

Bijlage 2b AER26DRUK

Programma van Eisen perceel 2

Nr.	Algemene eisen
1.	Door het indienen van een inschrijving accepteert Inschrijver alle eisen en voorwaarden.
2.	Het gebruikte papier door de Opdrachtnemer voldoet aan FSC of PEFC keurmerk en EU Ecolabel zoals die zijn beschreven in het criteriadocument 'Duurzaam inkopen papier' (www.pianoo.nl), of dient minimaal vergelijkbaar te zijn.
3.	De Opdrachtnemer draagt zorg voor een milieuvriendelijke afvoer van de gebruikte/te leveren verpakkingsmaterialen.
4.	Iedere bestelling is verpakt in een gesloten, spatwatervaste milieuvriendelijke omverpakking.
5.	Aanlevering van de opdrachten geschiedt met een relatieve vochtigheid (RV) tussen de 27% en 40%.
6.	Alle (online/offline en live) contacten met Aanbestedende dienst/besteller dienen door gegunde Opdrachtnemer in correct Nederlands te geschieden.
7.	De Opdrachtnemer maakt per bestelling een uniek ordernummer aan (ten behoeve van o.a. factuurcontrole).
8.	<p>Opdrachtnemer beschikt over een digitale bestelomgeving. Opdrachtnemer beschikt over de mogelijkheid een OCI-koppeling te faciliteren tussen het inkoopstelsel van de Opdrachtgever en de bestelomgeving (24/7 beschikbaar) van de Opdrachtnemer. Opdrachtgever kan hier bestellingen plaatsen voor reproductieve opdrachten.</p> <p>Minimale vereiste m.b.t. de bestelomgeving:</p> <ul style="list-style-type: none"> - De bestelomgeving dient beveiligd te zijn en is niet toegankelijk voor derden. - Inloggen kan alleen met unieke inloggegevens. - Profiel per locatie/onderdeel. - Aan-/uitzetten assortiment. <p>Het bestelproces dient als volgt te verlopen:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Een besteller logt in bij het inkoopstelsel van de Opdrachtgever (ProActive Spend Cloud). 2. De besteller selecteert de bestelomgeving van de Opdrachtnemer (er is een tegel 'promotionele kleding'). 3. Besteller gaat automatisch (zonder opnieuw te hoeven inloggen) naar de bestelomgeving van de Opdrachtnemer. 4. Na selecteren van de gewenste opdrachten, worden de opdrachten in de winkelwagen naar het inkoopstelsel van de Opdrachtgever gezet. 5. Na aanvullen van benodigde informatie in het inkoopstelsel, wordt de order conform procuratie goedgekeurd en verzonden per mail naar de Opdrachtnemer. 6. Spend Cloud maakt een ordernummer aan. 7. De order wordt ontvangen door de Opdrachtnemer en kan deze gaan uitvoeren. <p>Na bestelling stuurt Opdrachtnemer een bevestiging email met de bevestiging, gegevens en verwachte bezorgtijd.</p>
9.	Bij iedere opdracht moet er een aflever bon met vermelding van de gegevens van de besteller bijgeleverd worden.
10.	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat de handtekening voor ontvangst op de aflever bon niet automatisch acceptatie van de bestelling inhoudt. De ontvanger controleert niet de inhoud van de bestelling, maar tekent alleen voor akkoord voor ontvangst van de bestelling.
11.	<p>Vertrouwelijkheid</p> <p>De Opdrachtgever eist van de Opdrachtnemer dat alle images en bestanden na maximaal 100 dagen automatisch verwijderd worden van de productiesystemen. Vervolgens garandeert de Opdrachtnemer dat de harde schijven van de productiesystemen meerdere malen per jaar en bij retourneren van de machines volledig (singel pass) gewiped worden. Op ieder moment kan de Opdrachtgever hiervoor een certificaat van wipen opvragen. Opdrachtnemer garandeert vervolgens dat alle afgedrukte documenten die in het afval circuit komen of in een fysiek distributiekanaal komen vertrouwelijk behandeld worden. Vernietiging vindt uitsluitend plaats door daarvoor gecertificeerde bedrijven.</p>

	<p>Opdrachtnemer zal altijd meewerken aan een onderzoek door de aanbesteder naar de organisatie van vertrouwelijke documenten en spant zich maximaal in om te voorkomen dat documenten die door haar in productie zijn genomen niet door derden gelezen kunnen worden.</p> <p>Opdrachtnemer heeft haar bedrijf beveiligd tegen inbraak, beschikt over alle moderne firewalls, heeft haar personeel een geheimhoudingsverklaring laten tekenen en voldoet aan het bovenstaande.</p>
12.	<p>Security</p> <p>Tijdens het halen en leveren laat de Opdrachtnemer de bestellingen nooit onbeheerd in de openbare ruimte of op de openbare weg achter.</p>
13.	<p>De Opdrachtnemer verplicht zich tot het nemen van adequate beveiligingsmaatregelen naar de laatste stand van de techniek tegen onrechtmatige toegang door derden tot de digitale omgeving van de Opdrachtgever en de door de Opdrachtnemer gebruikte hardware, software en/of opgeslagen databestanden. De verwerkersovereenkomst (bijlage 10) is van toepassing.</p>
14.	<p>Opdrachtnemer neemt niet goedgekeurde bestellingen retour en zorgt voor een directe en adequate vernietiging.</p>
15.	<p>KWALITEITSNORMERING (fase 1 en fase 2 dynamische implementatiefase)</p> <p>Om wederzijdse tevredenheid te realiseren zullen de hoogst scorende Inschrijver en de Opdrachtgever eerst investeren in een normering van opdrachten. Dit zal geschieden tijdens fase 1 van de dynamische implementatiefase (zie hoofdstuk 5.5 van het aanbestedingsdocument). Opdrachtgever heeft nu als norm een set afdrucken op verschillende papiersoorten met de huidige leverancier nadrukkelijk overeengekomen. Deze set afdrucken zijn de norm voor het onderstaande.</p> <p>Fase 1 (vaststelling norm)</p> <p>Voorafgaand aan een eerste opdracht zal de Opdrachtgever door de Inschrijver die in aanmerking komt voor de dynamische implementatiefase een opmaakbestand laten printen op verschillende papiersoorten, formaten en gramsgewichten. De papiersoorten moeten minimaal vergelijkbaar zijn met de huidige papiersoorten.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Papier mag niet meer doorschijnend zijn, of minder wit, dan het huidige papier. - HC soorten hebben eenzelfde witheid, mate van gestrekenheid, glans en stijfheid als het huidige papier. <p>Opdrachtgever zal met beoogde Opdrachtnemer de kwaliteit nauwkeurig afstemmen. Er bestaat een kans dat een eerste oplevering nog niet tot het gewenste resultaat heeft geleid. Als dit na een derde oplevering nog niet het geval is behoudt Opdrachtgever zich het recht voor om de dynamische implementatiefase als niet geslaagd aan te merken en de beoogde Opdrachtnemer uit te sluiten. Dit besluit zal weloverwogen en goed gemotiveerd kenbaar worden gemaakt. Opdrachtgever stelt zich dan op het standpunt dat beoogde Opdrachtnemer niet kan voldoen aan de kwaliteitseisen van Opdrachtgever. Opdrachtgever is van mening dat gezien de redelijke eenvoud van de opdrachten dit onder normale omstandigheden niet zal gebeuren. Voor dit proces is gekozen om te voorkomen dat iedere Inschrijver bij het indienen van een inschrijving modellen moet indienen om aan te tonen dat zij de huidige kwaliteit kan leveren. De beoordelingscommissie voor dit onderdeel zal bestaan uit materiedeskundige medewerkers van Opdrachtgever en het proces zal op basis van consensus plaatsvinden. Desgewenst kan Opdrachtgever zich laten consulteren door een vakinhoudelijke externe consultant.</p> <p>De beoordelingscommissie zal minimaal letten op:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mate van zwarting. - Gebruikte rasters (scherpte) bij foto's. - Schoonheid van de afdruk (geen strepen, vervaging, vlekken e.d.). - Mate van hechting aan papier. - Mate van glans/toner uitstraling. - Mate van overzetting/toner vastheid. - Andere zwaarwegende argumenten die de kwaliteit sterk afbreuk doen. - Mate van egaliteit van volvlakken. - Mate van sluitwerk in de afbeeldingen.

De goedgekeurde opdrachten zullen de norm zijn voor de kwaliteitscontrole van iedere vervolgoopdracht uit deze aanbesteding. Jaarlijks zullen deze afdrucken opnieuw gemaakt worden, in verband met het mogelijk optreden van verkleuringen.

Deze afdrucken kunnen positief afwijken van de huidige kwaliteit. Negatieve afwijkingen daarna worden niet geaccepteerd, dit is ter beoordeling van de Opdrachtgever. Indien blijkt dat de hoogst scorende Inschrijver niet de hiervoor gestelde kwaliteitsnorm kan halen, zal dit leiden tot directe uitsluiting van deze Inschrijver (tenzij er sprake is van een eenvoudig herstel). De Opdrachtgever zal vervolgens met de dan zijnde hoogst scorende Inschrijver hetzelfde proces van verificatie doorlopen. Indien blijkt dat een Inschrijver om deze reden uitgesloten wordt, kan zij de kosten niet met de Opdrachtgever verrekenen. Uiteraard mag een Inschrijver erop vertrouwen dat een eventuele uitsluiting goed gemotiveerd zal worden, de dynamische implementatiefase heeft tot doel om met deze wederzijdse tevredenheid en partnerschap te realiseren.

Voor dit onderdeel kan dan fase 1 worden afgerond. Zodra ook de andere onderdelen van fase 1 uit de dynamische implementatiefase voorbereid zijn, kan met fase 2 worden begonnen. Deze bestaat uit de verificatie van leveringen in de praktijk, getoetst met de hiervoor beschreven norm.

Fase 2:

Fase 2 bestaat uit de verificatie van reguliere leveringen in de praktijk getoetst met de hiervoor beschreven norm. De aard van de opdrachten hiervan is gedurende fase 2:

- Repro opdrachten inclusief afwerking (toetsing juistheid uitvoering).

Deze leveringen worden niet alleen getoetst op de afdrukkwaliteit en afwerking, maar ook op alle overige eisen uit deze aanbesteding. Inschrijver moet daarbij denken aan juiste prijs, juiste papiersoort, juiste afwerking, juiste hoeveelheid, juiste levertijd, het bestelproces is zoals aangeboden etc. en daarnaast zal Opdrachtgever een verificatie uitvoeren van datgene wat Inschrijver heeft ingediend bij de beantwoording van de open vragen (in die fase waar dat thuishoort). De beoordeling zal op basis van consensus van voornoemde beoordelingscommissie gaan plaatsvinden.

Opdrachtnemer zal ervoor zorgdragen dat bij iedere nadere opdracht deze normering de minimale norm wordt vergeleken. Alle leveringen van opdrachten dienen van goede en constante kwaliteit te zijn. Opdrachtnemer en Opdrachtgever bewaren ieder minimaal 5 sets van de vastgestelde norm. Twee sets worden in een gesloten verpakking zorgvuldig in bewaring genomen. Opdrachtnemer dient van iedere nadere bestelling twee modellen te bewaren en voorafgaand aan het kwartaaloverleg deze modellen beschikbaar te stellen. Bij het beoordelen van deze eerste opdrachten zal in ieder geval gelet worden op:

- Schoonheid van de afdruk (mate van strepen/vlekken/dicht/open).
- Afwerking netjes en conform de opdracht.
- Verpakking is conform programma van eisen.
- Kwaliteit (opaciteit/ witheid/ sterkte) papier conform inschrijving.
- Scherpheid van de print.
- Er zitten geen strepen, vlekken of andere vervuiling op het printwerk.
- Het papier is recht (het 'golft' niet).
- Twee of meer kleuren sluiten altijd naadloos aan, er ontstaan geen 'kieren' of onnodige overlap.
- Teksten zijn altijd scherp en leesbaar.
- Er is gesneden met een scherp mes (dus geen 'bramen', scheef snijden etc.).
- Een wire-o is geheel gesloten en de sluiting is niet zichtbaar aan de voorzijde of achterzijde (die zit verborgen in de omslag). De wire-o is rond gesloten en niet door te veel druk ovaal/ driehoekig of iets dergelijks.
- Lichte tinten blijven zichtbaar.

Zodra de kwaliteit 100% voldoet aan de gestelde norm zal dit onderdeel als 'geslaagd' worden aangemerkt. Mocht de kwaliteit (zo lang dit niet aan Opdrachtgever te verwijten valt) niet voldoen, dan zullen de opdrachten niet betaald worden. Als meer dan 50% van de bovenstaande opdrachten niet voldoen zal er geen herstelmogelijkheid worden geboden. Bij minder dan 50% 'verzuim' zal er een herstelperiode worden ingesteld waarbij eenzelfde aantal opdrachten opnieuw geleverd moet worden.

Pas bij 100% juistheid is er sprake van een geslaagde verificatie. Dit proces zal maximaal driemaal doorlopen worden. Als dan nog steeds geen 100% van de geleverde opdrachten geboden wordt kan de Opdrachtgever besluiten de inschrijving terzijde te leggen door de verificatie aan te merken als niet geslaagd. De Opdrachtgever zal met een gedegen motivatie komen indien hoogst scorende Inschrijver afgewezen wordt. Er vindt dan een nieuwe ranking plaats en de dan hoogst scorende Inschrijver komt in aanmerking voor de gunning, onder dezelfde voorwaarden.

Alle leveringen dienen van goede kwaliteit minimaal vergelijkbaar qua print en papier met de genormeerde kwaliteit) te zijn. De in deze fase vastgestelde kleurprofielen/kleurinstellingen worden door Opdrachtnemer vastgelegd. Alle opdrachten worden conform deze kleurprofielen/kleurinstellingen uitgevoerd.

Nr.	Facturatie
16.	Facturatie geschiedt d.m.v. een XML factuur, achteraf op basis van de werkelijke en juiste geleverde opdrachten, met uitsplitsing van de geleverde opdrachten op opdrachtniveau. Afhankelijk van het proces bij de Opdrachtgever zal dit op verzoek maandelijks of per opdracht zijn.
17.	Facturatie dient plaats te vinden per locatie/onderdeel.
18.	<p>De factuur dient als XML met PDF digitaal verzonden te worden aan nader te bepalen e-mailadres(sen) of via peppol (hiervoor hebben wij het OIN-nummer nodig). Let op: Er mag maar 1 factuur per mail toegevoegd zijn.</p> <p>Op elke factuur vermeldt de Opdrachtnemer:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Locatie-/administratienummer. - Locatie-/administratie naam en adresgegevens. - Inkoop-, contract- of verplichtingsnummer van de Opdrachtgever. - Referentie Opdrachtnemer. - Uitsplitsing geleverde opdrachten. - Totaalbedrag. - Factuurdatum. - Btw-nummer van Opdrachtnemer. <p>Indien relevant zal verzocht worden aan de Opdrachtnemer om ook de volgende informatie op de factuur te tonen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Contactpersoon/besteller. - Afleveradres. - Leverdatum. - Kostenplaats. - Intern referentienummer. <p>Uw facturen dienen verder te voldoen aan de wettelijk gestelde eisen voor een verkoopfactuur:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Uw volledige naam zoals bij de Kamer van Koophandel is geregistreerd. - Uw volledige vestigingsadres inclusief telefoonnummer. - Uw btw-nummer of de mededeling dat u vrijgesteld bent van btw. - Uw KvK-nummer. - De datum waarop de factuur is uitgereikt. - Een uniek volgnummer. - Geleverde goederen of diensten met datum. - Bedrag van de geleverde goederen of diensten exclusief BTW. - Het btw-tarief en het btw-bedrag dat u in rekening brengt. - Het IBAN-nummer waar het bedrag op overgemaakt moet worden.

Nr.	Specifieke eisen reprografische leveringen
19.	Opdrachtnemer coördineert bij calamiteiten naar een uitwijkmogelijkheid, deze uitwijkmogelijkheid dient door Opdrachtnemer na gunning aangedragen te worden. Opdrachtnemer informeert de besteller (van Opdrachtgever), voordat een bestelling uitbesteed wordt naar deze uitwijkmogelijkheid, als blijkt dat de afgesproken levertijd door een calamiteit niet gehaald wordt. Per geval wordt een passende oplossing gecreëerd.
Nr.	Bestellen/prijsstelling
20.	De Opdrachtnemer geeft de praktische adviezen over waar een document aan moet voldoen om goed door hem verwerkt te kunnen worden. Risico's van een verkeerde verwerking als gevolg van de op voordracht van de Opdrachtnemer gebruikte software zijn voor rekening van de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer dient zich er te allen tijde van te vergewissen dat zaken zoals de opmaak, kleuren en gebruik van afbeeldingen nog intact zijn na verzending door de besteller. Grafische eisen zoals benaderen van Pantone (PMS) kleuren kunnen aan de hand van bovengenoemde criteria dus niet gesteld worden.
21.	<p>De besteller kan reproductiewerk zowel analoog (hardcopy/originelen die gekopieerd moeten worden) als digitaal aanleveren/aanmelden.</p> <p>Hardcopy bestellingen worden op een centraal afhaalpunt (per afdeling) opgehaald conform een afgestemde frequentie.</p> <p>VOORDAT een opdracht als bestelling in productie genomen wordt dient de besteller (per e-mail) geïnformeerd te zijn over de exacte (juiste) kosten en (juiste) btw-tarief, zonder dat de levertijd hierdoor vertraging oploopt. De besteller ontvangt direct per e-mail een bevestiging van de ontvangen aanvraag of opdracht. In deze bevestiging staan alle specificaties van de opdracht die met de prijslijst eenvoudig te controleren zijn. Deze e-mail is direct printbaar op een eigen printer en als orderbon geschikt om door de besteller aan hardcopy opdrachten te kunnen toevoegen. Alle relevante gegevens voor een juiste verwerking van de opdracht staan hierop vermeldt.</p> <p>De Opdrachtnemer zal zorgdragen voor transportboxen (of een alternatieve oplossing voor het beschermen van originelen) voor het ophalen van hardcopy originelen en leveren van gereed product. De Opdrachtnemer handelt proactief met betrekking tot de stapsgewijze transitie van analoog naar digitaal, en zal dit proces zo veel mogelijk ondersteunen.</p>
22.	Opdrachtnemer maakt onderscheid in de berekening tussen full colour en zwart-wit afdrucken per pagina binnen één bestand en/of kopieeropdracht en hanteert verschillende (juiste) tarieven zoals die worden aangeleverd op het prijzenblad. Dit geldt voor alle specificaties. De kosten voor de betreffende bestelling worden hierop automatisch aangepast, inclusief de juiste (6% of 21%) BTW berekening.
23.	Alle specificaties die vermeld staan op het prijzenblad moet Opdrachtnemer als artikel minimaal kunnen leveren.
24.	Als de besteller dit wenst wordt er (indien door de besteller aangegeven) eerst een proefafdruk ter goedkeuring aangeleverd. Bij bestellingen, na verzoek hiertoe, zorgt Opdrachtnemer voor een proef, ter goedkeuring. Indien zij geen proef ter hand stelt ligt het risico van misproducties (afgekeurde kwaliteit op basis van de aanlevering) geheel bij de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer zal bij iedere opdracht, dus ook kleine, naar de logica van de opdracht kijken. Een boekje van 21 pagina's is bijvoorbeeld een onlogische bestelling en zal er contact met de besteller worden opgenomen hoe deze opdracht uitgevoerd moet worden. Dit geldt ook voor een afwijking tussen document-opmaak-formaat en gewenste uitvoering en andere logische mogelijke 'fouten'. Indien een proefafdruk gewenst is, dient er in een e-mail, een duidelijke melding naar voren te komen dat de afgesproken levertijd pas in gaat wanneer de proefafdruk is goedgekeurd. Bij bestellingen dient het voor de besteller ook mogelijk te zijn af te zien van de proefafdruk, waarbij het risico van misproducties bij de besteller ligt.
25.	Bestellingen (zowel van bestanden als hardcopy bestellingen) zijn als volgt geregeld: de besteller doet de bestelling via een orderbon (analoog of digitaal) van de Opdrachtnemer. De bestellingen/bevestigingen moeten minimaal zijn voorzien van:

	<ul style="list-style-type: none"> - De persoonlijke naam van de besteller. - Kostenplaats (handmatig in te voeren door de besteller, als verplicht veld). - Het ordernummer. - De omschrijving van de bestelling. - Het volume (het aantal). - De prijs per eenheid. - De werkelijke totale kosten (voordat de bestelling definitief voor akkoord mag worden gegeven), op basis van het bestand (de besteller hoeft niet zelf de pagina's te tellen). - Gegevens in een vrij-opmerkingenveld.
26.	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 Aanbestedende dienst. Als blijkt dat dezelfde vraagstelling bij meerdere locaties relevant is, dan kunnen de condities (maar uitsluitend centraal) hier op afgestemd worden.
Nr.	Levertijd en aflevering
27.	Spoedopdrachten mogen worden uitgevoerd echter mag Opdrachtnemer hiervoor extra kosten (hetzelfde als een extra haal/- levermoment) berekenen, deze zullen incidenteel zijn en indien dit een structureel karakter krijgt zal gegunde Opdrachtnemer met de Opdrachtgever de aard, frequentie, oorzaak en oplossing bespreken in een periodiek overleg.
28.	Uitgangspunt bij spoedopdrachten is dat deze belangrijk zijn en uitzondering. Opdrachtnemer beschikt over capaciteit om dergelijke opdrachten tussendoor te kunnen verwerken. De levertijd van een spoedopdracht wordt nader afgestemd. Opdrachtnemer hanteert ook hierin het principe dat een dergelijke opdracht zo snel als mogelijk verwerkt dient te worden en kiest hiervoor de beste oplossing.
29.	De Opdrachtnemer verzorgt – indien nodig – één of twee haal-/levermomenten per werkdag op de aangegeven locaties. Het haal-/levermoment vindt plaats vóór 12:00 uur (eenmaal per dag). Er worden, ongeacht de grootte van de bestelling, door Opdrachtnemer geen extra <u>bestel/afleverkosten</u> in rekening gebracht anders dan beschreven op het prijzenblad. Alle leveringen zijn franco.
30.	<p>De Opdrachtnemer heeft een inspanningsverplichting om opdrachten zo snel als mogelijk is te verwerken. Voor digitaal aangeleverde bestellingen geldt de overeengekomen levertijd en voor analoog aangeleverde bestellingen 1 werkdag later. Opdrachtnemer spreekt de volgende servicelevels af met betrekking tot de levertijden van de verschillende opdrachtsoorten:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Losbladige zwart/wit reproductie of nabewerking met inline nieten (1 of 2 nietjes): <i>0 – 5.000 afdrukken*: eerst volgende koeriersrit</i> <i>5.000 – 7.500 afdrukken: uiterlijk in de 2^e rit</i> <i>Boven 7.500 afdrukken: in overleg</i> 2. Zwart/wit reproductie met andere nabewerking, zoals ingebonden met bindrug, bindspiraal, handmatig lijmen, dan wel opdrachten met vouwen/nieten, vergaren, ordenen, snijden, stansen, inschieten van tussenvellen, e.d.: <i>0 – 5.000 afdrukken: eerst volgende koeriersrit</i> <i>5.000 – 7.500 afdrukken: uiterlijk in de 2^e rit</i> <i>Boven 7.500 afdrukken: in overleg</i> 3. Full colour reproductie (zonder specifieke kleurinstellingen): <i>0 – 250 afdrukken: eerst volgende koeriersrit</i> <i>250 – 5.000 afdrukken: uiterlijk in de 2^e rit</i> <i>Boven 5.000 afdrukken: in overleg</i> <p>(*) Onder afdrukken wordt verstaan het aantal originelen vermenigvuldigd met het gewenste aantal te kopiëren/printen exemplaren. Bijvoorbeeld 10 originelen die elk 100x gekopieerd moeten worden, is een oplage van 1.000 afdrukken.</p>

	<p>4. Bestellers die het verzoek indienen om DTP-opdrachten uit te voeren of vormgeving aanvragen moeten worden doorverwezen naar een nader aan te wijzen medewerker van Opdrachtgever binnen de Aanbestedende dienst. Deze opdrachten mogen NIET door de Opdrachtnemer worden uitgevoerd. DTP en vormgeving vallen expliciet buiten de scope van de dienstverlening. Opdrachtnemer garandeert de Opdrachtgever dat deze opdrachten niet worden uitgevoerd.</p> <p>Voor analoge opdrachten gelden dezelfde levertijden, alleen pas gerekend vanaf het moment dat de opdracht via de koerier bij de Opdrachtnemer op haar locatie ontvangen is.</p>
31.	De opdrachten moeten binnen de door de Opdrachtnemer aangegeven levertijd gereed zijn. Het servicelevel kan gedurende de raamovereenkomst enigszins, maar uitsluitend na akkoord van de aanbesteder, aangepast worden.
32.	De nabewerkingsmogelijkheden zijn minimaal: <ul style="list-style-type: none"> - In-line nieten (hechten). - Vouwen/nieten (A3- A4, A4- en A5-boekjes). - Vouwen. - Linnen bindstrip. - Perforeren (2-, 4- of 23 gaats). - Snijden. - Lamineren. - Sorteren (ordenen). - Wire-o-binding. - Spiraliseren plastic.
Nr.	Productie en kwaliteit
33.	De Opdrachtnemer biedt een constante afdrukkwaliteit gedurende de gehele looptijd van de raamovereenkomst.
34.	Afdrukken met 256 grijstinten moet mogelijk zijn.
35.	Afdrukresolutie in zowel full colour als zwart-wit laserkwaliteit met minimaal 600x600 dpi. Inkjet is expliciet NIET toegestaan, behalve voor A0-/A1- en A2-formaten.
36.	Afdrukken van A6 tot en met A3-formaat dienen mogelijk te zijn, maar ook afwijkende formaten zoals bijvoorbeeld 105x220 mm.
37.	Mogelijkheid in zwart/wit of in full colour binnen 1 opdracht (laserkwaliteit).
38.	Verwerking van 75 gr/m ² tot en met 300 gr/m ² dient mogelijk te zijn.
39.	De afdrukken mogen een maximale tolerantie hebben van 1,0 mm, naar links en naar rechts, ongeacht papiersoort, bij dubbelzijdig printen maximaal 2,0 mm zijn.
40.	Er mag geen sprake zijn van een diagonale tolerantie waardoor 'scheefprinten' ontstaat, 1,5 mm gemeten enkelzijdig van links naar rechts, ongeacht de papiersoort en gramgewicht, enkel- of dubbelzijdig.
41.	Streepvorming (in welke vorm dan ook), ongewenste vlekken en witte vlekken in afdrukken zijn niet toegestaan. Afdrukken moeten inhoudelijk identiek zijn aan de inhoud van een aangeleverd bestand, of identiek aan het origineel (hardcopy). Afdrukken van bestanden dient op 100% te worden uitgeprint, tenzij anders aangegeven.
42.	De levering dient van goede kwaliteit te zijn. De standaard die door de Opdrachtgever wordt gehanteerd is dat de kopieën van dezelfde kwaliteit dienen te zijn als het origineel. Lichte kleur- en maatverschillen zijn in veel gevallen niet te vermijden.
43.	Indien Opdrachtnemer bij het maken van een proefdruk een afwijking constateert, dient Opdrachtnemer dit onverwijld aan de besteller mee te delen. In overleg met de besteller wordt bepaald of de afwijkingen al dan niet geaccepteerd worden. Om vast te stellen of de afwijking aanwezig is zal het volgende als uitgangspunt worden gehanteerd. De besteller moet als niet-materiedeskundige het verschil tussen origineel en kopie niet kunnen waarnemen. Afwijkingen zoals scheef kopiëren en verschillen in afbeeldingen in één productie worden niet geaccepteerd. Opdrachtnemer houdt bij hoeveel misdrukken er worden gemaakt. Deze misdrukken worden niet aan de besteller doorberekend. Ook indien het inbinden niet naar behoren is geschied, dient dit op kosten van Opdrachtnemer te worden hersteld. De Opdrachtnemer kan een alternatieve wijze aandragen om de kwaliteit van het eindproduct te verbeteren. In overleg met de besteller van de Opdrachtgever wordt deze methode wel of niet geaccepteerd. De besteller zal letten

	op de mate waarin kwaliteit kan worden gewaarborgd en de mate van risico dat aan de methode tot vaststellen van de kwaliteit is verbonden, waarbij de kwaliteitsnorm van de besteller leidend is.
44.	Opdrachtnemer draagt zorg, na overleg en goedkeuring met de besteller, voor het uitvoeren van "Image Make Ready" handelingen van opdrachten (rechtzetten, ontspikkelen, kantlijnen verschuiven (eventuele zichtbare boorgaten en zwarte randen verwijderen), paginanummering toevoegen, vlekken verwijderen, bladspiegel aanpassen) Tevens worden kleine aanpassingen in de aangeboden documenten, zoals bijvoorbeeld kantlijn verschuiving, digitaal knippen en plakken, schoonmaken van pagina's, invoegen van afbeeldingen en logo's, samenvoegen van analoge en digitale documenten en dergelijke worden door de Opdrachtnemer uitgevoerd. Opmaakwerkzaamheden, waarbij ontwerpen en vormgeving de belangrijkste elementen zijn, vallen hier expliciet niet onder.
45.	Dubbelzijdig/enkelzijdig scannen van originelen moet mogelijk zijn.
46.	Scans (kopieën) zijn schoon, eventuele randen en vlekken worden weggewerkt. Scans zijn recht en duidelijk leesbaar, zonder dat zaken dichtlopen of wegvallen.
47.	Opdrachtnemer faciliteert opslagruimte (totaal maximaal drie pallets) voor voorgedrukt materiaal zoals kaften en formulieren. Op het prijzenblad kunnen eventuele kosten voor opslag gespecificeerd worden.
48.	Te leveren reproductiewerk wordt voldoende beschermd verpakt tegen vocht, vallen en stoten en in colli niet groter en zwaarder als dat volgens de Arbowetgeving is toegestaan om het pakket te mogen tillen.