

	Bijlage 3c - Programma van Eisen Perceel 2: Print- en drukwerk
	Alle eisen zijn hieronder genoemde eisen zijn van toepassing voor perceel 2. Wanneer een Inschrijving gedaan is, verklaart de Inschrijver en Opdrachtnemer dat hij gedurende de volledige looptijd van de Raamovereenkomst (inclusief verlengingen) voldoet aan de genoemde eisen. Het PvE kan worden gevalideerd op waarheid.
Eis	Omschrijving
	Dienstverlening
1	Opdrachtnemer levert de diensten zoals omschreven in de offerteleidraad en inschrijving, beide inclusief bijlagen.
2	Opdrachtnemer neemt de huidige in courante voorraad standaard drukwerk over van de vorige leverancier (Bijlage 3 van de Offerteleidraad voor een indicatie). Deze voorraad wordt kosteloos in opslag genomen en opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het beheren van een courante drukwerk- voorraad.
3	De in courante voorraad is adequaat beschermd tegen onder andere vocht, ongedierte, vervuiling, beschadiging en andere factoren die de kwaliteit van de levering kunnen aantasten.
4	De uit te voeren opdrachten met betrekking tot het standaard drukwerk voldoen aan de huisstijl van opdrachtgever. Opdrachtnemer is verantwoordelijk om dit te waarborgen in het standaard drukwerk. De huisstijlelementen (incl. logokleuren) worden na voorlopige gunning aan opdrachtnemer verstrekt.
5	De opdrachtnemer signaleert opdrachten die niet voldoen aan het merkbeleid en huisstijl en legt dit voor aan de merkstrateeg.
6	Opdrachtnemer dient proactief aan te geven wanneer een besteller een opdracht voor grafische dienstverlening uitvraagt (dus geen sprake van standaard print- en drukwerk), dit bij perceel 1 belegt dient te worden.
	Print- en drukwerk
7	Opdrachtnemer kan tenminste onderstaand assortiment aan producten printen, drukken en leveren: - Ansichtkaarten - (rol)Banners - Briefpapier - Brochures - Proefschriften - Enveloppen (meerdere maten) - Etiketten en stickers - Flyers - Folders - (insteek/presentatie)Mappen - Magazines - Naambordjes - Posters - Stickers - Visitekaartjes
8	Opdrachtnemer biedt minimaal de volgende mogelijkheden met betrekking tot basisbewerkingen: - in-line nieten (hechten); - vouwen/nieten (A3–A4, A4–A5-boekjes); - vouwen; - linnen bindstrip; - perforeren (2-, 4- of 23-gaats); - snijden; - lamineren (mat, glans); - sorteren (ordenen); - inbinden metalen of plastic ringband. Opdrachtnemer biedt minimaal de volgende mogelijkheden met betrekking tot uitgebreide bind- en afwerkingsopties: - illen en biggen (voor vouwen van dik papier); - Wire-O binding; - garenloos binden / lijmbinding (softcover); - hardcover binding (boeken, jaarverslagen). Opdrachtnemer biedt minimaal de volgende mogelijkheden met betrekking tot speciale afwerkingen (veredeling): - spot-UV lak; - oliedruk (goud, zilver, metallic, holografisch); - pregen en debossen; - stansen (o.a. tabbladen, verpakkingen, creatieve vormen); - laserstansen; - luxe laminaten (soft-touch, krasvast). Opdrachtnemer biedt minimaal de volgende mogelijkheden met betrekking tot overige functionaliteiten: - personalisatie (namen, adressen, QR-codes, barcodes) - afwerking randen (afgeronde hoeken, kapwerk). Opdrachtnemer biedt minimaal drie productiemogelijkheden: - Repro/print (laser of inkjet, kleine oplages, snel en voordelig). - Digitaal drukwerk (hogere kwaliteit, geschikt voor variabele data en gepersonaliseerd drukwerk). - Offsetdrukwerk (hoogste kwaliteit, grote oplages, PMS en speciale inkten).
9	De opdrachtnemer is in staat de patiëntfolders te printen in; - Dubbelgevouwen A3 (A4 booklet) - Schoongesneden - Nietje in de rug bij 2 of meer vellen. - Alle folders moeten een veelvoud van 4 pagina’s hebben (in PiMS regelen we een veelvoud van 2, dus bij 2, 6, 10, 14 etc pagina’s moeten er 2 pagina’s toegevoegd worden: 1 na de cover, 1 voor de achterkant)
10	Gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst kunnen standaard producten of drukwerkitems komen te vervallen of wijzigen en kunnen nieuwe producten als standaard opgenomen worden (bijvoorbeeld ander papiersoort, formaat en –gewicht of een andere nabewerking etc.). De prijzen blijven te allen tijde marktconform. Opdrachtnemer dient alle producten en diensten waarvoor geen specifieke prijzen worden opgevraagd na gunning aan te bieden tegen tarieven die gelijk zijn aan die van vergelijkbare producten en diensten waarvoor wel prijzen zijn uitgevraagd.

11	Als gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst een bepaald product voor de vervaardiging van het drukwerk niet (meer) te verkrijgen is, dan levert Opdrachtnemer een technisch en kwalitatief minimaal gelijkwaardig product tegen dezelfde commerciële condities. Per geval overlegt Opdrachtnemer hierover met de betrokken opdrachtgever.
12	Indien het voor de Opdrachtnemer niet mogelijk is om producten te leveren binnen de geldende eisen en voorwaarden, behoudt Opdrachtgever het recht deze producten buiten de Raamovereenkomst uit te vragen.
13	Opdrachtnemer maakt voor standaard drukwerk gebruik van vaste papier- en envelopsoorten, -merken en – kwaliteiten. Gedurende de looptijd van de overeenkomst mogen er geen andere soorten, tinten of kwaliteiten worden gebruikt dan de voorgeschreven papiersorten, zonder uitdrukkelijke goedkeuring van opdrachtgever. Er kan hier alleen van afgeweken worden, wanneer dit expliciet wordt aangegeven als onderdeel van de opdracht.
14	De aangeboden producten voldoen aan de relevante Europese veiligheidsrichtlijnen en zijn, indien van toepassing, voorzien van een CE-markering.
15	Opdrachtnemer dient repro te drukken met een afdrukkwaliteit met een resolutie van minimaal 1200dpi.
16	Opdrachtnemer dient repro te drukken met een kleurechtheid en scherpte conform ISO12647.
17	Afdrukken van A6 t/m A3 behoren tot de standaardopties. Grootformaat (A2–A0) wordt separaat aangeboden.
18	Speciale materialen (zoals transparant, metallic, kunststof, gekleurd papier) zijn op aanvraag beschikbaar.
19	Verwerking van 75 gr/m² tot 400 gr/m² papier dient mogelijk te zijn.
20	Afdrukken moeten 100% overeenkomen met het aangeleverde bestand (inhoud en schaal), tenzij anders afgesproken.
21	Levering moet van professionele drukkwaliteit zijn.
22	Opdrachtnemer dient voor het briefpapier en enveloppen zelf papier en enveloppen aan te leveren. Dit zit inbegrepen bij de kosten opgegeven in het prijzenblad. Deze kennen de volgende specificaties: Briefpapier NL Erasmus AZR Pb 2040, Briefpapier NL Sophia Pb 2060 - Formaat: 210 x 297 mm - Bedrukking :éénzijdig in blauw PMS 297 en blauw PMS 2748 - Papier :90 grams houtvrij wit xerografiepapier - Verpakking :in krimpfolie per 500 ex., inclusief etiket met vermelding van aantal Briefpapier UK Erasmus MC - Formaat: 210 x 297 mm - Bedrukking :éénzijdig in blauw PMS 297 en blauw PMS 2748 - Papier :90 grams houtvrij wit xerografiepapier - Verpakking :in krimpfolie per 250 ex., inclusief etiket met vermelding van aantal Briefpapier Ergo, Vervolgpapier Erasmus NL - Formaat: 210 x 297 mm - Bedrukking :éénzijdig in blauw PMS 297 en blauw PMS 2748 - Papier :90 grams houtvrij wit xerografiepapier - Verpakking :in krimpfolie per 500 ex., inclusief etiket met vermelding van aantal EA5 met venster NL Erasmus met PB - Formaat: 156 x 220 mm staand - Bedrukking : voorzijde in PMS 297 en PMS 2748, eigen binnendruk in PMS 297 - Papier : 90 grams houtvrij wit enveloppenbank, venster 20 mm van links, 50 mm van boven, met striplock - Verpakking :per 500 ex. met vermelding van aantal, drukwerkcode en inhoud Envelop C4 NL Antw nr 55 Erasmus MC gegomd - Formaat: 229 x 324 mm - Bedrukking : voorzijde in PMS 297 en PMS 2748, eigen binnendruk in PMS 297 - Papier : 120 grams houtvrij wit enveloppenbank, gegomde klep aan de lange zijde - Verpakking : per 250 ex. met vermelding van aantal, drukwerkcode en inhoud Envelop C4 NL Antw nr 55 Erasmus MC gegomd - Formaat: 229 x 324 mm - Bedrukking : voorzijde in PMS 297 en PMS 2748, binnendruk PMS 297 - Papier : 120 grams houtvrij wit enveloppenbank, gegomde klep aan de lange zijde - Verpakking : per 250 ex. met vermelding van aantal, drukwerkcode en inhoud Envelop zonder venster EA4 NL Erasmus gegomd PB - Formaat: 220 x 312 mm - Bedrukking : voorzijde in PMS 297 en PMS 2748, eigen binnendruk in PMS 297 - Papier : 120 grams akte enveloppenbank zonder venster, gegomd - Verpakking : per 250 ex. in dozen met vermelding van drukwerkcode, aantal en inhoud EA4 met venster NL Erasmus strip PB - Formaat: 220 x 312 mm - Bedrukking : voorzijde in PMS 297 en PMS 2748, eigen binnendruk in PMS 297 - Papier : 120 grams houtvrij wit enveloppenbank met strip venster 40 x 110 mm met rechte hoeken, 20 mm van links en 65 mm van boven - Verpakking : per 250 ex. met vermelding van aantal, code en inhoud EB4 zonder venster NL - Formaat: 262 x 371 mm - Bedrukking : voorzijde in PMS 297 en PMS 2748 - Papier : 120 grams houtvrij wit enveloppenbank met grijze binnendruk, gegomd - Verpakking : per 250 ex. met vermelding van aantal, drukwerkcode en inhoud
23	De producten dienen de eigenschappen te bezitten die de opdrachtgever conform gegeven eisen in dit PVE mag verwachten en zoals vastgesteld in de eventuele door de opdrachtgever goedgekeurde proefdrukken. Indien er sprake is van nonconformiteit, wordt dit door opdrachtnemer kosteloos hersteld. Ook wanneer deze reeds geleverd zijn, worden deze kosteloos teruggehaald en hersteld. Indien opdrachtnemer niet in staat is om tijdig en goed een nieuwe levering te garanderen, staat het opdrachtgever geheel vrij om deze drukwerkopdracht bij een andere aanbieder onder te brengen.
24	Proefdrukken kunnen, op verzoek, hard-copy en digitaal kosteloos aangeleverd worden.
25	Indien er een proefdruk ter beoordeling aan Opdrachtgever is verstuurd, kan de Opdrachtnemer niet over tot productie van de bestelling voor ontvangst van een schriftelijke aanvraag met ordernummer.

26	Als Opdrachtnemer bij het maken van een proefdruk een afwijking constateert, dient Opdrachtnemer dit aan de Opdrachtgever mee te delen. In overleg met de Opdrachtgever wordt bepaald of de afwijkingen al dan niet geaccepteerd worden.
27	Opdrachtnemer voert altijd een preflight-check uit (fonts, kleurprofielen, resolutie, snijtekens) en meldt fouten of risico’s vóór productie.
Bestellen	
28	Bestellingen kunnen zowel via de bestelportal als via de mail (bestand uit Oracle) gedaan worden.
29	De bestanden van het te produceren print- en drukwerk worden digitaal aangeleverd vanuit opdrachtgever, in verschillende vormen (bijvoorbeeld PDF, JPEG, PNG etc.) en groottes.
Bestelportal	
30	De opdrachtnemer levert een gebruiksvriendelijke bestelportal die medewerkers en studenten in staat stelt om: - Een breed assortiment niet-standaard druk- en printwerk en diverse digitale uitingen als bijvoorbeeld; rapportages, scripties, visitekaartjes en banners voor het Erasmus MC intranet op basis van standaard formats op te maken en te bestellen; - Digitale bestanden te uploaden
31	De bestelportal is ontwikkeld comform de richtlijnen van veilig programmeren (zie onder andere www.ncsc.nl en www.owasp.org).
32	De portal heeft de volgende onderverdeling: - een publiek deel en een deel voor geautoriseerde gebruikers - binnen het geautoriseerde deel een nader onderscheid naar een deel voor informatie-uitwisseling (‘front-end’) en een deel voor opslag en verwerking van gegevens (‘back-end’).
33	De bestelportal moet via een link op het Erasmus MC intranet toegankelijk zijn voor alle medewerkers en studenten.
34	Medewerkers moeten met hun eigen, unieke Erasmus MC gebruikersnaam en wachtwoord, kunnen inloggen op basis van Single Sign-on van SURFconext.
35	Studenten moeten met hun eigen, unieke Erna account van Erasmus MC kunnen inloggen.
36	De opdrachtnemer is in staat zorg te dragen voor een SSO- (Singel Sign On) koppeling voor nu en in de toekomst in staat te koppelen met diverse systemen als; gevraagde Portal, Oracle en FMIS.
37	Inschrijver dient inzichtelijk te maken welke mogelijkheden de bestelportal biedt op het gebied van integratie met het, door de opdrachtgever gebruikte, bestelsysteem Oracle eBS. (bijvoorbeeld voor het aanmaken van een inkoopordernummer).
38	Personeel van Opdrachtnemer en eventueel door de Inschrijver ingeschakelde derden hebben voor het beheer op afstand alleen op een veilige manier toegang tot het portaal. Hiervoor gelden de volgende eisen: - Via een versleutelde verbinding - Met behulp van tweefactor authenticatie - Met een sessie-time-out, maximaal 1 uur.
39	Druk- en printwerk dat via de bestelportal wordt besteld moet volgens onderstaande kunnen worden afgerekend: - Medwerkers: kostenplaats of iDEAL - Studenten: iDEAL
40	Medewerkers moeten bij het plaatsen van een bestelling expliciet gevraagd worden om te bevestigen dat zij hiervoor een akkoord hebben van de budgethouder van de betreffende kostenplaats kostenplaats.
41	De Erasmus MC huisstijl kan binnen de beschikbare standaard formats in de bestelportal worden geborgd
42	Bij het opmaken van materialen wordt een voorbeeldweergave inclusief prijsopgaaf en levertijden getoond.
43	Beelden uit de Erasmus MC beeldbank moeten in de bestelportal beschikbaar zijn en direct kunnen worden ingevoegd in de opgemaakte materialen.
44	Bij het opmaken van een document moet de besteller inzicht hebben in de verschillende opties (papierformaat, materiaal, voorblad, ringblad, etc.). Hierbij wordt ook inzicht gegeven in de prijsopgaaf en levertijd die verschillende opmaakopties met zich meebrengen.
45	De opmaak van een document moet kunnen worden opgeslagen zodat dezelfde opmaak opnieuw door de besteller gebruikt kan worden.
46	Inschrijver verstrekt gebruiker op basis van de bestelling een digitale orderbevestiging.
47	Richtlijnen en procedures voor de bepaling van het huidige en het toekomstige gebruik van de portal en van andere ICT-voorzieningen (capaciteitsplanning) zijn schriftelijk vastgelegd.
48	Richtlijnen en procedures voor wijzigings- en versiebeheer zijn schriftelijk vastgelegd, zowel voor wijzigings- en versiebeheer van de inhoud (‘content’) en van de programmatuur van de portal en van andere ICT-voorzieningen
49	Indien een gebruiker van het portaal langer dan een instelbare tijd het portaal niet gebruikt, wordt deze automatisch uitgelogd.
50	Opdrachtnemer laat de beveiliging van het het portaal door een onafhankelijke derde controleren door het laten uitvoeren van een penetratietest. Opdrachtgever wordt geïnformeerd over de uitkomsten van de test. De frequentie van een dergelijke controle wordt in goed overleg bepaald tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. De kosten hiervoor zijn voor Opdrachtnemer.
51	De documenten worden uitgewisseld met gebruik van encryptie (gebruik van adequate sleutellengte en een sterk algoritme). Hiertoe is het informatiesysteem voor de te leveren dienstverlening voor internettoegang voorzien van een officieel certificaat (toepassing van https).
52	De documenten worden in het portaal opgeslagen met gebruik van encryptie met adequate sleutellengte en een sterk algoritme.
53	De bestelportal heeft de volgende middelen voor de waarborging van de integriteit van de invoer, verwerking en uitvoer: - controle op de geldigheid van invoer en het gebruik van ongeldige karakters - controle op de invoer van ‘active content’ in invoervelden - bevestiging van de ingevoerde gegevens aan de gebruiker - controles op de geldigheid van de verwerking en de uitvoer.
54	De bestelportal heeft middelen voor de logging van activiteiten (raadplegen, uploaden en verwijderen van documenten, autorisatiebeheer, etc.).
55	Richtlijnen en procedures voor het beheer en de beveiliging van testgegevens zijn schriftelijk vastgelegd. Testen van de bestelportal wordt alleen gedaan met fictieve of anonieme persoonsgegevens.
56	De hosting van (onderdelen van) de bestelportal vindt bij voorkeur plaats in Nederland, maar in ieder geval in een land dat valt binnen de EER-ruimte.
57	Pogingen voor het verkrijgen van toegang tot de bestelportal worden gelogd. De logfile wordt voor analysedoeleinden bewaard.
58	De ICT-voorzieningen hebben middelen voor de logging van activiteiten (raadplegen van gegevens, invoer van gegevens, opslag van gegevens, verwerking van gegevens, verzending en ontvangst van berichten, autorisatiebeheer, etc.).
59	De documentatie van datamodellen, software, datacommunicatieprotocollen en onderdelen van het proces van de verwerking van debestelportal is volledig schriftelijk vastgelegd.
60	De bestelportal heeft zo nodig middelen voor beveiligde e-mail en/of ftp met de volgende eigenschappen: - standaard bevestiging van verzending en van ontvangst - middelen voor de waarborging van de integriteit van het berichtenverkeer met gebruik van SSL/TLS - middelen voor onweerlegbaarheid (‘non-repudiation’).
61	De bestelportal is zodanig ontwikkeld en ingericht dat de gegevens desgewenst kunnen worden overgedragen naar een ander informatiesysteem (‘portabiliteit’).
62	Er zijn voorzieningen aanwezig voor het bewaren en vernietigen van de gegevens en documenten.
Levering en logistiek	
63	Opdrachtnemer dient druk- en printwerk uitsluitend binnen kantoor tijden (09:00 tot 17:00) aan te bieden bij het Logistiek Centrum aan de Westzeedijk 353 in Rotterdam of in overleg direct bij 1 van de andere gebouwen van het Erasmus MC.
64	Transport dient volledig elektrisch te zijn, vanwege het feit dat Erasmus MC binnen de Zero Emissiezone Stadslogsitiek van Rotterdam (ZES zone) valt.
65	Levereenheden worden door de leverancier aan de buitenzijde voorzien van een duidelijk leesbaar palletlabel waarop voor de medewerkers van het Erasmus MC eenvoudig is af te lezen welke hoeveelheden van welke artikelen zich op de pallet bevinden, en voor welke ruimten deze bedoeld zijn.

66	Alle leveringen worden voorzien van een pakbon, waarop minimaal de volgende gegevens zijn gespecificeerd: - Naam besteller / opdrachtgever - Ordernummer; - Productnummer; - Kostenplaats; - Aantal bestelde producten; - Aantal geleverde producten; - Afleverlocatie; - Naam van de opdrachtgever; - Referentienummer van Opdrachtgever. Alle pakbonnen dienen digitaal via de webshop inzichtelijk te zijn.
67	Op de eventuele grootverpakking dienen eventuele bewaarcondities, de artikelomschrijving en aantallen klein verpakkingen te worden vermeld.
68	Opdrachtnemer levert standaard en niet-standaard druk- en printwerkartikelen binnen drie werkdagen na bestelling af bij het Logistiek Centrum.
69	Opdrachtnemer informeert de opdrachtgever tijdig per email bij een dreigende overschrijding van de levertermijn van een product uit het assortiment.
70	De Opdrachtnemer is gerechtigd de fysieke distributie en bezorging van print- en drukwerk uit te besteden aan een derde partij, zoals een erkend post- of pakketbezorgbedrijf. De Opdrachtnemer blijft te allen tijde verantwoordelijk voor een correcte, tijdige en complete levering van bestellingen aan de opgegeven afleveradressen van de Opdrachtgever. Bij calamiteiten, vertragingen of afwijkingen in levering blijft de Opdrachtnemer het aanspreekpunt voor de Opdrachtgever.
71	Opdrachtnemer draagt zorg voor de staat waarin pakketten bij Opdrachtgever worden afgeleverd. Dit betekent dat pakketten – ook wanneer levering is uitbesteed aan een erkend post- of pakketbedrijf – adequaat beschermd moeten zijn tegen onder andere vocht, ongedierte, vervuiling, beschadiging en andere factoren die de kwaliteit van de levering kunnen aantasten. In geval van onjuiste levering komt Opdrachtnemer volledig op voor de kosten van correcte her levering en retourname van de foutief geleverde goederen.
72	Indien Opdrachtgever emballagematerialen (zoals pallets of kratten) inzet ter levering draagt Opdrachtgever zorg voor het retour nemen van deze materialen binnen vijf werkdagen. Opdrachtnemer draagt hier de kosten voor.
73	Opdrachtnemer is in staat om spoedbestellingen te leveren binnen 24 uur na het plaatsen van de order.
Retour	
74	Opdrachtnemer draagt zorg voor het retour nemen van onjuist geleverde producten. De handling – en/of transportkosten voor onjuist geleverde producten zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.
75	Opdrachtnemer draagt zorg voor het retour nemen van door geautoriseerde gebruiker onjuist bestelde producten, mits de retourorder meer dan €10,00 euro bedraagt. De geautoriseerde gebruiker dient binnen 20 werkdagen een retouromelding aan te maken.
76	Bij een beschadigde levering zorgt de Opdrachtnemer binnen twee werkdagen kosteloos voor een nieuwe levering.
77	Retour gezonden producten worden door Opdrachtnemer binnen 10 werkdagen na ontvangst gecrediteerd. De creditnota wordt verstrekt aan Opdrachtgever en zichtbaar verwerkt in het bestelsysteem en/of de facturatie.
Prijzen	
78	Alle aangeboden prijzen, tarieven en kosten in het bij Inschrijving ingediende Prijzenblad zijn vermeld in euro’s en exclusief btw. Op de Nadere offertes dient ook het bedrag inclusief btw opgenomen te worden.
79	Tijdens de contractperiode kunnen de aantallen en hoeveelheden wijzigen. Van Opdrachtnemer wordt een flexibele houding verwacht om in te kunnen spelen op wijzigende aantallen. Aan de opgenomen aantallen (weging) in het Prijzenblad kunnen geen rechten worden ontleend. Deze zijn indicatief.
80	Alle prijzen, tarieven en kosten dienen integraal (all-in) te zijn en te zijn gebaseerd op alle in de leidraad en programma van eisen gestelde eisen en gunningcriteria. All-in prijzen zijn inclusief alle logischerwijs tot de opdracht behorende onderdelen en/of zaken, waaronder bijvoorbeeld kosten voor vervoer, verzekeringen, opslagkosten, overhead, uitvoeringskosten, reiskosten, algemene kosten, winst en risico, afschrijvingskosten e.d. Opdrachtnemer hanteert geen kosten voor onder andere: drempelbedragen of toeslagen voor minimale bestelwaarde, factuurkosten, verpakkingskosten, transportkosten voor levering etc. De Opdrachtgever accepteert geen overschrijdingen achteraf en niet genoemde kosten kunnen onder geen geval alsnog in rekening worden gebracht.
81	De prijzen voor producten die nu niet gespecificeerd zijn in het Prijzenblad, maar gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst gevraagd worden, dienen marktconforme prijzen te zijn, in lijn met de opgegeven prijzen van het Prijzenblad.
82	Opdrachtgever heeft het recht om, bij redelijke twijfel over de product- of marktconformiteit, andere leveranciers te benaderen voor een vergelijkbare offerte ten behoeve van interne toetsing en vergelijking.