van Opdrachtgever. Aan het eind van het kalenderjaar volgt een jaarrapportage van geleverde diensten/producten. De definitieve rapportage, inhoud en opmaak geschiedt in overleg met Opdrachtgever. Het moet daarnaast mogelijk zijn om de data onbewerkt en geaggregeerd op te halen uit het systeem van de leverancier. Op verzoek dient Opdrachtnemer data aan te leveren op het gebied van energieverbruik, sociale verantwoordelijkheid en de inkoop van goederen, zie ook Eis 7.3 Duurzaamheid.
10.7	De vereiste kwaliteit van dienstverlening wordt na contracteren door Opdrachtnemer vastgelegd in een SLA op basis van de eisen in het PVE en de inschrijving van Opdrachtnemer. De definitieve inhoud en opmaak geschiedt in overleg met Opdrachtgever. De dienstverlening wordt beoordeeld door evaluatie van de KPI's (zie ook "Bijlage 8 - Concept Leveranciersbeoordeling'). Ook deze worden na contracteren daar waar nodig aangevuld en vastgesteld. Op de hieronder beschreven KPI's wenst de VU in ieder geval te sturen: 1. Klachtafhandeling 2. Beschikbaarheid Portal 3. Leveranciersbeoordeling Jaarlijks zal beoordeeld worden of de KPI's nog voldoen aan de doelstellingen van het contract en of aanpassingen gewenst of noodzakelijk zijn. Opdrachtnemer wordt hierbij gestimuleerd actief mee te denken over de KPI's.

KPI 1	Klachtafhandeling	Toelichting
Doelstelling/ gewenste service	Verhogen van klanttevredenheid door snelle en correcte afhandeling van klachten.	

Welke prestaties meten?	Het percentage klachten dat binnen de afgesproken termijn volledig is afgehandeld	
Hoe meten? (middel)	Registratie via het klachtenloket leverancier en/of servicemanagementsysteem	Klachten worden als "afgehandeld" beschouwd wanneer de indiener schriftelijk bevestigt dat de klacht naar tevredenheid is opgelost
Hoe vaak meten? (frequentie)	4x per jaar	
Wie meet?	Opdrachtgever en/of Opdrachtnemer	
Norm	≥ 95% van de klachten afgehandeld binnen 2 werkdagen	
Actie	Bij niet behalen van de KPI dient Opdrachtnemer direct maatregelen te nemen. Opdrachtnemer levert binnen 2 weken een verbetervoorstel aan bij de VU en implementeert dit voorstel na akkoord van de VU.	

KPI 2	**Beschikbaarheid portal**	**Toelichting**
Doelstelling/ gewenste service	24/7 toegang tot de portal voor gebruikers	
Welke prestaties meten?	Het percentage tijd dat de portal operationeel en bereikbaar is voor eindgebruikers, gemeten over een kwartaal (24x7)	
Hoe meten? (middel)	Beschikbaarheid wordt berekend als: $\text{Beschikbaarheid } (\%) = \left(1 - \frac{\text{Totale downtime}}{\text{Totale tijd}}\right) \times 100$ waarbij downtime wordt gedefinieerd als elke periode > 1 minuut waarin de portal niet functioneel is voor gebruikers.	Monitoringrapportages van de leverancier of IT-afdeling VU?
Hoe vaak meten? (frequentie)	Minimaal 4x per jaar	
Wie meet?	Opdrachtnemer	
Norm	≥ 99,8% beschikbaarheid per maand	
Actie	Bij niet behalen van de KPI dient Opdrachtnemer direct maatregelen te nemen. Als Opdrachtgever dit nodig acht, levert Opdrachtnemer binnen 2 weken een verbetervoorstel aan bij de VU, en implementeert dit voorstel na akkoord van de VU.	

KPI 3	Kwaliteit geleverde dienstverlening	Toelichting
Doelstelling/ gewenste service	Kwaliteit uitvoering contractafspraken conform gestelde eisen en verwachtingen	
Welke prestaties meten?	1. Productkwaliteit 2. Samenwerking en innovatie 3. Offertes, facturatie en indexatie 4. Managementinformatie, overleg en verslaglegging 5. Duurzaamheid	1. Voldoen producten aan eisen PVE 2. Beoordeling samenwerking en innovatie 3. Tijdig, volledig en correct 4. Proactief, tijdig, volledig en correct 5. Verhogen duurzaamheid / verlagen milieu- impact VU
Hoe meten? (middel)	Via Leveranciersbeoordeling	Zie 'Bijlage 8 – Concept leveranciersbeoordeling'
Hoe meten? (frequentie)	Minimaal 1x per jaar	
Wie meet?	Opdrachtgever	
Norm	Min. 80 = 8,0	Onvoldoende: < 80 Voldoende: ≥80 Goed: 100
Actie	Bij niet behalen van de KPI dient Opdrachtnemer direct maatregelen te nemen. Als Opdrachtgever dit nodig acht, levert Opdrachtnemer binnen 2 weken een verbetervoorstel aan bij de VU, en implementeert dit voorstel na akkoord van de VU.	

11	Implementatie
11.1	Het doel van het implementatieplan is een geruisloze overgang van interne dienstverlening naar de uitbesteding aan de nieuwe Opdrachtnemer met een minimale werkbelasting voor de VU. In het implementatieplan van Opdrachtnemer dient concreet beschreven te worden hoe de implementatie van de raamovereenkomst, conform de eisen en doelstelling van deze Offerteaanvraag zal gaan plaatsvinden. Tijdens het verificatiegesprek wordt het implementatieplan in overleg met de VU waar nodig aangepast.

5. Gunningsprocedure

In dit hoofdstuk is het gunningsproces beschreven. De gunning zal plaatsvinden op basis van de beste prijs-kwaliteit verhouding.

5.1 Minimumeisen

Met het indienen van een Inschrijving geeft Inschrijver aan akkoord te gaan met de minimumeisen als beschreven in deze paragraaf.

5.1.1 Algemeen

De in hoofdstuk 4 'Programma van Eisen' van deze Offerteaanvraag weergegeven eisen gelden bij elke nadere opdracht, dus met alle aspecten, als minimumeis, tenzij specifiek anders is aangegeven.

Indien aan het gestelde in hoofdstuk - 'Programma van Eisen' niet wordt voldaan vindt uitsluiting van de aanbesteding plaats.

5.1.2 Algemene Inkoopvoorwaarden VU en conceptovereenkomst

Bijlagen 4 en 6 bevatten de conceptovereenkomst en de Algemene Rijks-inkoopvoorwaarden voor diensten (ARVODI 2025). Ten aanzien van de overeenkomst en de inkoopvoorwaarden kunnen, in de fase tot het verzenden van de Nota van Inlichtingen door de VU, slechts (eventuele) wijzigingen van ondergeschikte aard worden aangegeven. Ingeval van op- en aanmerkingen dient Inschrijver een tegenvoorstel te doen onder vermelding van het artikelnummer. De VU is niet verplicht de aangeboden wijzigingsvoorstellen over te nemen. Eventuele aanpassingen van de (concept)overeenkomst of inkoopvoorwaarden, worden in definitieve overeenkomst met opdrachtnemer verwerkt.

5.2 Gunningscriteria en weging

De hierna genoemde aspecten gelden niet als minimumeisen maar als wensen. Indien daaraan niet wordt voldaan, vindt geen uitsluiting van de aanbesteding plaats. Er kunnen op deze aspecten punten gescoord.

De gunningscriteria met weging vallen uiteen in:

Gunningscriterium	Punten score	Gewicht	Maximum score
Kwaliteit			
1. Implementatieplan	0-10	25%	25
2. Dienstverlening	0-10	20%	20
3. Duurzaamheid	0-10	10%	10
4. Demonstratie Portal	0-10	15%	15
Prijs	n.v.t.	30%	30
Totaal		**100%**	**100**

5.2.1 Implementatieplan

Het doel van de implementatie is een geruisloze overgang van interne dienstverlening naar de uitbesteding aan de nieuwe Inschrijver met een minimale impact en werkbelasting voor de VU. In het implementatieplan van Inschrijver dient concreet beschreven te worden hoe de implementatie van de raamovereenkomst, volgens de eisen en doelstelling van deze Offerteaanvraag, zal gaan plaatsvinden en deze bevat minimaal de volgende elementen:

1. Projectstructuur en planning: Een overzicht van de projectorganisatie, fasering en mijlpalen.
2. Scope van activiteiten en resultaten: Een duidelijke beschrijving van de werkzaamheden en beoogde deliverables.
3. Continuïteit voor bestellers tijdens de overgang: Hoe wordt gewaarborgd dat bestellers zo min mogelijk hinder ondervinden, ook als de webportal nog niet volledig operationeel is.
4. Kennisoverdracht: Hoe de overdracht van kennis van huidige repromedewerkers naar de inschrijver wordt geborgd.
5. Inzet van personeel: Welke functies, welke ervaring en de omvang van het team dat wordt ingezet om de overgangsfase te organiseren.
6. Communicatieplan: Een uitgewerkt plan met de in te zetten communicatiemiddelen en stakeholders bij de start van de implementatie en tijdens de overgang.
7. Aansluiting op de bestelportal: Hoe de VU wordt aangesloten op de bestelportal van de inschrijver.
8. Rolverdeling en verantwoordelijkheden: Specificatie van taken en verantwoordelijkheden van zowel de inschrijver als de VU.
9. Risicoanalyse en mitigerende maatregelen: De door de inschrijver onderkende risico's en de voorgestelde beheersmaatregelen.

In het verificatiegesprek wordt het implementatieplan in overleg met de VU waar nodig geconcretiseerd.

Uitwerking wens wordt beoordeeld op:

- De mate waarin u de VU en de opdracht doorgrondt;
- De mate waarin de uitwerking volledig en SMART (Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdgebonden) is;
- De mate waarin u een doelmatige en efficiënte uitvoering van de implementatie waarborgt inclusief een gecontroleerde en realistische planning;
- Mate waarin de inschrijver de VU volledig ontzorgt gedurende het implementatieproces;
- De mate waarin u kansen en mogelijkheden benoemt die toepasbaar zijn voor de VU;
- De mate waarin u reële risico's benoemd die relevant zijn voor de VU en passende beheersregelen voorstelt.

Beantwoording

Het door Inschrijver op te stellen antwoord is maximaal vijf (5) A4 (excl. planning) in lettertype Calibri, minimaal lettergrootte 10.5, regelafstand 1 en met een leesbare opmaak. Naast de vijf (5) A4 mag de beantwoording worden voorzien van voorblad (informatie op het voorblad wordt niet meegenomen in

de inhoudelijke beoordeling). Langere motivaties komen slechts tot de maximaal toegestane lengte voor beoordeling in aanmerking.

5.2.2 Dienstverlening

Inschrijver omschrijft hoe de dienstverlening aan de VU eruit gaat zien. Inschrijver gaat hier dieper in op wat de gebruikers van de VU kunnen verwachten en hoe zij in de praktijk ondersteund worden. In het door de Inschrijver te formuleren antwoord dienen minimaal de volgende aspecten aan de orde te komen:

1. Inrichting en beschikbaarheid van de dienstverlening, incl. QSP;
2. Beschikbaarheid van gekwalificeerd personeel: Hoe wordt de inzet van voldoende en deskundige medewerkers gewaarborgd;
3. Bestelproces en bestelmogelijkheden: Beschrijving van het proces en de bestelopties voor gebruikers van de VU;
4. Informatievoorziening over orderstatus: Hoe worden gebruikers geïnformeerd over de status van hun bestelling;
5. Proactieve ondersteuning en advies: De wijze waarop gebruikers actief worden begeleid en geadviseerd;
6. Borging van tijdige levering: Welke maatregelen worden genomen om leveringen op tijd te realiseren;
7. Werkwijze bij spoedopdrachten: Proces voor aanlevering, productie en distributie, inclusief aandachtspunten;
8. Werkwijze bij vertrouwelijke opdrachten: Proces voor aanlevering, productie en distributie, inclusief aandachtspunten;
9. Borging van kwaliteit en gebruikerstevredenheid: Hoe wordt kwaliteit en tevredenheid tijdens de looptijd van de overeenkomst gegarandeerd;
10. Samenwerking met de VU als opdrachtgever: Visie op en invulling van de samenwerking:
11. Continuïteit en flexibiliteit van dienstverlening: Hoe blijft de dienstverlening aansluiten op veranderende behoeften van de VU.

Uitwerking wens wordt beoordeeld op:

- De mate waarin u de VU en de opdracht doorgrondt;
- De mate waarin de uitwerking volledig en SMART (Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdgebonden) is;
- De mate waarin uw uitwerking aansluit op de doelstellingen, visie en ambities van de VU en ontwikkelingen op de VU;
- De mate waarin u een doelmatige, efficiënte uitvoering van de dienstverlening waarborgt en een gecontroleerde en tijdige uitvoering van de dienstverlening garandeert;
- De mate waarin en manier waarop u inspeelt op de wensen en behoeften van de verschillende doelgroepen;
- Mate waarin de inschrijver de VU volledig ontzorgt gedurende de uitvoering van de dienstverlening.

Beantwoording
Het door Inschrijver op te stellen antwoord is maximaal vier (4) A4 in lettertype Calibri, minmaal lettergrootte 10.5, regelafstand 1 en met een leesbare opmaak. Naast de vier (4) A4 mag de beantwoording worden voorzien van voorblad (informatie op het voorblad wordt niet meegenomen in de inhoudelijke beoordeling). Langere motivaties komen slechts tot de maximaal toegestane lengte voor beoordeling in aanmerking.

5.2.3 Duurzaamheid

Duurzaamheid is een belangrijk speerpunt van de VU. De universiteit verwacht ook van haar leveranciers een actieve, meetbare bijdrage aan duurzame ontwikkeling.

Inschrijver beschrijft de wijze waarop zij aansluit bij de duurzaamheidsdoelstellingen van de VU, zoals zero waste in 2030 en reductie van energieverbruik (zie H1.4 Duurzaamheid en link: Duurzaam - Vrije Universiteit Amsterdam). Hierbij dienen minimaal de volgende onderdelen aan bod te komen:

Beleid en resultaten:
Beschrijf het duurzaamheidsbeleid van uw organisatie en hoe deze concreet bijdraagt aan circulariteit en duurzaamheid met betrekking tot de uitvoering van deze opdracht. Welke concrete doelstellingen heeft u geformuleerd? Welke acties voert u uit en welke meetbare resultaten zijn al behaald? Schenk hierbij aandacht aan de borging in de organisatie en continue verbetering van milieumaatregelen.
Reductie CO2:
Beschrijf hoe uw organisatie bijdraagt aan het beperken van de CO2 uitstoot en evt. andere broeikasgassen, die verband houden met de uitvoering van deze opdracht? Kunt u deze impact kwantificeren en op verzoek inzichtelijk maken?
Beperking overige milieubelasting:
Beschrijf de aanvullende concrete maatregelen van uw organisatie die verband houden met de uitvoering van deze opdracht en gericht zijn op o.a.: energieverbruik / papier- en inktgebruik /afval, verspilling en recycling / transport / verpakkingsmateriaal.
Social return:
Beschrijf wat uw organisatie doet op het gebied van social return (SROI)? En kunt u bij de uitvoering van deze opdracht invulling geven aan SROI door de inzet van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt en specifiek vanuit de participatiedoelgroep? Benoem waar mogelijk praktijkvoorbeelden.

Uitwerking wens wordt beoordeeld op:
- De mate waarin u de VU en de opdracht doorgrondt;
- De mate waarin de uitwerking volledig en SMART (Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdgebonden) is;
- De mate waarin uw uitwerking aansluit op de doelstellingen, visie en ambities van de VU en ontwikkelingen op de VU, zie ook H1.4;
- De mate van commitment, haalbaarheid en creativiteit van uw uitwerking;
- De mate waarin duurzaamheid (inclusief Social Return) zichtbaar zal zijn voor de mensen binnen VU Amsterdam.

Beantwoording
Het door Inschrijver op te stellen antwoord is maximaal drie (3) A4 in lettertype Calibri, minimaal lettergrootte 10.5, regelafstand 1 en met een leesbare opmaak. Naast de drie (3) A4 mag de beantwoording worden voorzien van voorblad (informatie op het voorblad wordt niet meegenomen in de inhoudelijke beoordeling). Langere motivaties komen slechts tot de maximaal toegestane lengte voor beoordeling in aanmerking.

5.2.4 Demonstratie Portal

Inschrijvers die de toets van hoofdstuk 3 doorstaan, worden uitgenodigd de aangeboden portal (online bestelomgeving) fysiek te komen presenteren (demonstreren) op de locatie van de VU.

In de presentatie dienen tenminste de onderstaande handelingen getoond te worden:

1. Laat zien hoe medewerkers kunnen inloggen en navigeren door de portal. Laat hier de vormgeving "look en feel" naar voren komen en laat ook zien hoe medewerkers/studenten met visuele beperkingen gebruik kunnen maken van de portal.
2. Laat zien hoe een student een samengesteld product kan bestellen, betalen en op gewenste afleveradres kan ontvangen. Met een samengesteld product wordt bedoeld een scriptie die geprint en ingebonden moet worden waarbij de student zelf een document aanlevert.
3. Laat zien hoe een medewerker een poster A0 kan bestellen, bestellen en ontvangen. De medewerker levert hierbij zelf een document aan, dit document heeft echter een A4 formaat.
4. Laat zien hoe een medewerker/student een product kan aanvragen/bestellen die niet standaard in de bestelportal staat.
5. Laat zien hoe eventuele verkeerd geplaatste opdrachten geannuleerd kunnen worden.
6. Laat zien hoe een bevestigingsmail/bericht besteller (welke info krijgt de besteller te zien) eruit komt te zien en hoe de besteller de status van de opdracht kan volgen.
7. Laat de mogelijkheden zien om eerder geplaatste bestellingen (eenvoudig) opnieuw te plaatsen.
8. Laat zien welke rapportage uit de portal te leveren is.
9. Laat zien hoe een medewerker een opdracht kan geven voor het printen van tentamens (levert zelf bestand aan). Laat zien hoe de portal het verschil maakt tussen een gewone print opdracht en een print opdracht voor tentamens (vertrouwelijk proces).
10. Laat zien hoe helpfuncties, automatische tips en ondersteuning beschikbaar zijn voor de bestellers.

De randvoorwaarden waaraan de presentatie/demonstratie dient te voldoen:

- De Inschrijver mag met maximaal 3 personen de presentatie/demonstratie verzorgen.
- De Inschrijver dient zich tijdens de presentatie te onthouden van verdere acquisitie-activiteiten.
- De presentaties/demonstraties zullen plaatsvinden in mei 2026 en voorlopig ingepland op donderdag 12 mei 2026 op de VU Campus.
- Het beoordelingsteam heeft de gelegenheid tijdens de presentatie/demonstratie vragen te stellen.
- Duur: maximaal een uur (1) inclusief het stellen en beantwoorden van vragen.

Wens wordt beoordeeld op:

- De mate waarin de presentatie/demonstratie volledig is;
- De mate waarin de portal aantoonbaar intuïtief is;
- De mate waarin de portal aantoonbaar overzichtelijk is;
- De mate waarin de portal aantoonbaar gebruiksvriendelijk is;
- De mate waarin gestelde vragen adequaat worden beantwoord.

5.2.5 Beoordeling kwaliteit

De aanbiedingen die voldoen aan de vormvereisten en de gunningseisen worden aan de hand van de hierna beschreven beoordelingssystematiek beoordeeld. De antwoorden op de wensen worden onafhankelijk van elkaar beoordeeld door de leden van de boordelingscommissie. Op basis van eigen deskundigheid kent elk lid van de commissie per wens een rapportcijfer toe. Vervolgens vindt een plenaire sessie plaats waarbij de individuele rapportcijfers worden besproken en het definitieve rapportcijfer per wens in consensus wordt vastgesteld.

Het beoordelingsteam beoordeelt een wens op de aspecten zoals genoemd bij de wens, waarna een rapportcijfer uit de onderstaande tabel wordt toegekend:

Cijfer	Betekenis
10	**Goed/Uitstekend**: De wens is door het beoordelingsteam op alle beoordelingsaspecten positief beoordeeld.
8	**Ruim voldoende:** De wens is door het beoordelingsteam op maximaal één beoordelingsaspect als minder positief beoordeeld.
6	**Voldoende:** De wens is door het beoordelingsteam op maximaal twee beoordelingsaspecten als minder positief beoordeeld.
4	**Onvoldoende:** De wens is door het beoordelingsteam op meer dan twee beoordelingsaspecten als minder positief beoordeeld.
2	**Ruim onvoldoende**: De wens is door het beoordelingsteam op de meeste beoordelingsaspecten als minder positief beoordeeld.
0	**Kan niet beoordeeld worden**: Wens kan niet beoordeeld worden doordat er geen uitwerking is ingediend, c.q. geen antwoord op gestelde vragen terug te vinden is in de uitwerking.

Een 10 is de hoogste score en een 0 de laagste. Een 10 staat gelijk aan het maximaal te behalen punten. Ter verduidelijking, bij het aspect 'de mate van volledigheid van de uitwerking' wordt de uitwerking bijvoorbeeld positief beoordeeld als op alle gestelde vragen is ingegaan in de uitwerking. Het aspect 'de mate waarin u de VU en de opdracht doorgrondt' wordt positief beoordeeld als u in uw uitwerking

(aanbod) laat blijken rekening te houden met de specifieke kernmerken van de opdracht en de VU-organisatie.

5.2.6 Prijs

Op het tarievenblad worden prijscomponenten beoordeeld. De Inschrijver met de laagste totale prijs krijgt hiervoor het maximaal te behalen aantal punten. De score van de tweede en volgende inschrijvingen wordt bepaald aan de hand van het verschil ten opzichte van de laagste inschrijving gerelateerd aan de laagste inschrijving. In formulevorm wordt dit als volgt weergegeven:

$$\text{Score inschrijver} = \left(1 - \frac{(\text{Prijs inschrijver}) - (\text{Prijs laagste inschrijver})}{(\text{Prijs laagste inschrijver})}\right) \text{ x maximaal aantal te behalen punten} = \text{score}$$

De VU wil niet geconfronteerd worden met een abnormaal lage prijsstelling.

Inschrijver dient uit te gaan van reële marktconforme prijzen/tarieven. De Vrije Universiteit wenst hierbij het volgende aan te geven: Strategische inschrijvingen worden geaccepteerd op basis van redelijkheid en billijkheid (dit ter beoordeling aan de Vrije Universiteit) onder de voorwaarde dat Inschrijver een reëel tarief/prijs aanbiedt. Een realistisch tarief/prijs dient in overeenstemming te zijn met de werkelijkheid' en in het geval van gunning te worden waargemaakt. Indien de aangeboden lage prijs niet kostendekkend kan zijn en een substantieel grote afwijking van 40% vertoont met de gemiddeld gewogen tarieven/prijzen van alle Inschrijvers kan er in de ogen van de Vrije Universiteit gesproken worden van een niet marktconforme prijs en zal de VU dit interpreteren als een manipulatieve Inschrijving. De VU accepteert geen manipulatieve Inschrijvingen en zal deze dan ook als 'abnormaal laag' ongeldig verklaren.

5.3 Weging eindresultaat

Op grond van alle beschikbare informatie komt het beoordelingsteam tot een totaaloordeel en een eerste keuze van de Inschrijver. In eerste instantie is dat de Inschrijver met het hoogste puntentotaal. Indien meerdere Inschrijvers een gelijke eindscore hebben behaald, wordt door loting de winnende Inschrijver bepaald.

5.4 Gunningsbeslissing

De Inschrijver krijgt een bericht van de voorgenomen gunning en wordt uitgenodigd voor de verificatie van gegevens. Tot definitieve gunning kan pas worden overgegaan als van de winnende Inschrijver de juistheid van het "Uniform Europees Aanbestedingsdocument" door middel van overlegging van bewijsstukken heeft gestaafd binnen de door de VU opgegeven termijn van 5 werkdagen en de Standstill-termijn (20 kalenderdagen) is verlopen zonder dat een procedure is aangespannen.

De Inschrijvers die niet in aanmerking komen, krijgen hiervan bericht. Voor hen bestaat de mogelijkheid nadere inlichtingen te vragen en bezwaar te maken. De fatale termijn voor het indienen van een bezwaar, middels een kopie van de dagvaarding, wordt door de VU gesteld op 20 kalenderdagen na verzending van voornoemd bericht. Als niet op de aangegeven wijze tijdig bezwaar is gemaakt, dan vervalt elk recht van Inschrijver om nog enig bezwaar te maken.

Bijlagen

De volgende bijlagen maken onderdeel uit van deze Offerteaanvraag:

Bijlage 1	Uniform Europees aanbestedingsdocument (UEA)
Bijlage 2	Format Referentieopdrachten
Bijlage 3	Verklaring geen Russische betrokkenheid
Bijlage 4	Concept raamovereenkomst Arvodi 2025 - Reprografie
Bijlage 5	Conceptovereenkomst wachtkamerconstructie
Bijlage 6	Algemene Rijks-inkoopvoorwaarden voor diensten (ARVODI 2025)
Bijlage 7	Model VU - verwerkersovereenkomst
Bijlage 8	Concept leveranciersbeoordeling
Bijlage 9	Prijzenblad – reprografie
Bijlage 10	Repro TPRM
Bijlage 11	Technische en Beveiligingsspecificaties – Netwerkvereisten voor Repro diensten
Bijlage 12	Tentamenproces
Bijlage 13	Plattegrond reprografie VU
Bijlage 14	Huisregels 2020 VU
Bijlage 15	Algemene factuureisen VU

De volgende documenten maken onderdeel uit van de verificatie:

A. Accountantsverklaring
B. Uittreksel inschrijving Kamer van Koophandel
C. Verzekeringspolis of Verklaring afdoende verzekering
D. Kwaliteitscertificaten (of eigen beschrijving)
E. Gedragsverklaring aanbesteden
F. Verklaring belastingdienst aangaande Belasting/sociale premies
G. Op verzoek bewijsmiddelen waaruit blijkt dat de gegevens met betrekking tot de
    a. referentieopdrachten juist zijn weergegeven (getekende verklaring van referent of
    b. accountantsverklaring).