

Bijlage B. Programma van Eisen

Drukwerk & signing

Aan alle eisen dient zonder voorbehoud voldaan te worden. Door in te schrijven gaat de Opdrachtnemer onvoorwaardelijk akkoord met deze eisen.

1. Algemeen

Omschrijving eis	
1.1	Door in te schrijven conformeert Opdrachtnemer zich onvoorwaardelijk en zonder voorbehoud aan alle gestelde voorwaarden, eisen en bepalingen voor deze opdracht.
1.2	Opdrachtnemer garandeert dat de dienstverlening gedurende de looptijd van de overeenkomst voldoet aan de eisen die gesteld worden in de Aanbestedingsdocumenten en in het bijzonder in het Programma van Eisen.
1.3	Opdrachtnemer garandeert dat de dienstverlening minimaal zal voldoen aan de uitwerking van de Gunningscriteria in de Inschrijving.
1.4	Opdrachtnemer gaat akkoord met de Algemene inkoopvoorwaarden GGDrU (Bijlage D. Algemene Voorwaarden GGDrU. V-006), conceptovereenkomst eventueel aangepast naar aanleiding van de Nota ('s) van Inlichtingen (Bijlage A), de concept verwerkersovereenkomst (Bijlage C) en te voldoen alle wet- en regelgeving om deze opdracht uit te kunnen voeren.
1.5	De raamovereenkomst wordt aangegaan op basis van partnership: Opdrachtnemer en Opdrachtgever zullen zich als goede Opdrachtnemer en Opdrachtgever gedragen en onthouden zich van handelingen en/of uitspraken die de naam, reputatie of relatie kunnen schaden.
1.6	Opdrachtnemer verklaart dat deze bij het opstellen van zijn Inschrijving rekening heeft gehouden met de verplichtingen die gelden ten aanzien van de Nederlandse en Europese wet- en regelgeving, hanteert de in de branche gebruikelijke normen en richtlijnen en vrijwaart GGD Regio Utrecht voor iedere aansprakelijkheid omtrent het niet nakomen van de hieruit voortkomende verplichtingen met betrekking tot deze dienstverlening.
1.7	Opdrachtnemer houdt zich aan het Arbeidsomstandighedenbesluit.
1.8	Opdrachtnemer behandelt alle verkregen informatie betreffende de Opdrachtgever vertrouwelijk.
1.9	Indien de Opdrachtnemer, om welke reden dan ook, niet (langer) in staat is om de opdracht (volledig of gedeeltelijk) conform de overeengekomen eisen en termijnen uit te voeren, behoudt de Opdrachtgever zich het recht voor om: (Tijdelijk) een derde partij in te schakelen voor de uitvoering van (delen van) de opdracht; Deze maatregel toe te passen totdat de Opdrachtnemer weer aantoonbaar aan zijn verplichtingen voldoet óf totdat een nieuwe aanbestedingsprocedure is afgerond en een nieuwe Opdrachtnemer is gecontracteerd.
1.10	Alle medewerkers van en namens Opdrachtnemer welke in een gebouw van de Opdrachtgever gedragen zich naar redelijke en billijke normen en waarden die in Nederland algemeen gelden. Daarbij vraagt Opdrachtgever dat Opdrachtnemer en haar medewerker zich bij werkzaamheden op de locaties van de aanbestedende dienst houden en redelijke en billijke gedragsnormen, in lijn met de algemeen geldende normen en waarden in Nederland.
1.11	Conform de in Nederland geldende regels dient Opdrachtnemer zeker te stellen dat de bij haar in dienst zijnde (buitenlandse) werknemers aan alle wettelijke voorschriften voldoen.
1.12	Indien de Opdrachtnemer bij de uitvoering van de Raamovereenkomst onderaannemers inschakelt, is de Opdrachtnemer verantwoordelijk voor de naleving van de geldende wet- en regelgeving inzake ketenaansprakelijkheid, waaronder de Invorderingswet 1990 en het G-rekeningenbesluit 1991.

De Opdrachtnemer vrijwaart de Aanbestedende dienst voor aanspraken van de Belastingdienst die voortvloeien uit het niet naleven van deze regelgeving door de Opdrachtnemer of diens onderaannemers.

Inhoudelijke eisen

2. Dienstverlening algemeen

	Omschrijving eis
2.1	Er geldt geen minimale afnameverplichting gedurende de looptijd van de overeenkomst.
2.2	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor en in staat om de werkzaamheden als beschreven in het Aanbestedingsdocument gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst uit te voeren.
2.3	Afspraken die vastgelegd zijn in een door beide partijen goedgekeurd gespreksverslag hebben een bindend karakter. Uitgezonderd zijn afspraken die strijdig zijn met de Overeenkomst of afspraken die in strijd blijken te zijn met de geldende wetgeving.
2.4	Opdrachtnemer beschikt over voldoende medewerkers om de Opdracht conform de aanbestedingsdocumenten uit te voeren. Daarnaast ziet Opdrachtnemer erop toe dat de uitvoering Opdracht ongestoord voortgang vindt en conform de daaraan gestelde Eisen wordt uitgevoerd. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de voortgang niet door o.a. ziekte, vakantie of andere redenen van afwezigheid van haar medewerkers wordt onderbroken. Opdrachtnemer neemt in voorkomende gevallen onverwijld de nodige maatregelen tot het doen van de vereiste voorzieningen c.q. inzet van vervangend gelijkwaardig personeel (zowel qua werk- en denkniveau als aantoonbare relevante werkervaring).
2.5	De Opdrachtnemer conformeert zich aan de afspraken en serviceniveaus zoals vastgelegd in de Service Level Agreement (SLA) (Bijlage E). De SLA maakt integraal onderdeel uit van de Raamovereenkomst en wordt gedurende de looptijd van de overeenkomst nageleefd.
2.6	Opdrachtnemer zorgt voor een adequate klachtenprocedure (inclusief tijdspad, acties en verantwoordelijken) en zorgt voor registratie en behandeling van klachten over geleverde dienstverlening. Na definitieve gunning levert Opdrachtnemer de procedure bij Opdrachtgever aan.
2.7	Exitregeling: Bij beëindiging of ontbinding van de Overeenkomst, garandeert Opdrachtnemer een effectieve en kosteloze overdracht van werkzaamheden en informatie/data naar een eventueel nieuwe Opdrachtnemer. Alle relevante informatie en data welke Opdrachtnemer met betrekking tot de Overeenkomst van GGD regio Utrecht in bezit heeft, worden op verzoek aan GGD regio Utrecht ter beschikking gesteld.

3. Bestelproces & leveringen

	Omschrijving eis
3.1	Opdrachtnemer stelt kosteloos de webshop met een standaardassortiment beschikbaar voor Opdrachtgever. Producten die herhaaldelijk worden besteld dienen op de startpagina te staan.
3.2	Voor de aansluiting, ontwikkeling, inrichting en onderhoud van de webshop zal de Opdrachtnemer geen kosten in rekening brengen.
3.3	Door middel van één inlogfunctie garandeert de Opdrachtnemer een beschermde omgeving binnen de webshop die ingericht en toegankelijk is voor de Bestelverantwoordelijken (front-office en team Facilitair).

3.4	De Bestelverantwoordelijken krijgen één account in de webshop. Ze kunnen zelf bepalen wanneer ze de bestelling plaatsen en zijn niet gebonden aan vaste bestelmomenten.
3.5	Opdrachtnemer is bereid om met Bestelverantwoordelijken contact te zoeken en af te stemmen om tot gewenste eindresultaat te komen, zonder dat aanvragen meerdere malen heen en weer worden gestuurd.
3.6	De leverdatum wordt in overleg bepaald waarbij de levertermijnen zoals vermeld in eis 3.13 en 3.14 worden gehanteerd. De Opdrachtnemer zal altijd kijken naar de mogelijkheid om tegemoet te komen aan de gewenste leverdatum. Eventuele extra kosten voor express levering worden vooraf besproken.
3.7	Via de webshop zijn bestellingen, verstrekte en lopende opdrachten inzichtelijk voor Opdrachtgever en is alle informatie met betrekking tot de bestelling (zoals het artikelnummer en de afmetingen), de levering, de voorraad en betaling actueel.
3.8	Het updaten van software en/of onderhoud van de webshop dient buiten de Kantoortijden (08:00-17:00 uur) van Opdrachtgever plaats te vinden en dient te allen tijde minimaal één werkdag voorafgaand te worden gemeld. Mocht de datum van het updaten van software en/of onderhoud van de webshop eerder kenbaar zijn, ontvangt Opdrachtgever deze datum tijdig.
3.9	Het uploaden van alle gangbare bestandsformaten en de standaard A-papierformaten is in de webshop mogelijk.
3.10	In de webshop kan de besteller van de Opdrachtgever meerdere bestanden en/of bijlagen met één druk op de knop uploaden.
3.11	In geval de webshop (bijvoorbeeld wegens een storing) niet bereikbaar is, kunnen Bestellingen en aanvullende opdrachten middels een orderformulier of e-mail geplaatst worden. Daarbij gelden de eisen uit dit PvE. Bij spoedbestellingen geldt dat de bestelling telefonisch wordt doorgegeven en vervolgens per e-mail.
3.12	Om na gunning de webshop goed te laten werken, is het van belang dat deze voldoet aan de volgende (technische) eisen: • Browser onafhankelijk; • De webshop moet mee kunnen gaan met de vernieuwing van minimaal Microsoft Internet Explorer; • Er is een adequate beveiligde verbinding (tenminste SSL); • De beveiligingsmaatregelen van de webshop zijn tenminste die uit NEN/ISO 27001 of gelijkwaardig; • De beveiliging van de webshop is minimaal BBN1 basis of gelijkwaardig.
3.13	Reguliere bestellingen van het standaard assortiment worden binnen maximaal vijf werkdagen tijdens kantooruren geleverd op hoofdlocatie van Opdrachtgever dan wel op locatie die Opdrachtgever heeft aangegeven.
3.14	Spoedbestellingen van het standaard assortiment dienen binnen 24 uur na de orderbevestiging geleverd te worden en bestellingen buiten het standaardassortiment binnen 48 uur.
3.15	Levering geschiedt conform Deliverd Duty Paid (DDP) volgens Incoterms 2020, zoals vastgesteld door de Internationale Kamer van Koophandel (ICC).
3.16	De Opdrachtnemer levert alle bestellingen door Opdrachtgever op de aangewezen locatie tot in het betreffende gebouw.
3.17	Een levering dient voorzien te worden van een pakbon met daarop tenminste de volgende informatie: • Product naam • Aantal stuks • NAW gegevens besteller • NAW gegevens afleverlocatie • Kostenplaats • Kostendrager

3.18	Wanneer foutieve leveringen (toegeschreven aan Opdrachtnemer) plaatsvinden, hanteert de Opdrachtnemer de volgende retourprocedure: • Opdrachtnemer regelt binnen 48 uur na melding kosteloos vervoer van retourgoederen; • De kosten van de retourgoederen worden gecrediteerd onder vermelding van de betreffende kostenplaats en kostendrager; • In overleg met GGD regio Utrecht vindt een nieuwe levering plaats. Mocht een nieuwe levering niet wenselijk zijn, vervalt de opdracht kosteloos. Mocht de foutieve levering leiden tot een spoedopdracht, kunnen hier geen extra kosten voor worden doorbelast.
3.19	Leveringen welke bestaan uit meer dan tien dozen dienen aangeboden te worden in een rolcontainer. Bij de volgende levering worden de rolcontainers retour genomen.
3.20	Bij aflevering op pallets, dienen deze niet groter te zijn dan Europallets. Pallets worden op verzoek en zonder additionele kosten na aflevering of bij een volgende aflevering kosteloos retour genomen. Pallets blijven eigendom van de Opdrachtnemer.
3.21	Opdrachtnemer denkt gedurende de looptijd mee en komt pro-actief met verbetervoorstellen in het bestelproces, zowel qua efficiëntie als t.a.v. de kwaliteit van de aangeleverde bestanden en voorkomen van fouten.
3.22	Opdrachtnemer gaat er mee akkoord dat de ontvangende medewerkers bij ontvangst alleen tekenen voor ontvangst van het aantal colli en niet voor acceptatie. Acceptatie gebeurt door de betreffende besteller na controle van het geleverde.
3.23	GGD regio Utrecht zal na ontvangst van de levering, het geleverde controleren op hoeveelheden en kwaliteit. Wanneer de kwaliteit van de opdracht niet acceptabel (niet voldoet aan het Huisstijlhandboek en de bestelgegevens) is zal de contactpersoon van de Opdrachtnemer per e-mail een klacht ontvangen van GGD regio Utrecht. De Opdrachtnemer dient binnen de kortst mogelijke termijn, doch uiterlijk binnen twee werkdagen, GGD regio Utrecht van een reactie voorzien met daarin tenminste aangegeven: • Oorzaak klacht; • Voorstelde Oplossing; • Oplossingstermijn.
3.24	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 besteller/kostenplaats. Aan het eind van het kalenderjaar volgt een jaarrapportage van geleverde diensten/producten waarin eveneens bovenstaande punten worden benoemd. Opdrachtgever maakt na gunning definitieve werkafspraken.
3.25	Opdrachtnemer is slechts gerechtigd die aantallen te factureren die besteld zijn door GGD regio Utrecht. Eventuele meer leveringen zijn voor rekening en risico Opdrachtnemer.
3.26	Voor alle producten die persoonsgegevens bevatten, waaronder maar niet beperkt tot ID-kaarten, gelden de volgende aanvullende eisen: 1. De zending moet vergezeld zijn van een paklijst of ander document waarop het aantal en type verzonden items is vermeld. Deze paklijst moet afzonderlijk van de producten in de verpakking zijn opgenomen. 2. Het transport moet volledig te volgen zijn via een track-en-trace-systeem. Indien track & trace niet beschikbaar is voor het gekozen verzendmiddel, moet de verzending aangetekend plaatsvinden.

	3. De verpakking moet volledig neutraal zijn en mag geen informatie, logo's of kenmerken bevatten waaruit blijkt dat de inhoud persoonsgegevens bevat of dat het om ID-kaarten of andere vertrouwelijke documenten gaat. 4. De aflevering moet persoonlijk plaatsvinden bij een daartoe bevoegde medewerker van de aanbestedende dienst. De transporteur moet gelegenheid bieden om direct bij aflevering de zending te controleren aan de hand van de paklijst. Snelle afgifte zonder controle of achterlaten in een brievenbus of onbeheerde locatie is niet toegestaan. 5. Eventuele afwijkingen in de zending, schade, of onderbrekingen in de transportketen moeten onverwijld (binnen 2 uur) door de leverancier worden gemeld aan de aanbestedende dienst.
--	--

4. Informatie & Communicatie

	Omschrijving eis
4.1	Alle communicatie tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever voor zover van belang voor een correcte uitvoering van de Raamovereenkomst en Aanvullende Opdrachten vindt plaats in de Nederlandse taal.
4.2	De vaste contactpersonen en backoffice van Opdrachtnemer zijn bereikbaar op werkdagen via telefoon en email tussen 08:00-17:00 uur (ma-vr).
4.3	Opdrachtnemer benoemt op strategisch, tactisch en operationeel niveau één accountmanager voor alle drie deze niveaus gezamenlijk, die voor Aanbestedende dienst onder andere: • Het centrale aanspreekpunt is; • De dienstverlening aan Aanbestedende dienst coördineert; • Zorg draagt voor toezicht op en naleving van de Raamovereenkomst; • Toezicht houdt op de kwaliteit van de dienstverlening. Bij afwezigheid van de accountmanager van langer dan een week wordt deze adequaat vervangen. Er wordt de contactpersoon van de GGD regio Utrecht op de hoogte gesteld van de afwezigheid.
4.4	De Opdrachtgever krijgt een vast beslissingsbevoegd contactpersoon (accountmanager) bij Opdrachtnemer toegewezen voor alle inhoudelijke/technische vragen en/of opmerkingen met betrekking tot de opdracht. Deze contactpersoon dient tijdens kantooruren (tussen 08:00 uur en 17:00 uur) telefonisch en per email bereikbaar zijn, waarbij deze binnen drie (3) werkdagen inhoudelijk reageert op email, telefonisch contact en/of voicemailberichten. Indien nodig dient deze contactpersoon op afspraak aanwezig te zijn op locatie.
4.5	De Opdrachtgever krijgt indien de vaste contactpersoon (accountmanager) langer dan één week afwezig is, een vast vervangend beslissingsbevoegd contactpersoon bij Opdrachtnemer toegewezen voor alle vragen en/of opmerkingen met betrekking tot de Raamovereenkomst en de uitvoering van de opdracht. Aan de bereikbaarheid van deze vervangende contactpersoon worden dezelfde voorwaarden gesteld als aan die van de vaste contactpersoon (accountmanager).
4.6	De Opdrachtgever krijgt een vast contactpersoon op operationeel niveau bij Opdrachtnemer toegewezen voor alle inhoudelijke vragen en/of opmerkingen met betrekking tot de opdracht. Deze contactpersoon dient tijdens kantooruren (tussen 08:00 uur en 17:00 uur); telefonisch en per email bereikbaar te zijn, waarbij deze binnen drie (3) Werkdagen inhoudelijk reageert op email, telefonisch contact en/of voicemailberichten. Indien nodig dient deze contactpersoon op afspraak aanwezig te zijn op locatie.
4.7	De Opdrachtgever krijgt indien de vaste contactpersoon op operationeel niveau langer dan één week afwezig is, een vast vervangend beslissingsbevoegd contactpersoon bij Opdrachtnemer toegewezen voor alle inhoudelijke/technische vragen en/of opmerkingen met betrekking tot de opdracht. Aan de bereikbaarheid van deze vervangende contactpersoon worden dezelfde voorwaarden gesteld als aan die van de vaste contactpersoon.

4.8	Vanuit de Opdrachtgever zullen de medewerkers van de frontoffice en/of team Facilitair als contactpersoon fungeren voor vragen over de invulling en wijzigingen betreft het standaard drukwerk en het team Communicatie bij afwijkend/speciaal drukwerk.
-----	--

5. Drukwerk

	Omschrijving eis
5.1	Opdrachtnemer maakt voor de Nadere Opdrachten gebruik van FSC-gecertificeerd papier ter ondersteuning van verantwoord bosbeheer (of vergelijkbaar).
5.2	Het print-/briefpapier is geschikt voor alle vormen van correspondentie en dubbelzijdige probleemloze verwerking op moderne copiers/printers en faxapparatuur, zowel voor het laag- als het hoogvolume.
5.3	Het print-/briefpapier en de enveloppen zijn geschikt voor probleemloze verwerking op reproapparatuur zoals snij-, vouw- en inbindmachines en verwerking postkamerapparatuur zoals vul- en sluitmachines zowel voor het laag- als het hoogvolume. De enveloppen hoeven niet geprint te kunnen worden.
5.4	Het briefpapier moet een egaal extra wit oppervlak hebben voor productie van scherpe, heldere contrastrijke afdrukken.
5.5	Het drukwerk zoals print-/briefpapier, enveloppen en vergelijkbare items zijn consistent in kwaliteit en structuur ook in onderlinge verhouding.
5.6	Het drukwerk dient te voldoen aan de kwaliteitseisen van het huisstijlhandboek en de daar aan gestelde specifieke parameters. Het huisstijlhandboek zal worden gedeeld na gunning met de gegunde Opdrachtnemer.
5.7	Opdrachtnemer is in staat om te drukken in het huisstijl specifieke lettertype zoals opgenomen in de het Huisstijlhandboek.
5.8	Opdrachtnemer is in staat om naast full colour afbeeldingen ook alle huisstijlkleuren (PMS kleuren) zoals opgenomen in de Huisstijlhandboek te drukken.
5.9	Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat al het drukwerk overeenkomt met de door de Opdrachtgever aangeleverde format.
5.10	Opdrachtnemer dient tijdens de Implementatiefase voor alle producten met een vaste opmaak een kleurechte drukproef op basis van door de Opdrachtgever aan te leveren bestanden per product, ter schriftelijke goedkeuring te overleggen aan de Opdrachtgever. Bij vervolproducties mag de kleurafwijking niet meer dan 5% bedragen. De producten met een vaste opmaak zijn: • Briefpapier A4 • Briefpapier vervolgvel A4 • Visitekaartjes • Vensterenvelop EA5 • Envelop zonder venster EA5 • Vensterenvelop C5 • Vensterenvelop C4 • Envelop zonder venster C4 • ID-kaarten
5.11	Van de Opdrachtnemer wordt verwacht dat deze een digitaal archief onderhoudt, waarin alle opdrachtbevestigingen met aanverwante informatie van GGD regio Utrecht worden gedocumenteerd. Zodat eerder verstrekte opdrachten eenvoudig gereproduceerd kunnen worden. Gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst dient het mogelijk te zijn voor GGD regio Utrecht om de geplaatste opdrachten op te vragen en in te kunnen zien. Gedurende de gehele contractperiode dienen deze bestanden bewaard te worden wegens mogelijk terugkerende opdrachten.

5.12	ID-kaarten en andere drukwerk- en signproducten die persoonsgegevens bevatten, dienen direct na afdruk opgeslagen te worden in een beveiligde ruimte met toegangscode.
5.13	Misdrukken dienen direct na constatering vernietigd te worden.

6. Signing, banieren en vlaggen

	Omschrijving eis
6.1	De te leveren signing voldoet geheel aan de specificaties die zijn opgenomen in het Beschrijvend Document.
6.2	Signing dient altijd verwijderbaar en hufterproof (klein vandalisme) te zijn.
6.3	Iedere aanpassing van een Nadere Opdracht (ongeacht welke aanpassing) wordt per ommekeer per e-mail bevestigd.
6.4	Signing behoudt kleur tijdens normale weeromstandigheden.
6.5	Producten worden altijd schoon en vetvrij opgeleverd.
6.6	De signing is consistent in kwaliteit en structuur ook in onderlinge verhouding.
6.7	Opdrachtnemer gebruikt het huisstijl specifieke lettertype zoals opgenomen in de het Huisstijlhandboek in de signing.
6.8	Opdrachtnemer is in staat banieren te plaatsen op gevels.
6.9	Banieren zijn kleurvast en krimpen niet tijdens de technische levensduur.
6.10	Opdrachtnemer is in staat banieren te monteren en vervangen in betreffende vlaggenmasten.
6.11	Vlaggen scheuren niet tijdens normale omstandigheden.
6.12	Bij gescheurde vlaggen neemt Opdrachtnemer de herstellkosten op zich.
6.13	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor preventief en correctief onderhoud van vlaggen.

7. Aanvullende opdrachten

	Omschrijving eis
7.1	Naast de opdracht zoals beschreven in de Aanbestedingsdocumenten dient Opdrachtnemer op verzoek van Opdrachtgever dienst ook bereid te zijn aanvullende opdrachten uit te voeren, binnen de kaders van artikel 2.163b Aw 2012.
7.2	Onder aanvullende opdrachten worden leveringen verstaan welke niet zijn opgenomen in de opdracht en welke nauw verband houdt met de scope van de opdracht. Hierbij kunt u bijvoorbeeld denken aan grafische vormgeving en stickers plakken.
7.3	Opdrachtgever ontvangt een digitale proefdruk wanneer een product voor het eerst wordt besteld.
7.4	Aanvullende opdrachten zullen gezamenlijk nimmer meer dan 10% van de oorspronkelijke opdrachtwaarde bedragen.
7.5	Het intellectuele eigendom van alle bestaande en nieuw te scheppen drukwerk en bestanden blijft altijd berusten bij GGD regio Utrecht. Deze zijn altijd kosteloos opvraagbaar en volledig vrij te gebruiken door de GGD regio Utrecht.

7.6	Indien Opdrachtgever aanvullende werkzaamheden wil laten uitvoeren wordt hiertoe schriftelijk een verzoek bij Opdrachtnemer gedaan.
7.7	Opdrachtnemer brengt binnen drie werkdagen na ontvangst van het verzoek een nadere offerte uit aan Opdrachtgever waarin de aanvullende opdracht voorzien van een uitgebreide beschrijving van de levering, de randvoorwaarden, de levertijd en de geldigheid van de offerte (minimaal dertig dagen) aangegeven wordt.
7.8	De prijzen voor de aanvullende werkzaamheden dienen in verhouding te staan met de prijzen welke zijn opgenomen in het Prijzenblad. Indien er geen sprake is van een relatie tussen de prijzen in het prijzenblad en de aanvullende opdracht dan dienen de prijzen marktconform te zijn.
7.9	Na schriftelijke acceptatie van de offerte door Opdrachtgever dient de aanvullende opdracht binnen de opgegeven levertijd geleverd te worden.
7.10	Facturatie van de aanvullende opdrachten kan alleen plaatsvinden na volledige verrichting en acceptatie van de aanvullende opdracht door Opdrachtgever, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
7.11	De Raamovereenkomst incl. bijbehorende bijlagen prevaleert te allen tijde boven de voorwaarden opgenomen in een offerte met betrekking tot de aanvullende opdracht.

8. Commercieel

	Omschrijving eis
8.1	De Opdrachtnemer doet zijn aanbod gestand tot negentig (90) kalenderdagen, gerekend vanaf de uiterste inschrijfdatum (= sluitingsdatum) van deze aanbesteding. Tijdens de Gestanddoeningstermijn heeft de Inschrijving het karakter van een onherroepelijk aanbod. Bij uitstel van de beoogde definitieve gunningsdatum wordt de gestanddoening verlengd met 45 kalenderdagen na de daadwerkelijke datum van definitieve gunning.
8.2	Er worden geen prijs onderhandelingen gevoerd. Prijzen worden volledig bepaald door het uitbrengen van de Inschrijving. Concreet houdt dit in dat de Opdrachtnemer slechts 1 gelegenheid wordt gegeven om de beste prijsopgave uit te brengen.
8.3	Opdrachtnemer factureert de diverse componenten zoals aangegeven in het prijzenblad.
8.4	De door Opdrachtnemer opgegeven tarieven staan vast gedurende het eerste jaar van de initiële looptijd van de Raamovereenkomst. Daarna is er mogelijkheid tot indexatie. Indexatie geschiedt o.b.v. voorwaarden zoals vastgelegd in Raamovereenkomst.
8.5	Opdrachtnemer garandeert dat er naast de kostencomponenten die zijn opgenomen op het prijzenblad, geen sprake is van verborgen of additionele kosten. Kosten anders dan opgegeven in het prijzenblad komen later niet in aanmerking voor facturatie.
8.6	De voorwaarden van de Raamovereenkomst blijven van toepassing op alle bestelopdrachten die na het eindigen van de Raamovereenkomst nog niet (volledig) geleverd of uitgevoerd zijn.

9. Urenverantwoording, facturering & betaling

	Omschrijving eis
9.1	Opdrachtnemer factureert maandelijks en binnen 10 werkdagen na afloop van de betreffende verantwoordingsperiode.
9.2	De betalingstermijn is 30 kalenderdagen na ontvangst van de (correcte) factuur.

9.3	Opdrachtnemer dient de factuur digitaal in op een door Opdrachtgever gewenst bestandstype op crediteuren@ggdru.nl. Op de factuur vermeldt Opdrachtnemer ten minste de volgende informatie: • De wettelijk verplichte factuurgegevens, zoals vermeld op www.belastingdienst.nl > zakelijk > btw > administratie bijhouden > facturen maken > wettelijk verplichte gegevens; • Kostenplaats (KP) en kostendrager (KD). Indien een medewerker voor verschillende kostenplaatsen/ kostendragers werkt, worden hier aparte facturen voor gemaakt. • Kostenspecificatie uitwerken waarbij het aantal afgenomen stuks per artikel, de prijs per stuk en de totaalprijs wordt weergegeven. Bij een onjuiste factuur wordt de gehele factuur gecrediteerd door Opdrachtnemer en ontvangt Opdrachtgever een nieuwe factuur met de juiste gegevens.
-----	--

10. Duurzaamheid

	Omschrijving eis
10.1	Opdrachtnemer dient te werken met producten die geen gevaarlijke stoffen bevatten die staan vermeld op de Europese afvalstoffenlijst (Eural).
10.2	Opdrachtnemer verplicht zich het Besluit beheer verpakkingen en papier en karton 2014 na te leven. Indien de regeling op het gebied van verpakkingen en verpakkingsafval wijzigt, zal Opdrachtnemer de aangepaste regeling naleven.
10.3	Alle verpakkingsmaterialen, dienen door Opdrachtnemer verzameld en in overeenstemming met de wettelijke voorschriften, door Opdrachtnemer kosteloos op de dag van aflevering retour genomen te worden.
10.4	Opdrachtnemer neemt jaarlijks maatregelen om de directe en indirecte CO2 uitstoot van zijn organisatie steeds verder te verlagen.
10.5	Indien het papier dat voor de opdracht gebruikt wordt papier is op basis van 100% teruggewonnen papiervezels, gerecycled papier, gelden de volgende voorwaarden: Aandeel en herkomst recyclede vezels: Het papier voldoet aan de NEN-EN-ISO 14024:2000 Milieu-etiketteringen en -verklaringen - Type I milieu-etikettering - Principes en procedures. Milieukeur: Het papier voldoet aan de milieucriteria van het EU Ecolabel voor kopieerpapier en grafisch papier (7 juni 2011) of andere milieukeuren van type I die betrekking hebben op de papierproductie zelf (en niet op de beheerpraktijken van de fabriek).
10.6	Hergebruik van geproduceerde materialen wordt gestimuleerd gedurende de uitvoering van de opdracht en wordt in overleg met Opdrachtgever steeds verder verbeterd.
10.7	Gebruik van herbruikbare materialen wordt door Opdrachtnemer gestimuleerd gedurende de uitvoering van de opdracht en wordt in overleg met Opdrachtgever steeds verder verbeterd.
10.8	Voor de vervaardiging van het in het kader van deze aanbesteding te leveren drukwerk mogen geen inkt, verfstoffen, vernis, toevoegingen, reinigingsmiddelen of oplosmiddelen worden gebruikt die geclassificeerd zijn met één of meerdere van de H-zinnen of stoffen worden gebruikt die anderszins verboden zijn vanuit Europese en Nederlandse wetgeving.
10.9	De toegepaste inkt, toners, lijm, reinigingsmiddelen of andere chemicaliën mogen bij het vervaardigen van het in het kader van deze aanbesteding te leveren drukwerk niet bevatten: • Alkylfenoethoxylaten (APEO); • Ftalaten met de H-zinnen;

	• Halogenen, met uitzondering van biocides met halogenen, één of meerdere van de H-zinnen of stoffen worden gebruikt die anderszins verboden zijn vanuit Europese en Nederlandse wetgeving.
10.10	Opdrachtnemer spant zich in om de milieuaspecten en mogelijke milieueffecten van de door hem gebruikte materialen, middelen en machines te verminderen.

11. Boetebepaling en aansprakelijkheid

	Omschrijving eis
11.1	Indien door Opdrachtnemer of diens Personeel enige voor hen geldende geheimhoudings- dan wel integriteitsbepalingen wordt geschonden, verbeurt Opdrachtnemer aan Opdrachtgever, zonder dat enige aanmaning of ingebrekestelling is vereist, een direct opeisbare en niet voor verrekening vatbare boete van €10.000,- per afzonderlijke gebeurtenis, met een maximum van €100.000,- per contractjaar. Deze boete laat het recht van Opdrachtgever op aanvullende schadevergoeding onverlet.
11.2	Een door Opdrachtnemer verschuldigde boete kan door Opdrachtgever worden verrekend met enig bedrag dat zij aan Opdrachtnemer verschuldigd is, ongeacht of de vordering tot betaling daarvan op een derde is overgegaan.
11.3	Indien één der Partijen tekortschiet in de nakoming van haar verplichtingen uit de Overeenkomst, kan de andere Partij haar schriftelijk in gebreke stellen. De ingebrekestelling bevat een redelijke termijn voor nakoming, welke als fatale termijn geldt. Indien nakoming binnen deze termijn uitblijft, is de nalatige Partij in verzuim. Ingebrekestelling is niet vereist indien nakoming blijvend onmogelijk is of indien de overeengekomen termijn reeds is verstreken zonder verlenging.
11.4	De ingebrekestelling, bedoeld in het vorige lid, is niet vereist indien de termijn waarbinnen de overeengekomen Diensten verricht hadden moeten zijn, voor de afloop daarvan is verlengd. Indien de in het vorige lid bedoelde nakoming ook niet heeft plaatsgevonden voor het eind van de verlengde termijn, is de nalatige Partij vanaf dat moment direct in verzuim.
11.6	Tenzij sprake is van opzet of grove nalatigheid, is aansprakelijkheid voor indirecte schade uitgesloten. Onder indirecte schade wordt onder meer verstaan: gevolgschade, imago schade, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, en schade als gevolg van aanspraken van derden. Voor de toepassing van deze bepaling gelden de volgende definities: Opzet: het willens en wetens handelen of nalaten door een Partij of haar personeel, met het doel of de aanvaarding van het risico dat schade wordt veroorzaakt aan de andere Partij. Grove nalatigheid: een ernstige mate van onzorgvuldigheid die in laakbaarheid aan opzet grenst. Het betreft gedragingen of nalatigheden waarbij een redelijk handelend en bekwaam persoon of organisatie zich bewust had moeten zijn van de onaanvaardbare risico's van schade, maar desondanks heeft nagelaten passende maatregelen te nemen.
11.7	Opdrachtnemer is verplicht zich adequaat te verzekeren tegen: • Beroepsaansprakelijkheid • Bedrijfsaansprakelijkheid • Aansprakelijkheid voor datalekken en cyberincidenten De minimale dekking dient in overeenstemming te zijn met de in artikel 4 genoemde aansprakelijkheidslimieten. Op verzoek overlegt Opdrachtnemer jaarlijks een kopie van de polis en betalingsbewijs.

11.8	In geval van een tekortkoming is Opdrachtnemer verplicht om op eigen kosten alle noodzakelijke maatregelen te treffen om verdere schade te voorkomen of te beperken, en om de schade zo spoedig mogelijk te herstellen.
------	---