

Bijlage 2 Programma van Eisen CN-00986

Inschrijver moet voldoen aan alle eisen die zijn opgenomen in dit Programma van Eisen. Aan alle eisen moet onvoorwaardelijk bij de uitvoering van de opdracht worden voldaan, tenzij anders is aangegeven. Door in te schrijven op deze aanbesteding bevestigt Inschrijver dat hij onvoorwaardelijk aan de gestelde eisen voldoet.

1. Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)

Nr.	Eis
1	De bestelapplicatie en de manier waarop gegevens worden opgeslagen en waarop met de gegevens wordt omgegaan, voldoen aantoonbaar aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
2	De dienstverlening voldoet aan het Juridisch Normenkader / de HO-normenkaders. De dienstverlening voldoet aan het meest recente SURFaudit Toetsingskader.
3	Opdrachtnemer verwerkt persoonsgegevens in de zin van de AVG, waardoor Opdrachtnemer moet worden aangemerkt als verwerker in de zin van de AVG. Partijen sluiten hiervoor een verwerkersovereenkomst. Deze is voor de volledigheid als Bijlage 1a aan het aanbestedingsdocument toegevoegd.

2. Financiële afspraken

Nr.	Eis
4	Alle naar aanleiding van deze aanbesteding opgegeven prijzen zijn all-inprijzen (inclusief levering en alle overige kosten) in euro's, exclusief btw, en zijn geldig tot en met 31-3-2028.
5	Kosten die niet in de Inschrijving zijn genoemd en niet zijn verdisconteerd in de prijsstelling, maar toch noodzakelijk blijken te zijn voor een goed functioneren van het product of de dienstverlening conform de in dit aanbestedingsdocument gestelde eisen, zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
6	Indien de Aanbestedende dienst in aanvulling op de aangeboden prijzen kosten moet maken die noodzakelijk blijken te zijn voor een goed functioneren van de dienstverlening, zijn deze voor rekening van Opdrachtnemer.
7	De tarieven zoals ingevuld op het prijzenblad zijn onvoorwaardelijk.
8	Tussentijdse prijsindexeringen lopende een contractjaar worden niet geaccepteerd, met uitzondering van bindende bepalingen van overheidswege.

3. Algemene eisen

Opdrachtnemer is in staat en bereid om de complete dienstverlening, zoals beschreven in het aanbestedingsdocument, te verzorgen.

Nr.	Eis
9	Inschrijvers dienen bij het opstellen van hun Inschrijving rekening te hebben gehouden met de verplichtingen uit hoofde van de bepalingen inzake de arbeidsbescherming en de arbeidsvoorwaarden die gelden in het land waar de opdracht wordt uitgevoerd, zoals bedoeld in artikel 2.81 lid 2 van de Aanbestedingswet 2012 en opvolgende versies.
10	Door het indienen van een Inschrijving accepteert Inschrijver alle eisen en voorwaarden.
11	Het door Opdrachtnemer gebruikte papier voldoet aan het FSC- of PEFC-keurmerk en het EU Ecolabel, zoals beschreven in het criteriadocument 'Duurzaam inkopen papier' (www.pianoo.nl), of is daarmee minimaal vergelijkbaar.
12	Opdrachtnemer draagt zorg voor een milieuvriendelijke afvoer van de gebruikte/te leveren verpakkingsmaterialen.
13	Iedere bestelling is verpakt in een gesloten, spatwatervaste en milieuvriendelijke omverpakking.
14	Aanlevering van de opdrachten geschiedt met een relatieve vochtigheid (RV) tussen 27% en 40%.
15	Alle contacten met de Aanbestedende dienst/besteller geschieden door de gegunde Opdrachtnemer in correct Nederlands.
16	Opdrachtnemer maakt per bestelling een uniek ordernummer aan (ten behoeve van onder andere de factuurcontrole).
17	Opdrachtnemer beschikt over een digitale bestelomgeving (de bestelportal). Bestellers kunnen hier bestellingen plaatsen voor drukwerk en reprografische opdrachten. <u>Minimale vereisten met betrekking tot de bestelomgeving:</u> – De bestelomgeving is beveiligd met minimaal een SSL-certificaat en is niet toegankelijk voor derden. – Inloggen kan alleen met unieke inloggegevens middels single sign-on (SURFconext). – Er is een profiel per type functie van de medewerker beschikbaar. – Een deel van het assortiment kan op verzoek van de Opdrachtgever door de Opdrachtnemer worden aan- of uitgezet. <u>Het bestelproces verloopt als volgt:</u> 1. De besteller gaat automatisch (zonder opnieuw te hoeven inloggen) naar de bestelomgeving van Opdrachtnemer. 2. De besteller selecteert de bestelomgeving van Opdrachtnemer (er is daarna minimaal een tegel 'Drukwerk', een tegel 'Offerte aanvragen', een tegel 'Kaartmailingen' en een tegel 'Reprografische opdrachten'). 3. Na het selecteren van de gewenste opdrachten worden de opdrachten in de winkelwagen naar het inkoopstelsel van Opdrachtgever gezet. 4. Na het aanvullen van de benodigde informatie in het inkoopstelsel wordt de order conform procuratie goedgekeurd en per e-mail verzonden naar Opdrachtnemer. 5. De order wordt ontvangen door Opdrachtnemer, die deze vervolgens kan uitvoeren. 6. Na de bestelling verstuurt Opdrachtnemer een bevestigingsmail met daarin de gegevens en de verwachte bezorgtijd.

Nr.	Eis
18	Bij iedere levering wordt een afleverbon of andere fysieke gegevensdrager bijgeleverd met vermelding van de gegevens van de besteller. Deelleveringen zijn alleen toegestaan na akkoord van de betreffende besteller.
19	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat de handtekening voor ontvangst op de afleverbon (of digitale bevestiging) niet automatisch acceptatie van de bestelling inhoudt. De ontvanger controleert niet de inhoud van de bestelling, maar tekent alleen voor ontvangst van de bestelling.
20	Opdrachtgever eist van Opdrachtnemer dat alle images en bestanden na maximaal 100 dagen automatisch van de productiesystemen worden verwijderd. Voorts garandeert Opdrachtnemer dat de harde schijven van de productiesystemen meerdere malen per jaar en bij het retourneren van de machines volledig worden gewist ('single pass wipe'). Opdrachtgever kan hiervoor op ieder moment een certificaat van het wissen opvragen. Opdrachtnemer garandeert tevens dat alle afgedrukte documenten die in het afvalcircuit of in een fysiek distributiekanaal terechtkomen, vertrouwelijk worden behandeld. Vernietiging vindt uitsluitend plaats door daarvoor gecertificeerde bedrijven. Opdrachtnemer werkt altijd mee aan een onderzoek door de Aanbestedende dienst naar de omgang met vertrouwelijke documenten en spant zich maximaal in om te voorkomen dat documenten die door haar in productie zijn genomen, door derden gelezen kunnen worden. Opdrachtnemer heeft haar bedrijf beveiligd tegen inbraak, beschikt over moderne firewalls, heeft haar personeel een geheimhoudingsverklaring laten tekenen en voldoet aan het bovenstaande.
21	Tijdens het halen en leveren laat Opdrachtnemer de bestellingen nooit onbeheerd achter in de openbare ruimte of op de openbare weg.
22	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 Opdrachtnemer en tot de door Opdrachtnemer gebruikte hardware, software en/of opgeslagen databestanden. De verwerkersovereenkomst (Bijlage 1a) is van toepassing.
23	Opdrachtnemer neemt niet-goedgekeurde bestellingen retour en zorgt voor een directe en adequate vernietiging.
24	Bij calamiteiten coördineert Opdrachtnemer de uitwijkmogelijkheid; deze uitwijkmogelijkheid wordt door Opdrachtnemer na gunning aangedragen. Indien blijkt dat de afgesproken levertijd door een calamiteit niet wordt gehaald, informeert Opdrachtnemer de besteller (van Opdrachtgever) voordat een bestelling naar deze uitwijkmogelijkheid wordt uitbesteed. Per geval wordt een passende oplossing gecreëerd.

4. Facturatie

Nr.	Eis
25	Opdrachtnemer factureert reprografische opdrachten maandelijks achteraf (per kalendermaand) door middel van een Fontysbrede totaalfactuur, separaat voorzien van een specificatie per opdracht, in Excel, volgens een door Fontys aan te leveren format. Opdrachtnemer factureert drukwerk per geleverde opdracht, verzamelfacturen mogen niet verzonden worden.

Nr.	Eis
26	De facturen dienen als volgt geadresseerd te zijn: Stichting Fontys, Dienst Financiën, Postbus 2, 5600 AA Eindhoven. De facturen dienen naar het volgende e-mailadres te worden verzonden: digitalefacturen@fontys.nl. <u>Op elke factuur vermeldt Opdrachtnemer:</u> – Locatie-/administratienummer. – Locatie-/administratienaam en adresgegevens. – Inkoop-, contract- of verplichtingenummer van Opdrachtgever. – Referentie van Opdrachtnemer. – Uitsplitsing van de geleverde opdrachten. – Totaalbedrag. – Factuurdatum. – Btw-nummer van Opdrachtnemer. <u>Indien relevant wordt Opdrachtnemer verzocht ook de volgende informatie op de factuur te tonen:</u> – Contactpersoon/besteller. – Afleveradres. – Leverdatum. – Kostenplaats/Deelprojectnummer. – Intern referentienummer. <u>De facturen dienen verder te voldoen aan de wettelijke eisen voor een verkoopfactuur:</u> – De volledige naam van Opdrachtnemer zoals geregistreerd bij de Kamer van Koophandel. – Het volledige vestigingsadres, inclusief telefoonnummer. – Het btw-nummer, of de mededeling dat Opdrachtnemer is vrijgesteld van btw. – Het KvK-nummer. – De datum waarop de factuur is uitgereikt. – Een uniek volgnummer. – De geleverde goederen of diensten, met datum. – Het bedrag van de geleverde goederen of diensten, exclusief btw. – Het btw-tarief en het btw-bedrag dat in rekening wordt gebracht. – Het IBAN waarop het bedrag moet worden overgemaakt.

5. Communicatie

Nr.	Eis
27	Opdrachtnemer heeft voor Opdrachtgever een vaste (eerste) contactpersoon én een vaste vervanger, die de Nederlandse taal in woord en geschrift goed beheersen. Wijzigingen hierin geeft Opdrachtnemer tijdig door aan Opdrachtgever.
28	Opdrachtnemer is op werkdagen (maandag t/m vrijdag) tussen 8.30 en 17.30 uur telefonisch goed bereikbaar.
29	Opdrachtnemer verleent medewerking aan minimaal een jaarlijkse evaluatie/beoordeling, op initiatief van Opdrachtgever.
30	Opdrachtnemer levert ieder kwartaal een rapportage in Excel aan waarin minimaal het volgende is geregistreerd: - Afname (aantallen en kosten) per artikel per maand en cumulatief; - Afname (aantallen en kosten) per Business Unit per maand en cumulatief; - Overzicht van ontvangen klachten en de wijze waarop deze zijn opgelost.

6. Reprografische leveringen en drukwerk

Nr.	Eis
31	Opdrachtnemer voldoet bij het realiseren van opdrachten voor Opdrachtgever te allen tijde aan de regels en richtlijnen met betrekking tot huisstijl en visuele identiteit (zie: https://fontys.nl/huisstijl).
32	Het intellectuele eigendom, het volledige eigendomsrecht en het volledige gebruiksrecht van alle door Fontys aangeleverde bestanden en opdrachten zijn en blijven altijd eigendom van Fontys. In geval van een toevoeging of aanlevering van een bestand door Opdrachtnemer worden deze rechten op het moment van levering aan Opdrachtgever overgedragen.
33	Voor Fontys gemaakte en door Fontys betaalde stansmessen zijn en blijven eigendom van Fontys.
34	Bij beëindiging van de samenwerking worden alle opmaakbestanden, inclusief bronbestanden, binnen 1 maand na het verzoek daartoe en zonder verdere kosten aan Opdrachtgever overgedragen.
35	Offertes worden binnen 2 werkdagen geleverd, in euro's en zowel exclusief als inclusief btw. Offertes zijn helder en minimaal gespecificeerd naar: offset of printen, de planning (productietijd/levertijd) en de all-inkosten.

7. Bestellen en prijsstelling

Nr.	Eis
36	Opdrachtnemer geeft praktische adviezen over de eisen waaraan een document moet voldoen om goed door hem verwerkt te kunnen worden. Risico's van een verkeerde verwerking als gevolg van de op voordracht van Opdrachtnemer gebruikte software zijn voor rekening van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer vergewist zich er te allen tijde van dat zaken zoals de opmaak, kleuren en het gebruik van afbeeldingen nog intact zijn na verzending door de besteller. Grafische eisen voor reprografische opdrachten die zijn opgemaakt in een niet-grafische omgeving (zoals Microsoft Word, Excel en PowerPoint), zoals het benaderen van Pantone-kleuren (PMS), kunnen op basis van bovengenoemde criteria niet worden gesteld.
37	De besteller levert in bijna alle gevallen de opdracht digitaal aan. In uitzonderlijke gevallen moet het mogelijk zijn om reproductiewerk analoog door middel van hardcopy/originelen (*) die gekopieerd moeten worden, aan te leveren na een aanmelding in de bestelportal van Opdrachtnemer. (*) originelen worden in overleg (afhankelijk van de locatie) tussen de besteller en Opdrachtnemer door Opdrachtnemer opgehaald op een onderling afgestemde datum en tijd. Voordat een opdracht (drukwerk en reprografie) als bestelling in productie wordt genomen, is de besteller (per e-mail) geïnformeerd over de exacte (juiste) kosten en het 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 eenvoudig met de prijslijst te

Nr.	Eis
	controleren zijn. Alle relevante gegevens voor een juiste verwerking van de opdracht staan hierop vermeld.
	Opdrachtnemer draagt zorg voor transportboxen (of een alternatieve oplossing voor het beschermen van de afdrukken) voor het leveren van gereed product.
38	Opdrachtnemer maakt bij print- en kopieeropdrachten in de berekening onderscheid tussen full-colour- en zwart-witafdrukken per pagina binnen één bestand en/of kopieeropdracht en hanteert de verschillende (juiste) tarieven zoals aangeleverd op het prijzenblad. Dit geldt voor alle specificaties. De kosten voor de betreffende bestelling worden hierop automatisch aangepast, inclusief de juiste btw-berekening (9% of 21%).
39	Alle specificaties die op het prijzenblad staan vermeld, moet Opdrachtnemer minimaal als artikel kunnen leveren.
40	Indien de besteller dit aangeeft, wordt eerst een proefafdruk ter goedkeuring aangeleverd. Indien Opdrachtnemer geen proef ter hand stelt, ligt het risico van misproducties (afgekeurde kwaliteit op basis van de aanlevering) geheel bij Opdrachtnemer. Opdrachtnemer beoordeelt bij iedere opdracht, dus ook bij kleine opdrachten, de logica van de opdracht. Een boekje van 21 pagina's is bijvoorbeeld een onlogische bestelling; in dat geval wordt contact opgenomen met de besteller over de wijze waarop de opdracht uitgevoerd moet worden. Dit geldt ook voor een afwijking tussen het opmaakformaat van het document en de gewenste uitvoering, en voor andere mogelijke logische 'fouten'. Indien een proefafdruk gewenst is, wordt in een e-mail duidelijk gemeld dat de afgesproken levertijd pas ingaat wanneer de proefafdruk is goedgekeurd. Bij bestellingen is het voor de besteller ook mogelijk af te zien van de proefafdruk; in dat geval ligt het risico van misproducties bij de besteller.
41	Bestellingen zijn als volgt geregeld: de besteller plaatst de bestelling via de bestelportal van Opdrachtnemer. De bevestigingen zijn minimaal voorzien van: – De naam van de besteller. – Kostenplaats/deelprojectnummer (handmatig in te voeren door de besteller, als verplicht veld). – Het ordernummer van Opdrachtnemer. – De omschrijving van de bestelling. – Het volume (aantal). – De prijs per eenheid. – Afleveradres (incl. gebouw/kamernummer). – Uiterlijke afleverdatum. – 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. - Beschikbaarheid van de bestelportal; ≥ 99,5% op werkdagen 7:00–19:00, storingsmelding binnen 1 uur, herstel binnen 4 kantooruren, supportkanaal, onderhoudsvenster buiten 7:00–19:00.
42	Opdrachtnemer hanteert het uitgangspunt dat alle kosten die betrekking hebben op eenzelfde dienstverleningsniveau, gelijk dienen te zijn. Over afwijkende dienstverleningsniveaus worden aparte (prijs)afspraken gemaakt. Deze aanvullende afspraken zijn derhalve maatwerk en gerelateerd aan een specifieke vraagstelling vanuit

Nr.	Eis
	de Aanbestedende dienst. Indien blijkt dat dezelfde vraagstelling bij meerdere locaties relevant is, kunnen de condities (uitsluitend centraal) hierop worden afgestemd.
43	Updates aan het systeem worden buiten werkuren (8:00-17:00 uur) uitgevoerd zonder dat de gebruiker daar hinder van ondervindt.
44	Alle informatie over producten in de Bestelportal dient up-to-date te zijn. Wijzigingen zoals bijvoorbeeld voorraad/beschikbaarheid dienen uiterlijk binnen 5 werkdagen doorgevoerd te zijn.

8. Levertijd en aflevering

Nr.	Eis
45	Spoedopdrachten mogen worden uitgevoerd. Opdrachtnemer mag hiervoor echter extra kosten berekenen (gelijk aan de kosten van een extra haal-/levermoment). Spoedopdrachten zullen incidenteel zijn; indien dit een structureel karakter krijgt, bespreekt de gegunde Opdrachtnemer met Opdrachtgever de aard, frequentie, oorzaak en oplossing in een periodiek overleg.
46	Uitgangspunt bij spoedopdrachten is dat deze belangrijk zijn en een uitzondering vormen. Opdrachtnemer beschikt over capaciteit om dergelijke opdrachten tussendoor te verwerken. De levertijd van een spoedopdracht wordt nader afgestemd. Opdrachtnemer hanteert ook hierin het principe dat een dergelijke opdracht zo snel mogelijk verwerkt dient te worden en kiest hiervoor de beste oplossing.
47	Alle leveringen zijn franco.
48	Voor digitaal aangeleverde reprografische bestellingen die op werkdagen tot 16:30 uur in de bestelportal zijn besteld geldt de overeengekomen levertijd; Voor incidentele analoog aangeleverde bestellingen (kopieeropdrachten) geldt de onderstaande levertijd plus 1 werkdag, na door Opdrachtgever in ontvangst te hebben genomen van de originelen. Opdrachtnemer committeert zich aan de volgende servicelevels met betrekking tot de levertijden van de verschillende opdrachtsoorten: - Losbladige zwart-witreplicatie of nabewerking met inline nieten (1 of 2 nietjes): 0 – 5.000 afdrukken*: eerstvolgende werkdag, voor 12:00 uur. 5.000 – 7.500 afdrukken: uiterlijk de 2e werkdag voor 12:00 uur. - Boven 7.500 afdrukken: in overleg. - Zwart-witreplicatie met andere nabewerking, zoals inbinden met bindrug of bindspiraal, handmatig lijmen, dan wel opdrachten met vouwen/nieten, vergaren, ordenen, snijden, stansen, het inschieten van tussenvellen e.d.: 0 – 5.000 afdrukken eerstvolgende werkdag, voor 12:00 uur 5.000 – 7.500 afdrukken: uiterlijk de 2e werkdag voor 12:00 uur. - Boven 7.500 afdrukken: in overleg. - Full-colourreplicatie (zonder specifieke kleurinstellingen): 0 – 250 afdrukken: eerstvolgende werkdag, voor 12:00 uur. 250 – 5.000 afdrukken: uiterlijk de 2e werkdag voor 12:00 uur. - Boven 5.000 afdrukken: in overleg. (*) Onder afdrukken wordt verstaan: het aantal pagina's vermenigvuldigd met het gewenste aantal te kopiëren/printen exemplaren. Bijvoorbeeld: 10 originelen die elk 100 keer geprint moeten worden, vormen een oplage van 1.000 afdrukken.

Nr.	Eis
	Deze levertijden zijn resultaatsverplichtingen. Afwijking is uitsluitend mogelijk per Bestelling, op verzoek van de besteller, of structureel na schriftelijke instemming van de contractmanager van Opdrachtgever.
49	Bestellers die een verzoek indienen om DTP-opdrachten uit te voeren of vormgeving aanvragen, worden doorverwezen naar een nader aan te wijzen medewerker van Opdrachtgever. Deze opdrachten mogen NIET door Opdrachtnemer worden uitgevoerd; DTP en vormgeving vallen expliciet buiten de scope van de dienstverlening. Opdrachtnemer garandeert Opdrachtgever dat deze opdrachten niet worden uitgevoerd.
50	De opdrachten zijn binnen de door Opdrachtnemer aangegeven levertijd gereed. Het servicelevel kan gedurende de raamovereenkomst in overleg worden aangepast, doch uitsluitend na akkoord van de Aanbestedende dienst.
51	De nabewerkingsmogelijkheden zijn minimaal: – Inline nieten (hechten). – Vouwen/nieten (A3-, A4- en A5-boekjes). – Vouwen. – Linnen bindstrip. – Perforeren (2-, 4- of 23-gaats). – Snijden. – Sorteren (ordenen). – Wire-O-binding. – Spiraliseren (plastic).

9. Productie en kwaliteit

Nr.	Eis
52	Opdrachtnemer biedt een constante afdrukkwaliteit gedurende de gehele looptijd van de raamovereenkomst. Deze kwaliteit wordt in fase 1 van de dynamische implementatie als norm vastgesteld overeenkomstig eis 103.
53	Afdrukken met 256 grijsinten is mogelijk.
54	De afdrukkwaliteit dient, ongeacht oplage en papiersoort binnen de door Opdrachtgever voorgeschreven mediaspecificaties, reproduceerbaar en uniform te zijn. Dit betekent ten minste: • scherpe en goed leesbare weergave van kleine lettertypen en fijn lijnwerk; • egale volvlakken zonder zichtbare strepen, banding of ongewenste kleurverschillen; • consistente kleur-, grijs- en zwartweergave binnen één opdracht en tussen opeenvolgende productieopdrachten; • geen zichtbare uitvloeiing, vervaging, doordruk of andere kwaliteitsvermindering die het professionele karakter van het reproductiewerk aantast; • de afdruk is direct na productie voldoende droog en bestand tegen normaal verwerken, stapelen, snijden, vouwen en inbinden. De toegepaste printtechnologie is vrij, mits aantoonbaar aan bovenstaande kwaliteitseisen wordt voldaan.

Nr.	Eis
55	Afdrukken in zwart-wit en full color van het A6- tot en met het A0-formaat is mogelijk, evenals afwijkende formaten, zoals bijvoorbeeld 105 x 220 mm.
56	Zwart-wit en full colour binnen één opdracht is mogelijk.
57	Papierverwerking van 75 g/m ² tot en met 300 g/m ² is mogelijk, ook dubbelzijdig.
58	De afdrukken van reprografische opdrachten hebben een maximale tolerantie van 1,0 mm naar links en naar rechts, ongeacht de papiersoort; bij dubbelzijdig printen is de maximale tolerantie 2,0 mm.
59	Bij reprografische opdrachten mag geen sprake zijn van een diagonale tolerantie waardoor 'scheefprinten' ontstaat: maximaal 1,5 mm, enkelzijdig gemeten van links naar rechts, ongeacht papiersoort en gramgewicht, enkel- of dubbelzijdig.
60	Streepvorming (in welke vorm dan ook), ongewenste vlekken en witte vlekken in afdrukken zijn niet toegestaan. Afdrukken zijn inhoudelijk identiek aan de inhoud van het aangeleverde bestand of aan het origineel (hardcopy). Bestanden worden op 100% afgedrukt, tenzij anders aangegeven.
61	De levering is van goede kwaliteit. De standaard die Opdrachtgever hanteert, is dat kopieën van dezelfde kwaliteit zijn als het origineel. Lichte kleur- en maatverschillen zijn in veel gevallen niet te vermijden.
62	Indien Opdrachtnemer bij het maken van een gevraagde proefdruk een afwijking constateert, deelt Opdrachtnemer dit onverwijld aan de besteller mee. In overleg met de besteller wordt bepaald of de afwijking al dan niet wordt geaccepteerd. Om vast te stellen of een afwijking aanwezig is, geldt het volgende uitgangspunt: de besteller moet als niet-materiedeskundige het verschil tussen origineel en kopie niet kunnen waarnemen. Afwijkingen zoals scheef kopiëren en verschillen in afbeeldingen binnen 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, wordt dit op kosten van Opdrachtnemer hersteld. Opdrachtnemer kan een alternatieve wijze aandragen om de kwaliteit van het eindproduct te verbeteren; in overleg met de besteller van Opdrachtgever wordt deze methode wel of niet geaccepteerd. De besteller let daarbij op de mate waarin de kwaliteit kan worden gewaarborgd en op het risico dat is verbonden aan de methode tot vaststelling van de kwaliteit, waarbij de kwaliteitsnorm van de besteller leidend is.
63	Dubbelzijdig en enkelzijdig scannen van originelen is mogelijk.
64	Scans (kopieën) zijn schoon; eventuele randen en vlekken worden weggewerkt. Scans zijn recht en duidelijk leesbaar, zonder dat delen dichtlopen of wegvallen.
65	Opdrachtnemer faciliteert opslagruimte voor voorgedrukt materiaal zoals briefpapier, enveloppen en tentamenpapier (huisstijldrukwerk). Op het prijzenblad kunnen eventuele kosten per week per palletplaats voor opslag worden gespecificeerd.
66	Te leveren reproductiewerk wordt voldoende beschermd verpakt tegen vocht, vallen en stoten, en in colli die niet groter en zwaarder zijn dan volgens de Arbowetgeving is toegestaan om te mogen tillen.

10. Drukwerk – specifieke eisen kantoor(huisstijl)drukwerk in offset

Nr.	Eis
67	Op basis van een digitale offerteaanvraag voor regulier drukwerk wordt binnen één werkdag een offerte aangeleverd. Voor complex drukwerk (bijzondere afwerking of formaten) wordt, op initiatief en voorstel van Opdrachtnemer, een ruimere (hier niet te bepalen) termijn aangehouden.
68	Opdrachtnemer is bereid en in staat om bij spoedopdrachten, in goed overleg met Opdrachtgever, snel en flexibel te handelen. Het gaat hierbij in de meeste gevallen om opdrachten met een kleine oplage.
69	De levering van gereed drukwerk is kosteloos en onderdeel van elke opdracht en offerte. De afleveradressen (Fontyslocaties) zijn divers en bevinden zich momenteel in de volgende steden: Eindhoven, Tilburg, Venlo, Sittard, 's-Hertogenbosch en Utrecht.
70	Opdrachtnemer ontvangt alle drukbestanden (ook groter dan 25 mb) uitsluitend via haar bestelportal.
71	Opdrachtnemer is in staat om drukwerk in alle Pantone-kleuren in coated en uncoated te vervaardigen.
72	Opdrachtnemer conformeert zich aan de eisen zoals gesteld in de criteria voor duurzaam inkopen van de productgroep Drukwerk (zie https://www.mvicriteria.nl/nl/webtool?cluster=2#/20/2/nl).
73	Opdrachtnemer conformeert zich aan de eisen zoals gesteld in de criteria voor duurzaam inkopen van de productgroep Papier (zie https://www.mvicriteria.nl/nl/webtool?cluster=2#/24/2/nl).
74	Het aangeboden briefpapier en de printbare items kunnen probleemloos worden ingezet op alle gangbare printers. Dit houdt in dat het papier (maar niet uitsluitend) geschikt is voor gebruik in alle aanwezige hoog-, midden- en laagvolumeprinters en tevens zonder storingen kan worden gebruikt in overige standaardkantoormachines binnen de in bedrijf zijnde onderwijslocaties. Onder standaardmachines wordt onder andere verstaan: laser- en inkjet(kleuren)printers, afwerkings- en couverteerapparatuur en multifunctionals. Opdrachtnemer garandeert de runability van de aangeboden papierkwaliteiten op alle gangbare kantoorapparatuur van de afnemers en kan dit op verzoek aantonen met een certificaat NEN 12281 of een vergelijkbaar document, uitgaande van een relatieve vochtigheid van het papier tussen 27% en 40%.
75	De enveloppen beschikken over een zodanige binnendruk dat de inhoud van buitenaf niet leesbaar is.
76	Het briefpapier, de enveloppen en de overige kantoordrukwerkitems zijn een beproefd product en consistent in kwaliteit, ook in onderlinge verhouding.
77	Het aangeboden briefpapier en de enveloppen zijn inzetbaar voor één huisstijllijn en sluiten qua uitstraling en structuur op elkaar aan; niet alleen bij de eerste bestelling, maar vooral ook gedurende de looptijd van de overeenkomst. Opdrachtnemer mag geen wisselende papiersoorten en soorten enveloppen gebruiken. Constantheid van kwaliteit is van groot belang.

Nr.	Eis
78	De enveloppen zijn voorzien van een gegomde klep of een stripsluiting met een zodanige hechting dat deze na 1 minuut niet loslaat, tenzij anders aangegeven.
79	De te bedrukken kleuren van het beeldmerk van Opdrachtgever zijn conform de huisstijl en de nadere opgave van PMS-nummers. Opdrachtnemer wijkt hier bij het drukken in offset niet van af.
80	Opdrachtnemer informeert naar de logistieke mogelijkheden en beperkingen en stemt haar transportmiddelen daarop af.
81	Opdrachtnemer werkt met Adobe Creative Cloud (of een minimaal vergelijkbare applicatie die hier geen conversieproblemen mee heeft), waaronder minimaal Adobe Acrobat, en is bereid te blijven investeren in de nieuwste versies van bovengenoemde software om versieproblemen te voorkomen. Opdrachtgever verstrekt voor bestellingen PDF/X-bestanden met ingesloten fonts. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een gedegen controle en een juiste uitvoering.
82	Opdrachtgever stelt haar relevante bestanden, logo's en huisstijlregels ter beschikking. Opdrachtnemer garandeert een probleemloze overname hiervan, zonder dat er conversieproblemen ontstaan.
83	De volgende maximale levertijden zijn van toepassing: – Voorraadopdracht drukken tentamenpapier en leveren of gereedzetten: maximaal 7 werkdagen. – Afroepen van tentamenpapier vanaf voorraad: op werkdagen binnen 24 uur leveren. – Losse drukwerkopdrachten kantoordrukwerk: maximaal 7 werkdagen. – Losse drukwerkopdrachten promotioneel print: maximaal 4 werkdagen. – Visitekaartjes: maximaal 4 werkdagen. – Losse drukwerkopdrachten promotioneel offset: in overleg. Indien niet binnen de gestelde levertijd geleverd kan worden, behoudt Opdrachtgever zich het recht voor het gevraagde bij een andere organisatie aan te schaffen, waarbij eventuele meerkosten voor rekening van Opdrachtnemer komen. Alle producties die op voorraad gezet worden, worden na productie gereed door de Opdrachtgever betaald. Opdrachtnemer hoeft dis dus niet voor te financieren. Deze levertijden zijn resultaatsverplichtingen. Afwijking is uitsluitend mogelijk per Bestelling, op verzoek van de besteller, of structureel na schriftelijke instemming van de contractmanager van Opdrachtgever.
84	Drukwerk is altijd van goede kwaliteit en voldoet altijd aan de volgende minimale eisen: – Er zijn geen afwijkingen van de PMS- en/of CMYK-kleurwaarden. – Er zitten geen strepen, vlekken of andere vervuiling op het drukwerk. – Het papier is recht (het 'golft' niet). – Enveloppen zijn recht, vensters zitten vast en de belijming is zodanig dat een envelop niet vanzelf opengaat (de klep niet loslaat). – Twee of meer kleuren sluiten altijd naadloos aan; er ontstaan geen 'kieren' of onnodige overlap. – Teksten zijn altijd scherp en leesbaar. – Er vindt geen overzetting plaats op andere vellen of enveloppen. – De uitstraling van rasters is minimaal conform het huidige drukwerk.

Nr.	Eis
85	Opdrachtnemer beschikt over een moderne internetapplicatie voor het bestellen van het huisstijl-kantoodrukwerk. Dit is mogelijk via de volgende browsers: Microsoft Edge, Safari, Chrome en Firefox. De medewerkers van Opdrachtgever krijgen hier toegang toe. Meerdere daartoe (door Opdrachtgever) geautoriseerde medewerkers van Opdrachtgever kunnen drukwerk bestellen voor hun eigen eenheden. Het te bestellen drukwerk is voorzien van images (beelden), zodat een besteller duidelijk ziet wat hij of zij bestelt. De orderstatus (opdracht ontvangen en opdracht afgeleverd), de voorraad en de afleveringen zijn hierin inzichtelijk. Opdrachtgever kan via de webapplicatie de status van de drukwerkopdracht volgen. Opdrachtgever kan de voorraden volgen, zowel de minimumvoorraad als de werkelijke voorraad. Opdrachtnemer draagt zorg voor een actueel voorraadbeheersysteem. De bestellers bestellen via internet. Registratie van bestellingen is als volgt geregeld: maandelijks wordt een Excel-overzicht aangeleverd aan Opdrachtgever, waarin de volgende gegevens zijn opgenomen: – Naam van de besteller. – Deelprojectnummer/Kostenplaats. – Ordernummer. – Datum. – Omschrijving van de bestelling. – Volume. – Prijs per eenheid. – Totale prijs en prijsopbouw (corresponderend met het prijzenblad) per bestelling.
86	Leveringen vinden plaats op de gevraagde Fontyslocatie, tenzij op een bestelling anders is aangegeven.
87	Opdrachtnemer neemt na gunning de voorraad of voorraden van de huidige leverancier(s) over. Opdrachtnemer kan voor de opslag het op het prijzenblad ingevulde tarief per palletplaats in rekening brengen. De voorraad is dan al door Fontys betaald.

11. Specifieke eisen promotioneel drukwerk

Nr.	Eis
88	Alle leveringen van drukwerkopdrachten zijn ten minste gelijk aan de in fase 1 van de dynamische implementatie vastgestelde kwaliteitsnorm (eis 103). Leveringen die daarvan negatief afwijken, worden afgekeurd overeenkomstig artikel 6.6 van de Raamovereenkomst. Indien Opdrachtnemer niet in staat is om tijdig en/of goed een nieuwe levering te garanderen, staat het Opdrachtgever geheel vrij om deze drukwerkopdracht bij een andere opdrachtnemer onder te brengen.
89	Indien de overeengekomen levertijd niet gehaald kan worden, of indien de prijs niet marktconform wordt aangeboden (Opdrachtgever kan dit, indien zij daartoe aanleiding ziet, op elk gewenst moment toetsen door offertes op te vragen bij derden), mag Opdrachtgever de opdracht bij een andere opdrachtnemer onderbrengen. Dit met inachtneming van de aanbestedingsdocumenten en de actuele aanbestedingswetgeving.
90	Opdrachtnemer biedt voor deze aanbesteding uitsluitend offsetkwaliteit, tenzij uitdrukkelijk anders beschreven. Opdrachtnemer kan op verzoek, of na overleg met Opdrachtgever, ook een xerografische, Indigo- of NexPress-kwaliteit (of een minimaal vergelijkbare kwaliteit) leveren. De te leveren kwaliteit van een nadere opdracht is ten minste gelijk aan de kwaliteitsnorm die overeenkomstig eis 103 in fase 1 van de

Nr.	Eis
	dynamische implementatie is vastgesteld. Opdrachtgever verlangt na gunning op dit punt een proactieve, adviserende houding van Opdrachtnemer.
91	Bij spoedopdrachten (levering binnen 3 werkdagen) is de reactietijd van Opdrachtnemer maximaal 2 uur. Met spoedopdrachten worden ad-hocopdrachten van Opdrachtgever bedoeld waarvoor een kortere levertermijn nodig is dan voor reguliere opdrachten.
92	Offertes worden op werkdagen binnen 24 uur opgeleverd, tenzij (bij complexe opdrachten) per aanvraag anders wordt overeengekomen.
93	Opdrachtnemer informeert naar de logistieke mogelijkheden en beperkingen en stemt haar transportmiddelen daarop af.
94	Opdrachtnemer is in staat om volvlakken streeploos te drukken.
95	Opdrachtnemer is in staat om door Opdrachtgever aangeleverde adressenbestanden samen te voegen (mergen) met het drukwerkbestand ten behoeve van het personaliseren van drukwerk en printopdrachten. Opdrachtnemer draagt zorg voor het direct printen van de adresgegevens op basis van het aangeleverde adressenbestand.

12. Specifieke eisen tentamenpapier

Nr.	Eis
96	Het te leveren tentamenpapier voldoet geheel aan de specificaties uit het tabblad 'Tentamenpapier' van het prijzenblad.
97	Indien de gevraagde hoeveelheid of kwaliteit niet binnen respectievelijk 24 of 48 uur kan worden geleverd, wordt een minstens gelijkwaardig product – dan wel een product van hogere kwaliteit – aangeboden, zonder dat dit prijsconsequenties heeft.
98	Het tentamenpapier is goed beschrijfbaar, minimaal met balpen, vulpen en/of potlood.
99	Inschrijver biedt voor het tentamenpapier uitsluitend offsetkwaliteit aan.
100	Bij aanlevering is het tentamenpapier verpakt in neutrale dozen.
101	Iedere school bestelt zelf het tentamenpapier. Opdrachtnemer verzamelt alle bestellingen en levert deze eenmaal per maand aan alle locaties. Het plaatsen van spoedopdrachten blijft mogelijk.
102	Opdrachtnemer neemt na gunning de voorraad of voorraden van de oude leverancier(s) over.

13. Kwaliteitsnormering

Nr.	Eis
103	KWALITEITSNORMERING (fase 1 en fase 2 van de dynamische implementatie, paragraaf 6.2 van het Aanbestedingsdocument) Doel en referentie In fase 1 van de dynamische implementatie stellen Opdrachtgever en Opdrachtnemer de kwaliteitsnorm vast die geldt voor alle leveringen onder de Raamovereenkomst. Bij de

Nr.	Eis
	Inschrijving worden geen proefdrukken gevraagd. De beoordeling vindt plaats aan de hand van: a. de kwaliteitseisen in dit Programma van Eisen, in het bijzonder de eisen 54, 58 tot en met 60, 71, 74, 75, 77 tot en met 79 en 84; b. de specificaties van papier, bedrukking en afwerking in het Prijzenblad (Bijlage C); c. de modellen die op grond van paragraaf 2.5.3 van het Aanbestedingsdocument aan iedere gegadigde beschikbaar zijn gesteld, uitsluitend voor de volgende kenmerken: witheid, opaciteit (doorschijnendheid), glans, stijfheid, beschrijfbaarheid en verwerking op laserprinters van het papier, en vorm en folie van vensters, hechtmethode en hechting van de sluitklep van enveloppen. Op deze kenmerken is de geleverde kwaliteit ten minste gelijk aan die van de modellen. Fase 1 – vaststelling van de norm Opdrachtgever levert binnen vijf Werkdagen na ondertekening van de Raamovereenkomst een set opmaakbestanden (PDF/X) aan. Opdrachtnemer levert binnen tien Werkdagen daarna kosteloos: proefdrukken in offset in PMS coated en uncoated (conform Pantone Color Bridge) en in full colour, en proefprints van promotioneel drukwerk en reprografie, op de papiersoorten, formaten en gramgewichten uit het Prijzenblad. De beoordelingscommissie, bestaande uit vakinhoudelijk deskundige medewerkers van Opdrachtgever, beoordeelt de proeven in consensus. Desgewenst laat Opdrachtgever zich adviseren door een externe vakinhoudelijk deskundige. Per toetspunt wordt vastgesteld of de proef voldoet of niet voldoet; de uitkomst wordt per toetspunt gemotiveerd vastgelegd in het verificatieverslag. Toetspunten: – zwarting en grijsweergave zijn egaal en consistent; – de huisstijlkleuren komen overeen met de opgegeven PMS-nummers en de Pantone Color Bridge-referentie [, met een kleurafwijking van ten hoogste ΔE ... gemeten onder D50-licht]; – rasters bij foto's zijn scherp, lichte tinten blijven zichtbaar; – de afdruk is vrij van strepen, vervaging, vlekken en andere vervuiling; – toner of inkt hecht aan het papier en zet niet over op andere vellen of enveloppen; – volvlakken zijn egaal en streeploos; – kleuren, logo's en afbeeldingen sluiten naadloos aan, zonder kieren of onnodige overlap; – papier en enveloppen voldoen aan het Prijzenblad en aan onderdeel c hierboven. Voldoet een proef op een of meer toetspunten niet, dan krijgt Opdrachtnemer één herstelronde: binnen tien Werkdagen na de schriftelijke mededeling levert hij nieuwe proeven van de afgekeurde onderdelen. Voldoen deze niet, dan is fase 1 niet met goed gevolg afgerond en treedt de Raamovereenkomst niet in werking (artikel 3.2 Raamovereenkomst). De kosten van de proeven komen in alle gevallen voor rekening van Opdrachtnemer. De goedgekeurde proeven vormen de kwaliteitsnorm voor iedere vervolgoopdracht. Afwijkingen in positieve zin zijn toegestaan, negatieve afwijkingen niet. Opdrachtnemer legt de bij de goedgekeurde proeven gebruikte kleurprofielen en kleurinstellingen vast en voert alle opdrachten daarmee uit. Opdrachtnemer en Opdrachtgever bewaren ieder ten minste vijf sets van de norm, waarvan twee in gesloten verpakking. De norm wordt jaarlijks opnieuw gedrukt in verband met mogelijke verkleuring. Opdrachtnemer stemt waar nodig de aanleverspecificaties af met de externe ontwerper van Opdrachtgever. Fase 2 – verificatie in de praktijk In fase 2 worden de volgende reguliere opdrachten getoetst: twee opdrachten promotioneel drukwerk in offset, vijf opdrachten promotioneel drukwerk in print, drie opdrachten huisstijl-kantoordrukwerk en tien reprografische opdrachten. Opdrachtnemer bewaart van iedere opdracht twee exemplaren en stelt deze vóór het evaluatiemoment beschikbaar.

Nr.	Eis
	Iedere levering wordt getoetst aan de vastgestelde norm, aan de toetspunten van fase 1 en aan de overige eisen van de aanbesteding: juiste prijs, papiersoort, afwerking (waaronder snijden zonder bramen, wire-o volledig rond gesloten en aan voor- en achterzijde niet zichtbaar), hoeveelheid, verpakking, levertijd, productietechniek en bestelproces, en de toezeggingen in de Inschrijving. De beoordeling vindt plaats door dezelfde beoordelingscommissie in consensus en wordt per levering gemotiveerd vastgelegd in het verificatieverslag. Een levering die niet voldoet, wordt niet betaald, tenzij de oorzaak aan Opdrachtgever is toe te rekenen. Voldoen ten hoogste tien van de twintig leveringen niet, dan krijgt Opdrachtnemer één herstelronde waarin hij hetzelfde aantal opdrachten van het betreffende type opnieuw levert. Fase 2 is met goed gevolg afgerond wanneer alle leveringen, na de herstelronde, voldoen. Voldoen meer dan tien leveringen niet, of voldoen na de herstelronde niet alle leveringen, dan is fase 2 niet met goed gevolg afgerond en kan Opdrachtgever de Raamovereenkomst ontbinden overeenkomstig artikel 3.3 van de Raamovereenkomst.
