Bijlage F: Programma van Eisen

Referentienummer 620928

Hieronder vindt u het Programma van Eisen, door het indienen van de Inschrijving verklaart Inschrijver (combinatie) dat hij akkoord gaat met en zijn inschrijving voldoet aan alle hieronder gestelde eisen en verklaart hij dat hij gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst aan deze eisen zal blijven voldoen.

Alle eisen zijn van toepassing op beide percelen, tenzij expliciet anders vermeld.

Nr.	Inhoud eis
	1. Algemene eisen
1.1	Alle contacten tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever vinden in de Nederlandse taal plaats.
1.2	Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever proactief aangaande vernieuwingen en ontwikkelingen.
1.3	Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever indien er sprake is van verandering in de bedrijfsvoering van Opdrachtnemer welke gevolgen kunnen hebben voor de Opdrachtgever
1.4	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat hij zich aan alle van toepassing zijnde geldende wet- en regelgeving, normen en richtlijnen houdt, zoals Arbo-wetgeving.
1.5	De Opdrachtnemer mag, zonder schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever, in publicaties, reclame-uitingen of anderszins die niet direct te maken hebben met de opdracht, geen gebruik maken van de naam en/of logo van de Opdrachtgever. Indien u toestemming krijgt, mag u de naam en/of logo alleen gebruiken tijdens de looptijd van de overeenkomst.
1.6	Het is voor (medewerkers van) Opdrachtnemer niet toegestaan om mededeling te doen in de media over de uitvoering van haar werkzaamheden bij Opdrachtgever en over de werkzaamheden van Opdrachtgever zelf.
1.7	Opdrachtnemer gaat akkoord met het sluiten van een verwerkersovereenkomst met Opdrachtgever. Een getekende verwerkersovereenkomst maakt onderdeel uit van de te sluiten hoofdovereenkomst. Indien persoonsgegevens eerder beschikbaar worden gesteld of anderzijds worden verwerkt, kan dit enkel nadat een verwerkersovereenkomst is getekend. Na voorlopige gunning zal in het verificatiegesprek hieraan nadere invulling worden gegeven. Opdrachtnemer verklaart mee te werken aan de totstandkoming van een verwerkersovereenkomst.
	2. Bestellingen
2.1	Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid tot het eenvoudig plaatsen van herhaalbestellingen op basis van eerdere orders.
2.2	Opdrachtnemer verstrekt een directe, of uiterlijk binnen 24 uur, bevestiging van de geplaatste order per e-mail.
2.3	Opdrachtnemer biedt zowel kleine oplages (bijv. vanaf 1 exemplaar) als grote oplages (≥ 50.000 stuks) aan.
2.4	Bestanden die gedeeld worden door Opdrachtgever ten behoeve van de Opdracht blijven te allen tijde eigendom van de Opdrachtgever.
2.5	Bestellingen kunnen naast het online portaal ook per mail of telefonisch worden doorgegeven (wel met bevestiging in het portaal) door de door Opdrachtgever aangegeven contactpersonen.
2.6	Het is niet de bedoeling dat er bestanden worden opgemaakt door de Opdrachtnemer. Indien die vraag er wel komt van een besteller dan verwijst Opdrachtnemer deze besteller door naar de afdeling communicatie van de Opdrachtgever.

2.7	Indien een besteller een WORD-document of een Excel werkmap wil laten printen, neemt de Opdrachtnemer eerst contact op met de besteller met een instructie op welke wijze deze documenten omgezet kunnen worden naar PDF.
2.8	Alle leveringen aan Opdrachtgever dienen te voldoen aan de eenduidige huisstijlen van Opdrachtgever. Wanneer een opdracht afwijkt van deze huisstijlen, kan dat alleen uitgevoerd worden met toestemming van het team communicatie.
2.9	Drukwerk is altijd van goede kwaliteit en voldoet altijd aan de volgende minimale eisen: - er zitten geen strepen, vlekken of andere vervuiling op het drukwerk - het papier is recht (het 'golft' niet) - kleuren sluiten naadloos aan, er ontstaan geen 'kieren' of onnodige overlap - teksten zijn altijd scherp en leesbaar - er vindt geen overzetting plaats op andere vellen
2.10	Opdrachten moeten exact uitgevoerd worden zoals besteld (behalve als opdrachtnemer met akkoord een wijziging heeft geadviseerd), er mogen geen zaken worden toegevoegd, ook niet als deze niet in rekening worden gebracht, (bijv. Schoonsnijden wanneer dit niet gevraagd wordt, transparant toevoegen, full colour afdrukken als zwart-wit gevraagd wordt, andere papiersoort etc.).
	3. Bestelportaal
3.1	Opdrachtnemer biedt uiterlijk één maand na ingang van de Overeenkomst een gebruiksvriendelijk, werkende online bestelomgeving waar alle producten eenvoudig te selecteren, configureren en bestellen zijn.
3.2	De bestelomgeving dient real-time prijsberekening weer te geven op basis van productkeuze, oplage, levertijd en extra opties.
3.3	Het bestelportaal beschikt over de optie om eigen bestanden in gangbare bestandsformaten (o.a. PDF, JPG, PNG) te uploaden.
3.4	Het bestelportaal beschikt over een (automatische) preflight-check waarin een melding wordt gegeven als de kwaliteit van de resolutie, afloop of kleurprofielen van door Opdrachtgever aangeleverde bestanden onvoldoende is. Opdrachtnemer is in staat om een dergelijk ongeschikt bestand om te zetten tot een correct bestand.
3.5	Op verzoek van de afdeling communicatie kunnen extra gebruikers van Opdrachtgever worden toegevoegd om bestellingen te plaatsen in het bestelportaal. De machtigingen van deze gebruikers (het type drukwerk dat zij kunnen bestellen) wordt door communicatie bepaald.
3.6	Het bestelportaal geeft de orderstatus per bestelling weer.
3.7	In het bestelportaal is een kernassortiment met veel bestelde artikelen zichtbaar die Opdrachtgever direct uit het bestelportaal kan bestellen. Het kernassortiment bestaat uit alle producten uit Bijlagen H1 en H2 en kan op verzoek van Opdrachtgever kosteloos worden uitbreid/ aangepast.
	4. Contractmanagement
4.1	Opdrachtnemer evalueert in het eerste jaar eens per half jaar met Opdrachtgever de gang van zaken met betrekking tot de Raamovereenkomst. Daarna vindt jaarlijks een evaluatie plaats over de kwaliteit van de leveringen. De onderwerpen worden in overleg tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever nader bepaald. Als Opdrachtgever aanleiding ziet om de frequentie te verhogen of verlagen zal zij dit aangeven en Opdrachtnemer zal zich bij die frequentie aansluiten.
4.2	Van de Opdrachtnemer wordt verwacht dat deze een vaste contactpersoon aanstelt en een vaste vervanger voor alle communicatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Opdrachtgever stelt ook een vaste contactpersoon aan en een vaste vervanger. Op verzoek van Opdrachtgever is het mogelijk deze contactpersoon te wijzigen. Indien er wijzigingen zijn in de naam, contactgegevens of contactpersoon van Opdrachtnemer, dan geeft Opdrachtnemer dit direct door aan Opdrachtgever.
4.3	De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat Opdrachtgever minimaal tien werkdagen voorafgaand aan elk overleg de beschikking krijgt over de gewenste managementinformatie waaronder: - Afname op bestellersniveau; - Afname op hoofdgroepen (repro/ promotioneel/ kantoordrukwerk).
4.4	Na beëindiging van de Raamovereenkomst zorgt Opdrachtnemer voor een goede, kosteloze overdracht aan de mogelijk nieuwe leverancier(s) van Opdrachtgever en aan Opdrachtgever zelf. Dit gaat om alle documenten, bronbestanden, files, informatie, etc. die Opdrachtnemer in haar bezit heeft, zonder hiervoor kosten in rekening te brengen.

	Binnen 2 weken voor beëindiging van de Raamovereenkomst zal Opdrachtnemer aan Opdrachtgever alle bestanden/ foto's en concepten over dragen. Hoe deze afdracht precies dient plaats te vinden zal nog nader afgesproken worden.
4.5	Opdrachtnemer zal NIET zonder toestemming van de contractmanager van Opdrachtgever nadere afspraken met locaties of afdelingen maken. Nadere (niet schriftelijk goedgekeurde) afspraken betreffen bijvoorbeeld: andere bestellingen dan uit het prijzenblad of welke afwijkende afspraak dan ook. Nadere afspraken zijn nietig.
4.6	Alle gesprekken die gevoerd zullen worden in het kader van relatie- en/of contractmanagement van deze raamovereenkomst dienen kosteloos te zijn voor Opdrachtgever en worden geacht bij de tarieven te zijn inbegrepen. De gesprekken zullen, tenzij anders is overeengekomen, op locatie van Opdrachtgever gehouden worden.
4.7	Indien Opdrachtnemer gebruik maakt van onderaannemers is de hoofdaannemer (Opdrachtnemer) altijd verantwoordelijk voor de constante kwaliteit en de levering van de aangeboden producten. Het staat Opdrachtgever geheel vrij om (zonder opgave van reden(en)) een wijziging van onderaannemers te weigeren.
4.8	Na beëindiging van de raamovereenkomst dient Opdrachtnemer alle opdrachten die verband houden met en verricht zijn onder deze Raamovereenkomst van al haar datadragers/ schijven/ servers te verwijderen. Indien Opdrachtnemer gebruik maakt van Cloud-oplossingen voor opslag dan zal zij daarvoor eerst schriftelijke toestemming van Opdrachtgever voor moeten krijgen. Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever van voorwaarden die Cloud-opslag leveranciers stellen aan externe opslag en eigendomsrechten.
4.9	Opdrachten die verband houden met Opdrachtgever zullen te allen tijde door Opdrachtnemer gearchiveerd worden gedurende de Raamovereenkomst. De gearchiveerde bestanden dienen op eenvoudige wijze gevonden kunnen worden indien Opdrachtgever hier om verzoekt.
4.10	Opdrachtnemer zal op verzoek van Opdrachtgever binnen 1 werkdag een opgevraagd bestand, sjabloon of (reeds gemaakte) foto kunnen leveren.
4.11	Opdrachtnemer dient over een interne klachtenregistratie- en afhandelingsprocedure te beschikken. De procedure dient onderscheid te maken naar aard van de klachten, te weten enerzijds de klachten welke het gevolg zijn van gebreken in de dienstverlening of geleverd materiaal en anderzijds klachten over onjuiste facturen, onvolledige zendingen en overige zaken.
4.12	In de procedure dient tevens beschreven te worden hoe Opdrachtnemer aan de Opdrachtgever terugkoppelt op welke wijze de klacht is afgehandeld. Eenzelfde soort klachten wordt zo mogelijk geclusterd en terugkoppeling vindt met zo min mogelijke administratieve last plaats.
4.13	Wanneer een klacht gemeld wordt bij Opdrachtnemer, zal deze direct een eventuele oplossing of preventieve maatregel daarbij, voorleggen aan de Opdrachtgever.
	5. Prijzen en tarieven
5.1	De prijzen zijn inclusief alle kosten, zoals verpakking, logistiek, administratie, portokosten e.d. Alleen de daadwerkelijk afgenomen artikelen kunnen worden verrekend. Er kunnen geen andere kosten in rekening worden gebracht.
5.2	De overeengekomen prijzen zijn vast en onveranderlijk gedurende het eerste jaar van de Raamovereenkomst. Daarna kunnen de overeengekomen prijzen ten hoogste éénmaal per jaar worden gewijzigd met een percentage gelijk aan door het Centraal bureau voor de Statistiek (CBS) in het Statistisch Bulletin gepubliceerde ontwikkeling Consumentenprijzen; CPI prijsindex 2020 = 100 (procentuele mutatie t.o.v. dezelfde periode een jaar eerder) van de maand november in het voorgaande kalenderjaar.
5.3	Alle aangeboden prijzen, tarieven en kosten zijn vermeld in euro's, exclusief BTW op het prijzenblad.
5.4	De Opdrachtnemer is gehouden marktconforme prijzen te hanteren. Opdrachtgever kan de marktconformiteit van de aangeboden prijzen op elk moment toetsen. Dit doet zij door minimaal 3 offertes op te vragen bij derden. De gemiddelde aangeboden prijs wordt beschouwd als 'marktconform'. Wenst de Opdrachtnemer de opdracht niet tegen maximaal de betreffende marktconforme prijs uit te voeren, dan is Opdrachtgever gerechtigd (binnen de regels van de Aanbestedingswet) de betreffende opdracht aan een andere leverancier te verstrekken, die de opdracht wel tegen maximaal de betreffende marktconforme prijs kan uitvoeren.
	6. Facturering en betaling
6.1	Inschrijver gaat akkoord met een betalingstermijn van 30 dagen na ontvangst van een geldige/ juiste factuur.
6.2	Opdrachtnemer factureert minimaal in pdf-formaat per e-mail en bij voorkeur in UBL-formaat (Universal Business Language).
6.3	Factureringseisen: 1. De Opdrachtnemer factureert maandelijks. 2. Alle facturen zijn deugdelijk gespecificeerd, zodat blijkt welke bedragen op grond van welke afspraken c.q. facturatieschema in rekening worden gebracht/worden

	gecrediteerd. Elke factuur bevat minimaal de volgende informatie: - Ordernummer van Opdrachtgever - Artikelnummer van het geleverde product of dienst; - Omschrijving van het geleverde product of dienst; - Kenmerk en datum van de factuur; - Prijs van het product of dienst; - Totaalbedrag factuur; - Naam contactpersoon (interne opdrachtgever). 3. Facturen zonder inkoopordernummer/routenummer worden niet in behandeling genomen. Creditnota's dienen separaat digitaal verstuurd te worden, onder vermelding van het inkoopordernummer/routenummer van de nadere opdracht, waarop de creditnota betrekking heeft.
6.4	Eventuele creditering bij onjuiste facturering, zal door Opdrachtnemer plaatsvinden binnen 30 dagen na constatering daarvan dan wel verzoek daartoe door Opdrachtgever.
	7. Milieu en duurzaamheid
7.1	Het papier dat gebruikt wordt voor kantoordrukwerk dient minimaal te voldoen aan NEN-norm 12281-2002 (of gelijkwaardig). Het papier (met uitzondering van enveloppen) dient daarnaast te voldoen aan NEN-norm 2728. De papierkleur is afhankelijk van de huisstijl.
	8. Security
8.1	Hosting van het bestelportaal vindt plaats in een logisch en fysiek beveiligde omgeving en voldoet aan alle in Nederland geldende wet- en regelgeving.
8.2	De Opdrachtnemer werkt alleen met digitale certificaten van vertrouwde instanties (een Certificate Authority). Bijvoorbeeld DigiCert.
8.3	Opdrachtnemers moeten hun keten van toeleveranciers bekendmaken en aantonen welke maatregelen zij genomen hebben om de aan hen opgelegde eisen ook door te vertalen naar hun toeleveranciers.
8.4	Er zijn back-up- en restore maatregelen getroffen en de Opdrachtnemer deelt (na gunning) deze back-up & restore policy. Hierin is ten minste opgenomen wat de herstelpuntdoelstellingen zijn bij een incident (RPO en RTO).
8.5	De loginformatie van de Oplossing heeft een bewaartermijn van minstens zes maanden.
8.6	Bij een (vermoedelijk) informatiebeveiligingsincident is de bewaartermijn van de gelogde incidentinformatie minimaal drie jaar.
8.7	Hosting van de Oplossing vindt plaats in een logisch en fysiek beveiligde omgeving en voldoet aan alle in Nederland geldende wet- en regelgeving.
8.8	De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat haar organisatie en Opdracht bij veranderingen in wet- en regelgeving blijft voldoen aan de nieuwe regels. Dit betreft in ieder geval (indien van toepassing) de eisen die voortvloeien uit de Archiefwet, NEN7510, ISO27001, BIO, NIS2, AVG en gedefinieerde eisen van Forum Standaardisatie.
8.9	De user data event logging is direct (zonder tussenkomst van de leverancier) raadpleegbaar voor geautoriseerde personen (functioneel beheerder in de rol van logbeheerder) van de Opdrachtgever. We willen kunnen opvragen wie wat wanneer uitvoert (CRUD) op welke velden.
8.10	De logging van beveiligingsgebeurtenissen worden regelmatig beoordeeld door de Opdrachtnemer. Deze logbestanden bevatten minimaal: - authenticatie (correct en foutief) en het tijdstip. - herhaaldelijk foutieve authenticatie en het tijdstip. De uitkomsten worden periodiek of op verzoek met Opdrachtgever gedeeld.
8.11	Een logregel bevat in geen geval gegevens die tot het doorbreken van de beveiliging kunnen leiden.
8.12	Informatie die anders is geclassificeerd dan openbaar, wordt uitgewisseld over netwerken die versleuteld zijn.
8.13	Het bestelportaal hergebruikt nooit sessie-tokens in URL-parameters of foutberichten.
8.14	Het bestelportaal genereert alleen nieuwe sessies met een gebruikersauthenticatie. Sessies zijn authentiek voor elke gebruiker en worden ongeldig gemaakt na een time-out of periode van inactiviteit.
8.15	Het bestelportaal is gebaseerd op 'security by design' principes, waaronder 'privacy by design'.
8.16	Het gebruiken van groepsaccounts is niet toegestaan tenzij dit wordt gemotiveerd en vastgelegd door de systeemeigenaar van de Opdrachtgever.

8.17	Het bestelportaal bevat een logregel ten minste de volgende informatie: - de gebeurtenis; - de benodigde informatie die nodig is om het incident met hoge mate van zekerheid te herleiden tot een natuurlijk persoon (bij voorkeur numerieke identificatie); - het gebruikte apparaat; - het resultaat van de handeling; een datum en tijdstip van de gebeurtenis.
8.18	Het bestelportaal maakt en bewaart logbestanden van gebeurtenissen die gebruikersactiviteiten, uitzonderingen en registraties van beveiligingsgebeurtenissen bevatten. Onder dit type gebeurtenissen vallen in elk geval de volgende type gebeurtenissen: - Gebruik van technische beheerfuncties; - Gebruik van functionele beheerfuncties; - Handelingen van beveiligingsbeheer (o.a. gebruikersbeheer); - Beveiligingsincidenten; - Verstoringen in het productieproces; - Handelingen van gebruikers op de gegevens (CRUD); Online transacties.
	9. Privacy
9.1	De gegevens van Opdrachtgever bevinden zich alleen in gegevenscenters in de Europese Economische Ruimte (EER).
9.2	Opdrachtnemer werkt mee aan een Gegevensbeschermingseffect-beoordeling (lees DPIA) van de Opdrachtgever na de gunning als Opdrachtgever dit wenst.
9.3	Aanvullende eisen vanuit de DPIA die risico's opleveren die voor de implementatie (live-gang) een no-go opleveren, lost de Opdrachtnemer op vóór de live-gang.
9.4	In omgevingen voor het simuleren, testen en accepteren van gebruikersfuncties wordt gebruik gemaakt van fictieve of geanonimiseerde gegevens. (Dus geen gegevens die onder de AVG vallen).
9.5	De Oplossing is gebaseerd op 'privacy by default' principes zoals dataminimalisatie, need-to-know-principes en beperking van de verwerking op persoonsgegevens. Opdrachtnemer kan dit aantonen met documentatie.
9.6	Opdrachtnemer voldoet aan de vereisten uit de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
9.7	De Opdrachtnemer, in de rol van verwerker, gaat schriftelijk akkoord met het gebruik van de verwerkersovereenkomst van de Opdrachtgever (zie Bijlage B: Standaard verwerkersovereenkomst).
	10. Kantoordrukwerk
10.1	De enveloppen beschikken over een dusdanige effen donkergrijze binnendruk dat de inhoud door de buitenzijde niet leesbaar is.
10.2	Het briefpapier, enveloppen en overige kantoordrukwerk items zijn een beproefd product en consistent in kwaliteit, ook in onderlinge verhouding.
10.3	Voor bestellingen van het drukwerk geldt geen minimum afname per keer. Elk gewenst aantal kan door Opdrachtgever worden afgenomen.
10.4	Opdrachtgever heeft recht op kosteloze herdruk bij fouten die aan de opdrachtnemer zijn toe te schrijven.
10.5	Het briefpapier moet een egaal wit oppervlak hebben voor productie van scherpe heldere contrastrijke afdrukken.
10.6	Het aangeboden briefpapier en printbare items dienen probleemloos te kunnen worden ingezet op alle gangbare printers (enkelzijdig en dubbelzijdig). Dit houdt in dat het papier primair (maar niet beperkt tot) geschikt moet zijn voor gebruik in alle aanwezige hoog-, midden- en laagvolume printers en MFP's en tevens in overige standaard kantoormachines binnen in bedrijf zijnde locaties zonder storingen gebruikt moet kunnen worden. Onder standaardmachines wordt o.a. verstaan: laser-, inktjet-(kleuren)printers, afwerkings- en couverteerapparatuur, scanners, faxen, multifunctionals.
10.7	Het aangeboden briefpapier en de enveloppen zijn in te zetten voor één huisstijl-lijn en sluiten qua uitstraling en structuur op elkaar aan, niet alleen bij de eerste bestelling maar vooral ook gedurende de periode van de Raamovereenkomst. Opdrachtnemer mag geen wisselende papiersoorten en soorten enveloppen gebruiken. Constantheid van kwaliteit is van groot belang.
10.8	De enveloppen zijn voorzien van een sluiting met een dusdanige hechting dat deze na 1 minuut niet loslaat.

	11. Specifieke eisen voor leveren van drukwerk & printpapier *(geldt enkel voor Perceel 1)*
11.1	De levertijd wordt voorafgaand aan het plaatsen van de bestelling bevestigd en is bindend.
11.2	Levering wordt standaard geleverd op één locatie van de Opdrachtgever (Rietgrachtstraat 49, Arnhem), tenzij anders afgesproken.
11.3	Iedere levering is verpakt in een gesloten, spatwatervaste milieuvriendelijke verpakking en wordt voldoende beschermd verpakt tegen vocht, vallen en stoten. De levering is in colli niet groter en zwaarder dan volgens de Arbowetgeving is toegestaan om het pakket te mogen tillen. Opdrachtnemer neemt verpakkingsmaterialen nodig voor de omverpakking “om niet” retour.
11.4	Bij overschrijding van levertijd stelt de leverancier de Opdrachtgever direct op de hoogte.
11.5	De prijzen zijn op basis van franco levering op het door Opdrachtgever aangegeven afleveradres. Opdrachtnemer hanteert geen drempelbedragen of toeslagen voor minimale orderwaarde, factuurkosten, verpakkingskosten, transportkosten voor levering etc.
11.6	Levering vindt plaats op werkdagen tussen 08:00 en 16:00 uur, tenzij anders afgesproken.
11.7	Bij iedere opdracht moet er een afleverbon met vermelding van de gegevens van de besteller bijgeleverd worden, waarop minimaal is gespecificeerd: - naam Opdrachtgever, naam besteller en afdeling; - t.a.v. contactpersoon van Opdrachtgever voor wie de bestelling bedoeld is (bijvoorbeeld in een opmerkingen-vak) - de bestelling (productnaam en geleverde aantal); - het bestelnummer van de Opdrachtgever; - het aantal verpakkingen; - afleveradres en afleverdatum; - naam en handtekening (tenzij er sprake is van een digitaal systeem) van Vervoerder dan wel Opdrachtnemer; - ruimte voor naam en handtekening van de ontvanger namens Opdrachtgever. Op elke af te leveren verpakking vermeldt Opdrachtnemer duidelijk (bij voorkeur op de kopse kant) het soort drukwerk en het aantal stuks per doos en de afdeling/naam besteller van Opdrachtgever.
11.8	De te leveren opdrachten worden door Opdrachtnemer waar mogelijk gebundeld ter aflevering.
11.9	Bij aflevering op pallets mogen deze niet groter te zijn dan europallets (hoogte max. 200 cm, max. gewicht 500 kg per pallet). De lading moet beschermd zijn tegen verschuiven. De gebruikte europallets (of andere pallets) worden zonder additionele kosten mee teruggenomen, indien mogelijk direct na aflevering. Pallets blijven eigendom van de Opdrachtnemer.
11.10	Indien de overeengekomen levertijd van een bestelling niet gehaald kan worden, mag Opdrachtgever de opdracht bij een andere marktpartij onder brengen. Dit met in acht neming van de aanbestedingsdocumenten en actuele aanbestedingswetgeving.
11.11	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat het te leveren drukwerk van de in deze aanbesteding gevraagde kwaliteit is, geen kleurafwijking of misdruk vertoont, of foutieve afwerking heeft.
11.12	Voor bestellingen van het drukwerk geldt geen minimum afname per keer. Elk gewenst aantal kan door Opdrachtgever worden afgenomen.
11.13	Promotioneel drukwerk (zoals magazines, posters, kaarten, folders en flyers) wordt uitgevoerd in hoogwaardige drukkwaliteit (minimaal offsetkwaliteit of digitaal van gelijkwaardig niveau). Opdrachtgever verstaat onder promotioneel drukwerk: Drukwerk welke in de meeste gevallen in full color (CMYK) afgedrukt moet worden met een promotioneel karakter, gedrukt en geprint, veelal aflopend en bestaande uit veel niet-standaard producten.
11.14	De opdrachtnemer biedt opdrachtgever advies over geschikte papiersoorten, afwerkingen en formaten, passend bij de uitstraling van de huisstijl en het doel van het drukwerk. Opdrachtnemer mag hiervoor geen extra kosten in rekening brengen.
11.15	Bij eventuele aanvullende afwerkingen (zoals lamineren, rillen, stansen of veredelingen) wordt standaard een blauwdruk of dummy geleverd voor fysieke controle vóór productie. Dit wordt in overleg tussen Opdrachtgever en -nemer zonder extra kosten uitgevoerd.
11.16	De levertijd bedraagt maximaal 3 werkdagen na akkoord op de drukproef, tenzij anders overeengekomen.
11.17	Spoedopdrachten dienen binnen 24 uur te worden geleverd na ontvangst goedgekeurde PDF. Opdrachtnemer is bereid en in staat in geval van uitzonderlijke situaties,

	zoals een ramp of ernstige calamiteit, drukwerkopdrachten direct uit te voeren (desgewenst in een weekend en feestdagen) en af te leveren op de door Opdrachtgever gewenste locatie(s).
11.18	Opdrachtgever heeft recht op kosteloze herdruk bij fouten die aan de opdrachtnemer zijn toe te schrijven.
11.19	De opdrachtnemer ondersteunt VGGM desgevraagd kosteloos bij de technische voorbereiding van bestanden (pre-press), inclusief controle op afloop, resolutie en kleurinstellingen.
11.20	Voor maatwerk promotioneel drukwerk wordt altijd een offerte gemaakt.
11.21	Posters worden ongevouwen aangeleverd, tenzij expliciet gevraagd om een gevouwen aanlevering.
11.22	Visitekaartjes worden binnen vijf werkdagen vanaf moment van bestellen geleverd. De levertijd van het overige kantoordrukwerk bedraagt maximaal 2 weken na plaatsen van de bestelling.
11.23	Opdrachtnemer gebruikt voor verpakking van briefpapier en enveloppen dozen, geen folie.
11.24	Opdrachtnemer dient voor Opdrachtgever visitekaartjes te kunnen leveren, die via het bestelportaal van de Opdrachtnemer volgens een template ingevuld kunnen worden en vervolgens besteld.
11.25	Na definitieve gunning gaan Opdrachtnemer en -gever in overleg over mogelijke invulling van templates.

	12. Specifieke eisen voor het verzorgen van directe mailingen *(geldt alleen voor perceel 2)*
12.1	Het samenvoegen (mergen) en afdrukken van brieven en magazines met en zonder één of meer bijlagen (A4, A5, flyer, envelop of ander machinaal te verwerken bijlage) dient door opdrachtnemer uitgevoerd te worden'. De brieven ter post te worden aangeboden onder het debiteurnummer van de Opdrachtgever.
12.2	Brieven worden door Opdrachtnemer rechtstreeks verzonden aan geadresseerde.
12.3	Brieven worden digitaal aangeboden via een oplossing die door de Opdrachtnemer ter beschikking wordt gesteld. (welke aan de in deze aanbesteding beschreven veiligheidseisen van Opdrachtgever voldoet). Opdrachtnemer biedt deze na couverteren ter verzending aan bij de gecontracteerde postdienst van Opdrachtgever (Cycloon). Cycloon verzorgt de verdere verzending en factureert deze verzendkosten aan Opdrachtgever.
12.4	De Opdrachtnemer dient het benodigde drukwerk voor de mailingen (briefpapier en enveloppen) voor Opdrachtgever op voorraad te houden en te bewaken totdat ze afgeroepen worden.
12.5	Opdrachtnemer dient digitaal een signaal (een overzicht met de huidige voorraad) aan Opdrachtgever te geven als de drukwerkvoorraad onder het per bestelling afgesproken minimum komt. De huidige voorraad drukwerk (maximaal 1 pallet) zal door de Opdrachtnemer worden overgenomen en als eerste worden uitgeleverd.
12.6	Nadat Opdrachtgever de mailingen aanbiedt bij Opdrachtnemer, dienen deze de volgende dag door Opdrachtnemer te worden aangeboden bij de gecontracteerde postdienst van Opdrachtgever.