

Bijlage 3b - Programma van Eisen Perceel 1: Grafische dienstverlening	
	Alle eisen zijn hieronder genoemde eisen zijn van toepassing voor perceel 1. 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
Grafische dienstverlening	
1	Opdrachtnemer levert de grafische dienstverlening zoals omschreven in de offerteleidraad en inschrijving, beide inclusief bijlagen.
2	Ter uitvoering van de activiteiten die verband houden met de gevraagde dienstverlening zal Opdrachtnemer zich bedienen van voldoende, ter zake kundig en bevoegd personeel dat dusdanige kwalificaties bezit dat de bedoelde activiteiten op juiste wijze worden uitgevoerd.
3	Middels een informatiepagina op de Service Portal van Erasmus MC dient de besteller een verzoek in tot een opdracht. De besteller ontvangt hiervoor een digitale orderbevestiging na het plaatsen van een opdracht.
4	Medewerkers van Opdrachtnemer plannen, indien nodig, een afspraak in met de aanvrager om de behoefte te bespreken (briefingsgesprek).
5	De aanvrager ontvangt een offerte met daarin de ureninzet en het uurtarief gespecificeerd (conform inschrijving), uiterlijk binnen 2 werkdagen. De offerte is ten minste 30 dagen geldig.
6	Offertes zijn altijd all-in en inclusief minimaal 3 correctierondes. Correcties buiten die rondes geschieden op nacalculatie. Onjuist doorgevoerde correcties of onjuiste toepassing van de huisstijl vallen daar niet onder. Het gaat hierbij om correcties in layout of tekstuele correcties.
7	Indien tijdens de uitvoering van een opdracht blijkt dat de werkelijke kosten hoger uit zullen vallen dan de offerte, dient Opdrachtnemer hier direct contact over op te nemen met de aanvrager.
8	Opdrachten dienen uiterlijk binnen de afgesproken tijd (deadline in offerte) te worden opgeleverd.
9	Opdrachtnemer levert (op verzoek van de aanvrager) de open bestanden aan zoals bijvoorbeeld, maar niet uitsluitend, Adobe Indesign bestanden, Adobe Illustrator en Adobe Photoshop, na afronding van de opdracht.
10	Opdrachtnemer dient een cloudomgeving te faciliteren waarin aan (grote) bestanden gewerkt kan worden die niet per mail verstuurd kunnen worden.
11	Opdrachtnemer adviseert actief welke productiemogelijkheid, techniek, papier, kleur en afwerking het meest geschikt is voor de betreffende opdracht.
12	Opdrachtnemer zorgt voor een correcte oplevering, gereedgemaakt voor de juiste productieomgeving (printproductie, offset, online gebruik) met inachtneming van o.a. opmaak, kleurgebruik, resolutie, fonts, toegankelijke en gecertificeerde pdf's.
13	De Opdrachtnemer is in staat om zowel toegankelijk digitaal als printklaar materiaal aan te leveren.
14	Indien gewenst biedt Opdrachtnemer meerdere concepten/ontwerpen aan om de gebruiker keuze te bieden.
15	Pdf bestanden voor online gebruik worden altijd opgeleverd volgens de richtlijnen van digitale toegankelijkheid (WCAG2.2).
16	Indien de opdracht leidt tot een drukwerk- of printopdracht, stemt de grafisch vormgever dit direct af met de aanvrager. Daarbij worden alle wensen, eisen en specificaties met betrekking tot het drukresultaat, zoals papiersoort, formaat en afwerking besproken. Zo kunnen de juiste bestanden en instructies zonder vertraging en direct door de grafisch vormgever worden doorgestuurd naar de drukker.
17	Opdrachtnemer past altijd de richtlijnen van de huisstijl toe en bewaakt deze, zoals beschreven in het huisstijlhandboek. Gedurende de looptijd van de opdracht kunnen de richtlijnen gewijzigd worden. Opdrachtnemer zal hierover in dat geval tijdig worden geïnformeerd. De zogenaamde merkgids (Bijlage 1 van de Offerteleidraad) wordt ter beschikking gesteld aan opdrachtnemer en aanpassingen hierin zullen worden uitgevoerd op verzoek van de merkstrategie door opdrachtnemer zodat deze altijd op de hoogte is van de actuele situatie rondom de merkidentiteit en huisstijl.
18	Op alle door Opdrachtgever gegeven opdrachten, vindt een controle plaats door vormgever opdrachtnemer op huisstijl en opmaak.
19	Opdrachtnemer garandeert dat alle aangeleverde beeldmaterialen, waaronder stockfoto's en illustraties, vrij zijn van auteursrechtelijke beperkingen voor het overeengekomen gebruik. Opdrachtnemer draagt zorg voor het verkrijgen van geldige licenties en/of overdracht van auteursrechten, inclusief die van onderaannemers. Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever volledig voor alle aanspraken van derden, inclusief juridische kosten, voortvloeiend uit het gebruik van deze materialen. Op verzoek verstrekt Opdrachtnemer bewijs van licentie of rechtenoverdracht.
20	Beeldmateriaal (anders dan stockfoto's) van Opdrachtgever of specifiek voor Opdrachtgever is vervaardigd, mag in geen enkel geval zonder schriftelijke toestemming van Opdrachtgever voor andere doeleinden/derden worden gebruikt.
21	Enkel in overleg met en schriftelijke toestemming van de merkstrategie van Opdrachtgever mag afgeweken worden van de huisstijlrichtlijnen.
22	Indien gewenst door aanvrager vindt er per opdracht een evaluatie plaats van de uitgevoerde werkzaamheden.
23	Een opdracht moet schriftelijk worden goedgekeurd door Opdrachtgever, voordat deze definitief wordt opgeleverd of aangeleverd aan de leverancier voor print- en drukwerk.
24	Opdrachtnemer dient proactief aan te geven wanneer een besteller een opdracht voor standaard drukwerk uitvraagt (dus zonder voorafgaande grafische dienstverlening), dit bij perceel 2 belegt dient te worden.
Print- en drukwerk	
25	Opdrachtnemer kan tenminste onderstaand assortiment aan producten printen, drukken en leveren: <ul style="list-style-type: none"> - Ansichtkaarten - (rol)Banners - Briefpapier - Brochures - Proefschriften - Enveloppen (meerdere maten) - Etiketten en stickers - Flyers - Folders - (insteek/presentatie)Mappen - Magazines - Naambordjes - Posters - Stickers - Visitekaartjes

26	<p>Opdrachtnemer biedt minimaal de volgende mogelijkheden met betrekking tot basisbewerkingen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. <p>Opdrachtnemer biedt minimaal de volgende mogelijkheden met betrekking tot uitgebreide bind- en afwerkingsopties:</p> <ul style="list-style-type: none"> - illen en biggen (voor vouwen van dik papier); - Wire-O binding; - garenloos binden / lijmbinding (softcover); - hardcover binding (boeken, jaarverslagen). <p>Opdrachtnemer biedt minimaal de volgende mogelijkheden met betrekking tot speciale afwerkingen (veredeling):</p> <ul style="list-style-type: none"> - spot-UV lak; - oliedruk (goud, zilver, metallic, holografisch); - pregen en debossen; - stansen (o.a. tabbladen, verpakkingen, creatieve vormen); - laserstansen; - luxe laminaten (soft-touch, krasvast). <p>Opdrachtnemer biedt minimaal de volgende mogelijkheden met betrekking tot overige functionaliteiten:</p> <ul style="list-style-type: none"> - personalisatie (namen, adressen, QR-codes, barcodes) <p>Opdrachtnemer biedt minimaal drie productiemogelijkheden:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 inkt).
27	<p>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.</p> <p>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.</p>
28	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.
29	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.
30	Opdrachtnemer maakt voor maaddrukwerk 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 papiersoorten, zonder uitdrukkelijke goedkeuring van opdrachtgever. Er kan hier alleen van afgeweken worden, wanneer dit expliciet wordt aangegeven als onderdeel van de opdracht.
31	De aangeboden producten voldoen aan de relevante Europese veiligheidsrichtlijnen en zijn, indien van toepassing, voorzien van een CE-markering.
32	Opdrachtnemer dient repro te drukken met een afdrukkwaliteit met een resolutie van minimaal 1200dpi.
33	Opdrachtnemer dient repro te drukken met een kleurechtheid en scherpte conform ISO12647.
34	Afdrukken van A6 t/m A3 behoren tot de standaardopties. Grootformaat (A2–A0) wordt separaat aangeboden.
35	Speciale materialen (zoals transparant, metallic, kunststof, gekleurd papier) zijn op aanvraag beschikbaar.
36	Verwerking van 75 gr/m ² tot 400 gr/m ² papier dient mogelijk te zijn.
37	Afdrukken moeten 100% overeenkomen met het aangeleverde bestand (inhoud en schaal), tenzij anders afgesproken.
38	Levering moet van professionele drukkwaliteit zijn.
39	Opdrachtnemer gebruikt vooraf door de Opdrachtgever goedgekeurde papiersoorten. Wijzigingen of nieuwe soorten zijn alleen mogelijk na overleg en goedkeuring. Bij de start van de overeenkomst en bij overstap naar een andere papiersoort worden drukproeven gemaakt om kleurafwijkingen te voorkomen. PMS-kleuren moeten correct worden weergegeven; bij duidelijke afwijkingen is Opdrachtnemer verplicht tot herdruk op eigen kosten.
40	Als een bestelling wordt geplaatst door opdrachtgever die (volgens opdrachtnemer) niet optimaal of logisch is, geeft opdrachtnemer, telefonisch of per e-mail pro-actief, kosteloos advies over druktechniek, bedrukking, papiersoort, -dikte en afwerking, het gebruik van digitaal of offset drukken.
41	De producten dienen de eigenschappen te bezitten die de opdrachtgever conform onderstaande eisen 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.
42	Proefdrukken kunnen, op verzoek, hard-copy en digitaal kosteloos aangeleverd worden.
43	Indien er een proefdruk ter beoordeling aan Opdrachtgever is verstuurd, kan de Opdrachtnemer niet over gaan tot productie van de bestelling, voor ontvangst van een schriftelijke aanvraag met inkoopordernummer.
44	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.
45	Opdrachtnemer voert altijd een preflight-check uit (fonts, kleurprofielen, resolutie, snijtekens) en meldt fouten of risico's vóór productie.
Levering en logistiek	
46	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.

47	Transport binnen de ZES-zone dient volledig elektrisch te zijn, vanwege het feit dat Erasmus MC binnen de Zero Emissiezone Stadslogistiek van Rotterdam (ZES zone) valt. Zie voor regels hieromtrent ook onderstaande link. Zero-emissiezone voor bestel- en vrachtauto's www.rotterdam.nl
48	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.
49	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; - Referentienummer van Opdrachtgever. Alle pakbonnen dienen digitaal via de Bestelportal inzichtelijk te zijn.
50	Op de eventuele grootverpakking dienen eventuele bewaarcondities, de artikelomschrijving en aantallen klein verpakkingen te worden vermeld.
51	Opdrachtnemer levert druk- en printwerkartikelen binnen drie werkdagen na bestelling af bij het Logistiek Centrum.
52	Opdrachtnemer informeert de opdrachtgever tijdig per email bij een dreigende overschrijding van de levertermijn van een product uit het assortiment.
53	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.
54	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 retouname van de foutief geleverde goederen.
55	Indien Opdrachtnemer emballagematerialen (zoals pallets of kratten) inzet ter levering draagt Opdrachtnemer zorg voor het retour nemen van deze materialen binnen vijf werkdagen. Opdrachtnemer draagt hier de kosten voor.
56	Opdrachtnemer is in staat om spoedbestellingen te leveren binnen 24 uur na het plaatsen van de order.
Retour	
57	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.
58	Opdrachtnemer draagt zorg voor het retour nemen van door Opdrachtgever onjuist bestelde producten, mits de retourorder meer dan €10,00 euro bedraagt. De Opdrachtgever dient binnen 20 werkdagen een retoumelding aan te maken.
59	Bij een beschadigde levering zorgt de Opdrachtnemer binnen twee werkdagen kosteloos voor een nieuwe levering.
60	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	
61	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.
62	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.
63	Alle prijzen, tarieven en kosten dienen integraal (all-in) te zijn en te zijn gebaseerd op alle in de leidraad en programma van eisen gestelde eisen en gunningcriteria. All-in prijzen zijn inclusief alle logischerwijs tot de opdracht behorende onderdelen en/of zaken, waaronder bijvoorbeeld kosten voor vervoer, verzekeringen, opslagkosten, overhead, uitvoeringskosten, reiskosten, algemene kosten, winst en risico, afschrijvingskosten e.d. Opdrachtnemer hanteert geen kosten voor onder andere: drempelbedragen of toeslagen voor minimale bestelwaarde, factuurkosten, verpakingskosten, transportkosten voor levering etc. De Opdrachtgever accepteert geen overschrijdingen achteraf en niet genoemde kosten kunnen onder geen geval alsnog in rekening worden gebracht.
64	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.
65	Afname van grafische dienstverlening wordt in tijdsblokken van 15 minuten verrekend.
66	Opdrachtnemer is transparant over de uurtarieven van de verschillende typen dienstverlening en gaat akkoord met publicatie hiervan op intranet zodat gebruikers weten waarop zij kunnen rekenen.
67	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.
68	De overeengekomen tarieven liggen in ieder geval vast tot en met 31 december 2027 en kunnen – eerst per 1 januari 2028 op verzoek van Opdrachtnemer – jaarlijks per 1 januari worden herzien op basis van de percentuele wijziging van het 'CBS-prijsindexcijfer Dienstenprijsindex (DPI)' reeks 2015=100, op basis van het jaargemiddelde aan de hand van de volgende indexeringsformule: (jaargemiddelde nieuw jaar – jaargemiddelde oud jaar) / jaargemiddelde oud jaar x 100% (afgerond op 2 decimalen). Als nieuw jaar wordt gehanteerd het meest recente volledige kalenderjaar waarvan het gemiddelde definitieve indexcijfer is berekend, als oud jaar wordt het kalenderjaar voorafgaande aan het nieuwe kalenderjaar gehanteerd.