



Bijlage 1: Programma van Eisen

Europese Aanbesteding voor het leveren van Reprografische diensten en producties voor de gemeenten Amstelveen en Aalsmeer

I&A-nummer: I&A_2026_0060

Generieke eisen
Dit Programma van Eisen bestaat uit eisen waaraan u dient te voldoen tijdens de uitvoering van de Dienstverleningsovereenkomst.
1. Algemene Eisen
1.1 Opdrachtnemer conformeert zich onvoorwaardelijk en zonder voorbehoud aan alle gestelde voorwaarden en bepalingen in de Offerteaanvraag
1.2 Opdrachtnemer garandeert dat de dienstverlening aan de in de Offerteaanvraag en in het bijzonder dit Programma van Eisen voldoet.
1.3 Opdrachtnemer garandeert tevens dat de dienstverlening zal voldoen aan de door de Inschrijver in de Inschrijving uitgewerkte gunningscriteria.
1.4 Inschrijvers hebben geen recht op vergoeding van enigerlei kosten in het kader van deze Aanbesteding, ook niet bij stopzetting, onderbreking of heraanbesteding van de Opdracht.
1.5 De Inschrijving en alle verdere communicatie, met inbegrip van de communicatie die gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst vereist is, geschiedt in de Nederlandse taal.
1.6 U bent bekend en gaat akkoord met de door de Aanbestedende Dienst gehanteerde waardering- en beoordelingsmethodiek.
1.7 U gaat ermee akkoord dat bij tegenstrijdigheden in uw offerte het voor de Aanbestedende Dienst meest gunstige aanbod wordt gehanteerd.
1.8 U gaat ermee akkoord dat Opdrachtgever geen garantie afgeeft met betrekking tot de aantallen/hoeveelheden zoals opgenomen in het Prijsformulier. De in de prijsformulier genoemde aantallen/hoeveelheden is zijn fictief t.o.v. van de daadwerkelijk af te nemen aantallen/hoeveelheden gedurende een kalenderjaar en gedurende de looptijd van de overeenkomst. Aan de in het prijsformulier genoemde aantallen/ hoeveelheden kunnen derhalve geen rechten worden ontleend.
1.9 Opdrachten worden verstrekt tegen de door u op het Prijsformulier ingediende tarieven.
1.10 U gaat ermee akkoord dat 5% van de aanneemsom wordt ingezet t.b.v. SROI. U dient daarvoor na contractondertekening een Plan van Aanpak op te stellen.
1.11 U garandeert dat alle werkzaamheden worden uitgevoerd volgens vigerende en toekomstige wet- en regelgeving.
2. Eisen aan de Inschrijver
2.1 Opdrachtnemer stelt een contactpersoon aan, welke zal fungeren als vast aanspreekpunt tussen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer tijdens de uitvoering van de werkzaamheden. De contactpersoon van de Opdrachtnemer beschikt over goede Nederlandse taalvaardigheid en een goede Nederlandse uitspraak.
2.2 Opdrachtnemer garandeert dat zij beschikt over een flexibele organisatie die bij sterke afwijkingen ten opzichte van de geprognosticeerde behoefte (zie standaardformulier 2) in staat is de behoefte van de Opdrachtgever te realiseren, zowel op gebied van gekwalificeerde personeelsbezetting als in technisch opzicht.
3. Eisen aan kwaliteit
3.1 Opdrachtnemer draagt zorg voor een constante en professionele kwaliteit van alle reproducties. De geleverde reproducties dienen visueel overeen te komen met de door Opdrachtgever aangeleverde digitale bestanden, wat betreft lay-out, positionering, leesbaarheid, kleurweergave en contrast, binnen de gebruikelijke toleranties voor reprografische productie.
3.2 Indien de Opdrachtgever niet tevreden is over de geleverde kwaliteit, biedt de Opdrachtnemer de reproductie kosteloos opnieuw aan.
3.3 Opdrachtnemer legt op verzoek (kosteloos) een proefdruk van de opdracht voor aan Opdrachtgever.
4. Eisen aan product- en dienstverlening



4.1 De dienstverlening ten behoeve van de uitvoering van de opdracht(en) voor de Opdrachtgever wordt aangeboden vanuit de locatie van Opdrachtnemer.

4.2 De dienstverlening dient uitgevoerd te worden conform de door de Opdrachtgever te verstrekken werkinstructies. Het huidige proces voor het kantoor- en eenvoudig promotioneel reprografisch werk is als volgt:

- De betreffende medewerkers die werkzaam zijn bij de gemeente kunnen digitaal en in hard copy opdrachten verstrekken aan de Opdrachtnemer.
- De gemeente levert 'printklare' bestanden aan de Opdrachtnemer.
- Printklare bestanden zijn bestanden die door de gemeente zelf zijn opgemaakt en/of ontworpen en ter reproductie (printen of kopiëren) worden aangeboden aan de Opdrachtnemer.
- De digitale bestanden kunnen in verschillende bestandsformaten worden aangeleverd aan Opdrachtnemer zoals bijvoorbeeld PDF, Word, Adobe etc.
- Opdrachtnemer draagt te allen tijde de zorg voor de juiste verwerking van de bestanden om tot de voor de Opdrachtgever gewenste dienstverlening en levering te komen.
- Het reprografisch werk gebeurt overeenkomstig de eisen opgenomen in bijlage 3 Uitwerking productspecificaties en aantallen.
- De Opdrachtnemer heeft de beschikking over voldoende technisch materieel en materiaal om de Opdrachten te kunnen uitvoeren.
- De Inschrijver draagt zorg voor de noodzakelijke IT en ICT hardware en software waarmee Opdrachten uitgevoerd kunnen worden.
- De Inschrijver heeft ervaring met het realiseren en inrichten van een web-to-print applicatie, voor vergelijkbare organisaties als de Aanbestedende dienst, waarbij minimaal een workflow is ingericht in een web-to-print applicatie voor meer dan één type reprografisch product, bijvoorbeeld verslagen, posters e.d. ;
- De Opdrachtnemer draagt zorg voor het bestellen, houden en bewaken van de voorraden (voorraadbeheer), met uitzondering voorbedrukte enveloppen met gemeentelogo.

4.3 De Opdrachtnemer is meedenkend met de opdrachtverstrekkers van Opdrachtgever en opereert oplossingsgericht.

4.4 Opdrachtnemer beschikt over een digitaal bestelportal voor reprografische diensten dat voor gebruikers van Opdrachtgever toegankelijk is via een webbrowser. Het portal stelt alle medewerkers ten minste in staat om:

- digitaal bestanden aan te leveren ten behoeve van reprografische opdrachten;
- per opdracht specificaties te selecteren, waaronder formaat, oplage, enkel-/dubbelzijdig, kleur/zwart-wit en afwerking;
- een opdracht te plaatsen en te verzenden;
- de status van geplaatste opdrachten in te zien;
- een overzicht te raadplegen van geplaatste en afgeronde opdrachten;
- een opdrachtbevestiging na het plaatsen van een opdracht;
- het portal is zodanig ingericht dat het gebruiksvriendelijk is en geen aanvullende software-installaties vereist aan de zijde van Opdrachtgever (het is webbased).
- het portal ondersteunt het werken met meerdere gebruikers en rollen (bijvoorbeeld besteller en beheerder) en maakt het mogelijk om machtigingen toe te kennen per gebruiker of gebruikersgroep.
- alle medewerkers van de gemeente Amstelveen en Aalsmeer (ca 1600) mogen gebruik maken van het bestelportaal.

4.5 Functionele eisen

- Het bestelportal biedt op de startpagina een direct overzicht van beschikbare producten (bijv. prints, posters, brochures) met mogelijkheid tot directe selectie.
- Gebruikers kunnen zonder navigatie via submenu's direct een bestelling starten vanuit de startpagina.-
- Het portal bevat een duidelijke productcatalogus met categorieën en visuele ondersteuning (bijv. tegels/iconen).
- Het portal maakt het mogelijk om meerdere verschillende opdrachten met verschillende specificaties binnen één orderscherm aan te maken en te verzenden.
- Het portal ondersteunt een eenvoudige en directe uploadfunctionaliteit zonder onnodige tussenstappen of redirects.-



- Het portal bevat een FAQ-sectie en een contactmogelijkheid voor vragen en storingen.
- Het portal voldoet aan algemeen geaccepteerde usability-principes (intuïtief, minimale stappen, duidelijke navigatie).
- Gebruikers kunnen een standaardorder uitvoeren in maximaal een beperkt aantal stappen (bijv. ≤ 7 stappen).
- Het portal ondersteunt gelijktijdig gebruik door circa 1600 gebruikers zonder merkbaar prestatieverlies.
- Het portal heeft een minimale beschikbaarheid van 99,5–99,9% tijdens kantooruren.
- Bestanden sleepfunctie ingebouwd
- Gegeven opdrachten moeten herleidbaar zijn?
- Opdrachtnemer levert support via het portal (bijv. via contact/FAQ) en borgt continuïteit van dienstverlening.
- Het portal voldoet aan ISO 27001
- Sessies worden veilig beheerd (timeout, geen directe herlogin buiten SSO).
- Geüploade bestanden worden veilig verwerkt en opgeslagen (bijv. versleuteld waar passend).
- Updates en onderhoud hebben geen impact op de werking van SSO en kernfunctionaliteiten.

4.6 ICT-eisen

- Opdrachtnemer kwalificeert als verwerker en gaat akkoord met de meest recente VNG Standaard Verwerkersovereenkomst.
- Gegevens worden uitsluitend verwerkt binnen de EER, inclusief subverwerkers
- De oplossing voldoet aantoonbaar aan privacy by design en privacy by default principes.
- Rapportages en data-uitvoer voldoen aan geldende privacy- en ethische richtlijnen.
- Gegevens worden bij contractbeëindiging volledig en in een gangbaar formaat overgedragen of aantoonbaar verwijderd.
- Het portal voldoet aan WCAG 2.1 niveau AA.
- Het portal werkt via gangbare browsers zonder aanvullende software-installaties.
- Het portal ondersteunt Single Sign-On (SSO).
- Na uitloggen kan alleen opnieuw worden ingelogd via de centrale SSO-omgeving.
- Opdrachtnemer kan jaarlijks een TPM, SOC2 of ISAE3402 rapport overleggen
- Opdrachtnemer beschikt over een Verklaring van Toepasselijkheid (VvT).
- Opdrachtnemer borgt dat onderaannemers/subverwerkers minimaal dezelfde beveiligings-eisen naleven.
- Gegevens, beheerfuncties en dienstverlening van de AA-organisatie zijn altijd duurzaam geïsoleerd van andere klanten.
- Data wordt versleuteld tijdens transport, verwerking en opslag conform geldende EU/NL-standaarden.
- De oplossing kent een autorisatie-/rechtenstructuur die het mogelijk maakt om de toegang voor verschillende gebruikers/groepen te onderscheiden
- Security-incidenten worden continu gemonitord en binnen 24 uur gemeld aan opdrachtgever.
- Opdrachtnemer voert minimaal jaarlijks een pentest/vulnerability scan uit of faciliteert deze.
- Data-uitwisseling wordt gecontroleerd op malware en verdachte inhoud.
- Opdrachtnemer heeft een formeel patchmanagementproces voor tijdige installatie van updates.
- Wijzigingen worden beheerst door een formeel change management proces.
- Wachtwoorden worden veilig opgeslagen (hash/salt) en voldoen aan minimale sterkte-eisen.
- Back-up en recovery voldoen aan: max. 24 uur dataverlies en 16 uur hersteltijd.
- Opdrachtnemer biedt een marktconforme Service Level Agreement (SLA)
- Contracten worden afgesloten op basis van de GIBIT-voorwaarden.

5. Eisen levering en levertijden

5.1 Na opdrachtverstrekking krijgt de opdrachtverstrekken medewerker van de gemeentelijke organisatie van de Opdrachtgever per e-mail een bevestiging dat de orde is ontvangen en een indicatie van de verwachte levertijd.

5.2 Levering van standaardopdrachten vindt plaats binnen 24 uur na opdrachtverstrekking, waarbij onder standaardopdrachten wordt verstaan:

printopdrachten tot en met 500 afdrukken per bestand, en enkel- of dubbelzijdig, zwart-wit of



kleur, zonder complexe nabewerking.

Levering van opdrachten zoals flyers, brochures en ander meervoudig printwerk met een oplage van meer dan 500 afdrucken per bestand vindt plaats binnen 3 werkdagen na opdrachtverstrekking.

5.3 De Opdrachtnemer dient gedurende de volgende openingstijden Opdrachten ter verwerking te kunnen verstrekken aan Opdrachtnemer:

- maandag t/m vrijdag van 8.00 tot 18.30 uur;
- met uitzondering van de nationale feestdagen.

5.4. De Opdrachtnemer dient gedurende de openingstijden de Opdrachten te kunnen afhandelen binnen de gestelde eisen.

5.5 De Opdrachtnemer levert 1 keer per dag de opdrachten af op het raadhuis van de gemeente Amstelveen en neemt zo nodig nieuwe (hard copy) opdrachten mee.

5.6 Calamiteiten

Binnen de gemeente kunnen zich calamiteiten voordoen, zoals rampen, zware ongevallen of andere gebeurtenissen die direct om actie vragen vanuit de Opdrachtgever. In dergelijke gevallen kan het noodzakelijk zijn om met zeer korte termijn reproducties te vervaardigen en/of een directe mailing aan inwoners van de gemeente te verzorgen.

In geval van calamiteiten:

- is Opdrachtnemer ook buiten reguliere kantoortijden bereikbaar via een vaste contactpersoon;
- kan Opdrachtgever opdrachten verstrekken met onmiddellijke ingang;
- zorgt Opdrachtnemer ervoor dat de overeengekomen reprografische producten uiterlijk binnen 8 uur na opdrachtverstrekking worden geleverd, tenzij partijen expliciet anders overeenkomen.

5.7 Spoedopdrachten

Naast calamiteiten kan zich de situatie voordoen dat Opdrachtgever, om operationele of bestuurlijke redenen, een spoedopdracht wenst te plaatsen die niet als calamiteit is aan te merken.

In geval van een door Opdrachtgever als spoed aangemerkte opdracht:

- is Opdrachtnemer tijdens reguliere kantoortijden direct bereikbaar;
- beoordeelt Opdrachtnemer onverwijld de haalbaarheid van de spoedopdracht;
- levert Opdrachtnemer de gevraagde reproducties zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 24 uur na opdrachtverstrekking, tenzij partijen expliciet anders overeenkomen;
- Opdrachtnemer brengt voor spoedopdrachten alleen meerkosten in rekening indien deze vooraf en expliciet met Opdrachtgever zijn afgestemd.

6. Eisen aan kwaliteitsverbetering

6.1 De Opdrachtnemer adviseert en denkt mee over kwaliteit- en productie- verbeteringen (denk aan voorstellen van nieuwe printtechnieken, couverteren, rapportages, etc.)

6.2 De Opdrachtnemer denkt mee hoe de klanttevredenheid gemeten kan worden bijvoorbeeld door mee te denken en input te leveren voor een klanttevredenheidsonderzoek onder medewerkers van de gemeente.

6.3 Periodiek vindt overleg plaats tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever over de dienstverlening, de levering van afgenomen producten en over mogelijke verbeteringen c.q. aanscherping van de dienstverlening.

7. Eisen aan milieumanagement

7.1 Opdrachtnemer voert een duurzaam en verantwoord productieproces, gericht op het beheersen en waar mogelijk verminderen van de milieubelasting die samenhangt met de uitvoering van de opdracht(en). Dit betreft in ieder geval:

- het beperken van energieverbruik;
- efficiënt en verantwoord gebruik van grondstoffen zoals papier en inkt;
- het voorkomen en beperken van misdrukken;
- reductie van afvalproductie en het toepassen van afvalscheiding;
- het beperken van milieubelasting door transport en verpakkingsmateriaal;
- het beperken van emissies (zoals ozon- en fijnstofemissies) bij digitaal printen.



- Voor het aan de opdracht gerelateerde transport zet Opdrachtnemer waar mogelijk elektrisch of anderszins emissieloos vervoer in.

8. Eisen aan facturering en rapportage

8.1 De facturering vindt maandelijks plaats. De prijs wordt pas na de initiële periode geïndexeerd.

8.2 In de facturering staan de opdracht vermeld gespecificeerd naar bewerking, nabewerking, de aantallen en de naam van de besteller van Opdrachtgever.

8.3 De Opdrachtnemer genereert per half jaar een managementrapportage waarin afnamevolumes per product in cijfers en – indien de Opdrachtgever dat vraagt – grafisch zijn weergegeven.

9. Eisen aan beveiliging

9.1 De opdrachtnemer stemt onvoorwaardelijk in met de Verwerkersovereenkomst (bijlage 8 Verwerkersovereenkomst).

9.2 Alle bestanden, documenten of anderszins worden uiterst vertrouwelijk en/of als geheim behandeld door de Opdrachtnemer en al haar medewerkers die belast zijn met de goede uitvoering van de Opdrachten van de Opdrachtgever. Opdrachtnemer verklaart door inschrijving het bepaalde in de Verwerkersovereenkomst na te leven.

9.3 De Opdrachtnemer beschikt over een beveiligd netwerkgeving en werkt met een provider die voldoet aan de eisen voor netwerkbeveiliging conform 'International Standard for Information Security Management' (ISIM).