

Bijlage 2 PROGRAMMA VAN EISEN

Nr.	Algemene Eisen
1.	Alle (online/offline en live) contacten met aanbestedende dienst/ besteller dienen door gegunde opdrachtnemer in correct Nederlands te geschieden.
2.	De opdrachtnemer verklaart zich door het indienen van een inschrijving akkoord met de gehele inhoud van het programma van eisen.
3.	De opdrachtnemer verklaart in geheel aan de genoemde eisen te voldoen bij zowel de aanvang als tijdens de uitvoering van de periode van de raamovereenkomst.
4.	<p>De web-to-print applicatie dient te passen in de structuur en huisstijl van de aanbestedende dienst, (BUCH layout). Voor een externe web-to-print applicatie geldt het volgende voor inloggen: Authenticatie door een medewerker van de opdrachtgever vindt plaats op basis van SSO (Single Sign On), gekoppelde aan de active directory van de opdrachtgever.</p> <p>De web-to-print applicatie heeft een probleemloze verwerking met de volgende browsers: Internet Explorer 11 en hoger, Google Chrome, Mozilla Firefox, Apple Safari (stable branches van maximaal 1 jaar oud) en besturingssystemen: Windows Mobile, Android, IOS. JAVA en FLASH plugins mogen niet gebruikt worden door de opdrachtnemer.</p> <p>De web-to-print applicatie zal tevens moeten werken vanuit een Citrix omgeving van de vier gemeenten.</p>
5.	Opdrachtnemer coördineert bij calamiteiten naar een uitwijkmogelijkheid. 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.
	Bestellen / web-to-print applicatie / pricing
6.	<p>Opdrachtnemer beschikt over een web-to-print applicatie die de opdrachtgever gebruikt voor het plaatsen van reprografische bestellingen. De applicatie van de opdrachtnemer is een SAAS-oplossing voor de opdrachtgever en dient (inclusief het in deze aanbesteding gevraagde maatwerk) bij de prijzen van de reprografie te zijn inbegrepen. De verantwoordelijkheid voor <u>alle</u> aangeboden stukken / documenten ter reproductie berust vanaf het moment van overdragen – door de besteller aan de opdrachtnemer – bij de opdrachtnemer. De besteller dient over de mogelijkheid te beschikken om de opdrachten digitaal via de web-to-print aan de opdrachtnemer aan te bieden. Het volledige intellectueel eigendom van alle aangeleverde en door opdrachtnemer gecorrigeerde documenten blijft te allen tijde bij de opdrachtgever. Het betreft hier alle aangeleverde de bestaande bestanden als aangepaste bestanden. Opdrachtnemer garandeert dat op een eerste verzoek van de opdrachtgever dat alle bestanden van de opdrachtgever binnen 24 uur kosteloos ter beschikking worden gesteld.</p> <p>Bovenstaande geldt niet voor bestanden die onderdeel uitmaken van een betwiste vordering (die vervolgens niet betaald wordt). Het niet betwiste deel van de eigendommen dienen op 1e verzoek ter hand te worden gesteld.</p>
7.	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.

8.	Opdrachtnemer dient een volledig werkende online web-to-print applicatie op te leveren tijdens de verificatiefase.
9.	<p>De besteller kan reproductiewerk zowel analoog (hardcopy / originelen die gekopieerd moeten worden) als digitaal via de web-to-print applicatie van de opdrachtnemer respectievelijk aanleveren en aanmelden.</p> <p>Hardcopy bestellingen worden op een centraal afhaalpunt, per gemeente, opgehaald conform een afgestemde frequentie. De besteller moet de opdracht in de web-to-print applicatie van opdrachtnemer kunnen aanmelden en de orderbon als PDF kunnen printen om toe te voegen aan de originelen. VOORDAT de 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.</p> <p>Direct vanaf de ingangsdatum van de raamovereenkomst zal opdrachtnemer ervoor zorgen dat printopdrachten uitsluitend via de web-to-print applicatie aangenomen worden. De opdrachtnemer zal zorgdragen voor transportboxen (door opdrachtnemer te bepalen hoeveelheid) voor het ophalen van hardcopy-originelen en leveren van gereed product.</p> <p>De opdrachtnemer handelt proactief met betrekking tot de stapsgewijze transitie van analoog naar digitaal, en zal dit proces zo veel mogelijk ondersteunen. De opdrachtnemer zal zich proactief opstellen door het organiseren van een informatieworkshop en het verstrekken van informatie via brochures, flyers, de web-to-print applicatie, e.d. Daarnaast zal de opdrachtnemer de doelstellingen zoals beschreven in het aanbestedingsdocument inzake de voortdurende doorontwikkeling van de identiteit van de aanbestedende dienst maximaal ondersteunen.</p>
10.	<p>Opdrachtnemer maakt onderscheid in de berekening tussen full color en zwart-wit afdrukken per pagina binnen één bestand en/of kopieeropdracht en hanteert verschillende (juiste) tarieven zoals die worden aangeleverd op het prijzenblad. De web-to-print applicatie kan bij het uploaden dit verschil automatisch maken. Voor de analoge opdrachten geldt dat deze door de besteller de opdracht aanmeldt in de web2print applicatie. Opdrachtnemer controleert bij binnenkomst de originelen en plaatst in de web2print de werkelijke kosten, of stuurt de besteller een e-mail met de juiste kosten.</p> <p>Er moeten drie groepen bestellers komen (gekoppeld aan de autorisatie van de AD), dit geldt ook voor de CODE ROOD opdrachten:</p> <p>Groep 1: deze mag alles bestellen en keurt eventueel bestellingen uit groep 2 en groep 3 goed); Groep 2; deze medewerkers mogen tot 500 euro (of nader af te stemmen bedrag) bestellingen uitvoeren; Groep 3; deze medewerkers mogen tot 100 euro (of nader af te stemmen bedrag) bestellingen uitvoeren;</p> <p>Als de kosten boven de norm per bestelling uitkomen dient de opdracht VOORAF op basis van die kosten door de betreffende manager uit groep 1 goedgekeurd te worden. De kosten voor de betreffende bestelling worden hierop automatisch aangepast, inclusief de juiste BTW berekening.</p>
11.	Alle specificaties die vermeld staan op het prijzenblad moet opdrachtnemer als artikel minimaal, ook in de web-to-print applicatie, kunnen leveren.

12.	Als de besteller dit wenst wordt er (indien door de besteller aangegeven in de web-to-print applicatie) 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 de web-to-print applicatie, of in een separate 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.
13.	De kosten voor de web-to-print applicatie, het maatwerk en de inrichting c.q. koppeling met het netwerk van de aanbestedende dienst dienen bij de prijzen te zijn inbegrepen.
14.	Opdrachtnemer biedt een werkende web-to-print applicatie waarbij de besteller alle gevraagde werkzaamheden uit deze aanbesteding kan uitvoeren. 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.
15.	<p>Bestellingen (zowel van bestanden als hardcopy bestellingen) zijn als volgt geregeld: de besteller doet de bestelling via de web-to-print applicatie van de opdrachtnemer. De online bestellingen moeten minimaal zijn voorzien van:</p> <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 gewenste leverdatum; • 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 geüploade bestand (de besteller hoeft niet zelf de pagina's te tellen); • Gegevens in een vrij-opmerkingenveld; • Button wel/geen proefafdruk. <p>Tijdens de implementatie van de opdracht wordt door opdrachtgever in overleg met de opdrachtnemer definitief bepaald welke velden moeten worden verwerkt in de web-to-print applicatie. Indien deze gegevens niet vermeld zijn, mag de bestelling niet in behandeling worden genomen, dit geldt dus ook voor de kosten van de bestelling. De webshop zal worden afgestemd op de versie van de browser (inclusief bijbehorende plugins) van de opdrachtgever. Bij een upgrade van de browser zal de opdrachtnemer (wanneer dit nodig blijkt te zijn) daar de applicatie daarop aanpassen. De opdrachtnemer zal proactief informeren welke versie van browsers er gebruikt worden en gebruikt gaan worden.</p>

16.	<p>Registratie van bestellingen is als volgt geregeld: maandelijks dient een Excel of .CSV overzicht per AFDELING aangeleverd te worden aan de financiële administratie van de aanbesteder waarin de volgende gegevens zijn opgenomen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Naam besteller en locatie; • Kostenplaats; • Ordernummer; • Leverdatum; • Omschrijving bestelling; • Volume per artikel; • Prijs per eenheid; • Totale prijs per bestelling.
17.	<p>De besteller moet via haar internet (inlognaam + wachtwoord) en/of (beide moet mogelijk zijn) single-sign-on omgeving (koppeling met de Active Directory van de opdrachtgever) meerdere digitale bestelbonnen (tegels) kunnen benaderen. De digitale bestelbonnen moeten geheel worden afgestemd op de vraagstelling en type opdracht. Als hoofdgroepen moeten minimaal de volgende digitale bestelbonnen (type digitale orderbon) gemaakt worden:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. voor het aanvragen van offertes (niet standaard werk); 2. voor algemene reprografische opdrachten; 3. voor het doen van standaard opdrachten waarbij verschillende bestanden moeten worden gecombineerd; 4. voor het stellen van vragen en melden van klachten; 5. button voor inzage in lopende bestellingen en opdrachtstatus; 6. button herhalingsopdrachten (uit een gearchiveerd bestand).
18.	De digitale bestelbonnen moeten realistisch opgebouwd worden en geen opties weergeven die niet van toepassing zijn, niet realiseerbaar zijn of niet gevraagd zijn.
19.	Besteller moet via digitale bestelbonnen PDF-documenten kunnen verwerken waarbij het werkproces in 1 keer automatisch dient te verlopen (zonder tussenkomst van een medewerker of besteller). Dit betekent dat de web-to-print applicatie automatisch de geüploade bestanden omzet naar een voor de besteller visueel zichtbare proef (Lage resolutie PDF-bestand) en de daarbij behorende prijs automatisch kan calculeren. De besteller moet dus duidelijk kunnen zien hoe de uitvoering gaat worden en wat zij/hij nu precies besteld heeft tegen welke kosten.
20.	<p>Besteller moet via een digitale bestelbon Word documenten (platformonafhankelijk) kunnen aanleveren. Opdrachtnemer zal door middel van de web-to-print applicatie de geüploade Word bestanden en/of afbeeldingen omzetten naar een PDF. Dit PDF-bestand wordt vervolgens teruggeplaatst in de web-to-print applicatie met een visueel zichtbare proef (lage resolutie PDF-bestand, inclusief de gekozen afwerking) en de daarbij behorende prijs. De besteller krijgt een e-mail op het moment dat de preview online staat in de web-to-print applicatie. De besteller dient vervolgens de preview goed te keuren alvorens de opdracht wordt uitgevoerd.</p> <p>Het totale proces (converteren Word naar PDF, het terugplaatsen van het document in de web-to-print applicatie en het versturen van de e-mail naar besteller) dient na het versturen van deze jobticket binnen 24 uur gereed te zijn.</p>
21.	De eisen ten aanzien van het uploaden van bestanden moeten beperkt kunnen worden voor de minimale resolutie (bv onder de 150 DPI moeten niet geüpload kunnen worden);
22.	Besteller moet automatisch tijdens het bestellen van digitale opdrachten automatisch een online scherm-PDF kunnen zien, ter goedkeuring van de opdracht. Op deze scherm-PDF is de wijze van de gekozen afwerking gevisualiseerd, evenals de juiste pagina indeling, pagina oriëntatie en andere relevante bij de opdracht behorende specificaties.
23.	Opdrachtnemer is bereid en in staat om alle soorten en type bestellingen uit deze aanbesteding van aanbesteder te verwerken in de web-to-print applicatie van de opdrachtnemer.

24.	Opdrachtnemer accepteert alleen bestellingen van medewerkers die een login en wachtwoord hebben ontvangen. De aanbestedende dienst is verantwoordelijk voor het aanleveren van een lijst (digitaal of fysiek) met bevoegde personen die na gunning beschikbaar wordt gesteld.
25.	De opdrachtnemer is bevoegd om bestelbevoegde personen aan of af te melden en kostenplaatsen toe te voegen, te verwijderen of te muteren na akkoord van de aanbestedende dienst en informeert aanbestedende dienst welke medewerkers bevoegd zijn om deze werkzaamheden uit te voeren. Een kostenplaatsnummer moet tevens de naam van de afdeling weergeven.
26.	De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het tijdig maken van back-ups van de in de web-to-print applicatie of andere productiesystemen opgeslagen gegevens en zal de procedures die nodig zijn voor de beveiliging van data en voor het maken van back-ups op verzoek van aanbestedende dienst kenbaar maken.
27.	De web-to-print applicatie biedt de mogelijkheid om met meerdere bestellers (minimaal 10) tegelijkertijd in te loggen en bestellingen te plaatsen.
28.	De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het verkrijgen van de benodigde informatie om de bestelling in behandeling te kunnen nemen en uiteindelijk te leveren overeenkomstig het gewenste eindresultaat van de besteller.
29.	Het is voor iedere besteller mogelijk oude of nieuw geplaatste bestelling (historie van alle gemaakte bestellingen) van iedere besteller in te zien.
30.	In de web-to-print applicatie wordt aan het einde van de bestelling een (automatische) calculatie gemaakt van de totale waarde van de bestelling en aangegeven wat de levertijd is. De calculatie is geheel conform de prijslijst van de opdrachtnemer er rekent geen onnodige en onjuiste kosten. Het BTW-percentage is conform de aard van de opdracht, ofwel altijd juist.
31.	De opdrachtnemer maakt per bestelling een uniek ordernummer aan (ten behoeve van o.a. factuurcontrole).
32.	De web-to-print applicatie biedt de mogelijkheid om aan een kostenplaats meerdere bestellers en meerdere haal- en afleverpunten toe te kennen. Bij het plaatsen van een bestelling kan besteller middels een keuzemenu het afleveradres selecteren.
33.	De opdrachtnemer garandeert dat de web-to-print applicatie een 24/7 beschikbaarheid heeft met een beschikbaarheidspercentage van minimaal 98,0% gemeten over de periode van een maand.
34.	De opdrachtnemer is verplicht het beschikbaarheidspercentage van zijn web-to-print applicatie zelf te (laten) meten en registreren.
35.	De opdrachtnemer registreert de periode waarin de web-to-print applicatie niet beschikbaar is geweest. Op eventueel verzoek kan de opdrachtnemer na afloop van een kwartaal de aanbesteder informeren over de in de voorgaande 3 maanden behaalde beschikbaarheidspercentages.
36.	Op verzoek van de opdrachtgever verzorgt opdrachtnemer kosteloos een instructiecursus (op drie verschillende data) voor gebruikers op locatie van de opdrachtgever met betrekking tot het gebruik van de web-to-print applicatie. De cursussen worden in de Nederlandse taal gegeven. De opdrachtnemer mag ook een instructiefilmpje aanbieden, specifiek gemaakt voor de aanbestedende dienst.
37.	Opdrachtnemer stelt een digitale Nederlandstalige gebruikershandleiding voor de web-to-print applicatie ter beschikking.
38.	Er moet een automatische calculatie en facturatie mogelijk zijn aan de hand van een geüpload bestand. Alle productiehandelingen moeten hierin zijn meegenomen: printen (scheiding kleur en zwart binnen 1 document), papiersoorten, afwerking en overige items uit de prijslijst bij bestelling/uploaden. De besteller ziet altijd de werkelijke (correcte) kosten tijdens de bestelling aan de hand van de bestelling en het document. Voor de analoge opdrachten geldt dat deze eerst aangemeld moeten zijn in de web to print applicatie en van die bestelling moet er een volledige bestelbon uitgeprint kunnen worden door de besteller, die aan de bestelling toegevoegd wordt. Deze bestelbon bevat alle relevante informatie voor een directe verwerking.

39.	Facturatie geschiedt maandelijks (1x per maand) een factuur, achteraf op basis van de werkelijke en juiste afname, op basis van een afname-overzicht met uitsplitsing van kostenplaatsen op teamniveau en uitgevoerde opdrachten op artikelniveau.
40.	<p>Op elke factuur vermeldt de opdrachtnemer:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kostenplaatsnummer op teamniveau; • Totaalbedrag bestelling; • Werkordernummer aanbestedende dienst (indien bekend); • Ordernummer; • Factuurdatum; • BTW-nummer van opdrachtnemer; <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 adres waar de onderneming feitelijk is gevestigd 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.
41.	Bij iedere opdracht moet er een afleverbon met vermelding van de gegevens van de besteller bijgeleverd worden.
42.	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat de handtekening voor ontvangst op de afleverbon 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.
43.	Opdrachtnemer hanteert het uitgangspunt dat alle kosten die betrekking hebben op een zelfde 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 sectoren relevant is, dan kunnen de condities (maar uitsluitend centraal) hier op afgestemd worden.
44.	Levertijd en aflevering
45.	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.
46.	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.
47.	De opdrachtnemer zal alle uitgevoerde bestellingen zelf fysiek distribueren van en naar de opgegeven locatie, conform de afgesproken frequentie voor wat betreft de haal-/breng momenten en tarieven conform het prijzenblad.
48.	Opdrachtnemer verwerkt op alle werkdagen bestellingen en leveringen (maandag, dinsdag, woensdag, donderdag, vrijdag, uitgezonderd feestdagen of dagen dat de gebouwen van de aanbesteder gesloten zijn).

49.	<p>De opdrachtnemer verzorgt - indien nodig - één of twee haal-/levermomenten per werkdag op de aangegeven locaties. Het haal-/levermoment vindt op de vier gemeentehuizen (afhankelijk wie wat besteld heeft) 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. Opdrachtnemer kan in de web-to-print applicatie monitoren of er haalopdrachten gereed liggen en hoeft dus nooit onnodig een rit te verzorgen. Immers, analoge opdrachten moeten eerst in de web-to-print applicatie worden aangemeld. De deadline voor het invoeren van een hardcopy opdracht is 60 minuten voor het haal/brengmoment.</p> <p>Voor ieder haal-/levermomenten (rit per gemeente) per dag dient opdrachtnemer een prijs op het prijzenblad op te geven. Naar gelang de kosten zal de aanbestedende dienst per maand besluiten met welke frequentie er geleverd dient te worden. Voor de prijsbeoordeling wordt uitgegaan van 1 haal-/ levermomenten per dag waarbij gerekend wordt met 220 dagen per jaar. Alleen de daadwerkelijk gereden ritten mogen (per afdeling) worden gefactureerd. De prijs voor een haal-/levermoment geldt voor een retourrit en niet voor een enkele rit.</p>																		
50.	<p>De opdrachtnemer heeft een inspanningsverplichting om opdrachten zo snel als mogelijk is te verwerken. Voor digitaal aangeleverde bestellingen via de webportal (web-2-print) 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 aangeleverd via de web-to-print applicatie:</p> <ol style="list-style-type: none"> <p>Losbladige zwart/wit reproductie of nabewerking met online nieten (1 of 2 nietjes):</p> <table border="0"> <tr> <td>0 – 5.000 afdrukken*</td> <td>: eerst volgende koeriersrit</td> </tr> <tr> <td>5.000 – 7.500 afdrukken</td> <td>: uiterlijk in de 2^e rit</td> </tr> <tr> <td>Boven 7.500 afdrukken</td> <td>: in overleg</td> </tr> </table> <p>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.:</p> <table border="0"> <tr> <td>0 – 5.000 afdrukken</td> <td>: eerst volgende koeriersrit</td> </tr> <tr> <td>5.000 – 7.500 afdrukken</td> <td>: uiterlijk in de 2^e rit</td> </tr> <tr> <td>Boven 7.500 afdrukken</td> <td>: in overleg</td> </tr> </table> <p>Full color reproductie (zonder specifieke kleurinstellingen):</p> <table border="0"> <tr> <td>0 – 250 afdrukken</td> <td>: eerst volgende koeriersrit</td> </tr> <tr> <td>250 – 5.000 afdrukken</td> <td>: uiterlijk in de 2^e rit</td> </tr> <tr> <td>Boven 5.000 afdrukken</td> <td>: in overleg</td> </tr> </table> <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>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. Drukwerk, 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> 	0 – 5.000 afdrukken*	: eerst volgende koeriersrit	5.000 – 7.500 afdrukken	: uiterlijk in de 2 ^e rit	Boven 7.500 afdrukken	: in overleg	0 – 5.000 afdrukken	: eerst volgende koeriersrit	5.000 – 7.500 afdrukken	: uiterlijk in de 2 ^e rit	Boven 7.500 afdrukken	: in overleg	0 – 250 afdrukken	: eerst volgende koeriersrit	250 – 5.000 afdrukken	: uiterlijk in de 2 ^e rit	Boven 5.000 afdrukken	: in overleg
0 – 5.000 afdrukken*	: eerst volgende koeriersrit																		
5.000 – 7.500 afdrukken	: uiterlijk in de 2 ^e rit																		
Boven 7.500 afdrukken	: in overleg																		
0 – 5.000 afdrukken	: eerst volgende koeriersrit																		
5.000 – 7.500 afdrukken	: uiterlijk in de 2 ^e rit																		
Boven 7.500 afdrukken	: in overleg																		
0 – 250 afdrukken	: eerst volgende koeriersrit																		
250 – 5.000 afdrukken	: uiterlijk in de 2 ^e rit																		
Boven 5.000 afdrukken	: in overleg																		

51.	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 aanbestedder, aangepast worden.
52.	<p>De voorbereiding- en nabewerkingsmogelijkheden zijn minimaal:</p> <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; - couverteren van C5 enveloppen; - mergen van bestanden (tot 150 MB bestanden, met 2 bijlagen A4). <p>Opdrachtnemer dient dit minimaal te kunnen bieden.</p> <p>Specifiek voor mergen geldt dat een (correct aangeleverd) Excel document gekoppeld moet kunnen worden met een Word-brief en voorzien moet kunnen worden van (on)gepersonaliseerde bijlagen.</p> <p>Op het prijzenblad kunnen eventuele kosten voor mergen gespecificeerd worden.</p>
	Security
53.	De opdrachtnemer garandeert dat bij (gedeeltelijke) productiemachine omruiling of retourneren dat alle harde schijven of andere datadragers volledig 'gewiped' zijn. Er dienen dan geen gegevens meer van de opdrachtgever op deze productiemachines te staan.
54.	Tijdens het halen en leveren laat de opdrachtnemer de bestellingen nooit onbeheerd in de openbare ruimte of op de openbare weg achter.
55.	De online web-to-print applicatie van de opdrachtnemer is webbased (via een browser) en maakt gebruik van een beveiligde (https) verbinding. Daarnaast maakt de web-to-print applicatie geen gebruik van "niet standaard plug-ins".
56.	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. Bijlage 1b van de aanbestedingsdocumenten (de bewerkersovereenkomst) is geheel van toepassing.
57.	Opdrachtnemer neemt niet goedgekeurde bestellingen retour en zorgt voor een directe en adequate vernietiging.
	Productie en kwaliteit
58.	Indien de opdrachtnemer de afgesproken levertijd, juiste registratie van opdrachten, kwaliteit, continuïteit en eisen niet nakomt, ontvangt opdrachtnemer een gele kaart van de contractbeheerder. Indien opdrachtnemer binnen een periode van 3 maanden (ingaaande per contractperiode) meer dan 2 gele kaarten ontvangt, heeft opdrachtgever het recht de raamovereenkomst, zonder ingebrekestelling en zonder schadevergoeding, direct of daarna te ontbinden.

59.	De opdrachtnemer biedt een constante afdrukkwaliteit gedurende de gehele looptijd van de raamovereenkomst. De proefafdrukken die de opdrachtnemer aan de inschrijving toegevoegd heeft gelden als minimale kwaliteitsnorm voor: <ul style="list-style-type: none"> - De afdrukken (print en kopie); - De afwerking; - De kwaliteit van de gebruikte papiersoorten; - Prijsstelling per job en item uit het prijzenblad.
60.	Afdrukken met 256 grijsntinten moet mogelijk zijn.
61.	Afdrukresolutie in zowel full color als zwart-wit laserkwaliteit met minimaal 600x600 dpi. Inkjet is expliciet NIET toegestaan, behalve voor A0/A1 en A2 formaten.
62.	Afdrukken van A6 tot en met A3 formaat dient mogelijk te zijn
63.	Mogelijkheid in zwart/wit of in full color binnen 1 opdracht (laserkwaliteit).
64.	Verwerking van 75 gr/m2 tot en met 300 gr/m2 dient mogelijk te zijn.
65.	Bestanden van de afdeling GIS moeten probleemloos verwerkbaar zijn.
66.	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.
67.	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.
68.	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.
69.	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. De kwaliteit dient minimaal gelijk te zijn aan de proefopdrachten die bij de inschrijving zijn ingediend.
70.	Indien een analoog document (hardcopy) wordt aangeleverd wil de besteller geen groter verschil zien tussen het origineel en de geleverde afdruk zoals de opdrachtnemer heeft laten zien bij de proefafdrukken van deze aanbesteding. 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.
71.	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.

72.	Dubbelzijdig / enkelzijdig scannen van originelen moet mogelijk zijn.
73.	Scannen is mogelijk naar PDF, en PDF1-a.
74.	Scans (kopieën) zijn schoon, eventuele randen en vlekken worden weggewerkt. Scans zijn recht en duidelijk leesbaar, zonder dat zaken dichtlopen of wegvallen.
75.	Opdrachtnemer faciliteert opslagruimte (totaal maximaal drie pallets) voor voorgedrukt materiaal zoals briefpapier, kaften en formulieren. Op het prijzenblad kunnen eventuele kosten voor opslag gespecificeerd worden.
76.	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.
	Duurzaamheid
77.	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' versie 2.0. d.d. juli 2013, paragraaf 2.1 en 3.2.2 (www.pianoo.nl), of dient minimaal vergelijkbaar te zijn. Het aangeboden papier is tevens geschikt voor de criteria die de Archiefwet er aan stelt.
78.	De opdrachtnemer draagt zorg voor een milieuvriendelijke afvoer van de gebruikte / te leveren verpakkingsmaterialen.
79.	Uitlaatemissies Lichte voertuigen (tot 3.500 kg) De voor de uitvoering van de opdracht in te zetten voertuigen lichter dan of gelijk aan 3500 kg voldoen aan de Euro-5 norm. Toelichting Emissiewaarden per type voertuig (gewichtsklasse en brandstof) van de genoemde Euro-normen zijn o.a. te vinden op www.dieselnet.com/standards/eu en http://ec.europa.eu/environment/air/transport/road.htm Verificatie De opdrachtnemer kan worden gevraagd om een afschrift van de typegoedkeuringspapieren van de voor de uitvoering van de opdracht in te zetten voertuigen. Hieruit zijn onder andere de Euronorm per type voertuig af te leiden. Via de RDW website kan door het kenteken in te voeren van het ingezette voertuig onder
80.	De voor de uitvoering van de opdracht in te zetten dieselveertuigen lichter dan of gelijk aan 3.500 kg, beschikken over de volgende voorziening voor beperking van emissie van fijnstof: Roetfilter af-fabriek. Indien roetfilter af-fabriek niet leverbaar: retrofit of een installatie met een ten minste gelijkwaardige werking.
81.	Uitlaatemissies Zware voertuigen (vanaf 3.500 kg) De voor de uitvoering van de opdracht in te zetten voertuigen zwaarder dan 3500 kg voldoen tenminste aan de Euro-V norm. Toelichting Emissiewaarden per type voertuig (gewichtsklasse en brandstof) van de genoemde Euro-normen zijn o.a. te vinden op www.dieselnet.com/standards/eu en http://ec.europa.eu/environment/air/transport/road.htm . Verificatie De opdrachtnemer kan worden gevraagd om een afschrift van de typegoedkeuringspapieren van de voor de uitvoering van de opdracht in te zetten voertuigen verstrekken. Hieruit zijn onder andere de Euronorm en EEV-norm per type voertuig af te leiden. Via de RDW website kan door het kenteken in te voeren van het ingezette voertuig onder andere ook de Euronorm worden achterhaald.
82.	Iedere bestelling is verpakt in een gesloten, spatwatervaste milieuvriendelijke omverpakking.

83.	<p>Beheer van de raamovereenkomst</p> <p>De raamovereenkomst zal beheerd worden door middel van de toetsing van de geleverde kwaliteit en dienstverlening. Opdrachtnemer dient rekening te houden met controles van kwaliteit en nakoming.</p> <p>Malus middels gele kaart</p> <p>Ter registratie van eventuele tekortkomingen wordt een `kaartensysteem` gehanteerd. Naar aanleiding van een geconstateerde tekortkoming die in een overleg met de contractmanager aan de orde zijn gesteld, kan de opdrachtgever een "gele" kaart toekennen aan de opdrachtnemer. Deze "gele" kaart geldt als een berisping omtrent het niet nakomen van de opgedragen werkzaamheden. Twee gele kaarten, welke worden afgegeven binnen de raamovereenkomstperiode, wordt omgezet in een geldelijke vergoeding van € 5.000,-. Drie "gele" kaarten, welke worden afgegeven binnen de raamovereenkomstperiode, worden omgezet in een "rode" kaart. Daarbij treedt in werking "beëindiging van de raamovereenkomst rechtsweg" en volgt de procedure wachtkamerovereenkomst .</p> <p>De opdrachtgever zal een "gele" kaart intrekken indien de opdrachtnemer aantoonbaar heeft gemaakt het probleem waarvoor de "gele" kaart is toegekend, te hebben verbeterd naar de maatstaven zoals gesteld door de opdrachtgever of uit deze raamovereenkomst. Vooraf wordt door de opdrachtgever een termijn vastgesteld waarbinnen de opdrachtnemer een verbetering moet uitvoeren of een verbetervoorstel kan indienen. Deze afspraken worden schriftelijk vastgelegd door de opdrachtgever.</p>
-----	---

Nr.	<p>Eisen Security Protocol CODE ROOD opdrachten</p> <p>Van toepassing op alle (doorgaans strikt vertrouwelijke documenten) opdrachten van de opdrachtgever waar dit kenmerk aan gegeven wordt. Bij alle type bestellingen moet deze mogelijkheid geboden worden zodra het kenmerk CODE ROOD toegekend wordt.</p>
	Aanlevering/order voorbereiding
cr.1	In overleg met de opdrachtgever worden er periodiek maximaal 2 medewerkers gekoppeld aan CODE ROOD opdrachten, geen enkele andere medewerker mag deze opdrachten uitvoeren, tenzij expliciet opnieuw schriftelijk overeengekomen. Dit mogen geen externen of tijdelijke inhuurkrachten zijn.
cr.2	Alle computers van de opdrachtnemer waarop de vertrouwelijke documenten staan, of worden verwerkt, zijn altijd beveiligd met een persoonlijk wachtwoord.
cr.3	Deze computers (zie Cr.2) worden NOOIT onbeheerd (zonder vergrendeling) achtergelaten.
cr.4	De beeldschermen van de computers zoals beschreven in cr.2 staan zo opgesteld dat men van buiten de ruimte (door de ramen met bijvoorbeeld een telelens) niet mee kan lezen of opnames (foto/film) kan maken.
cr.5	De ruimte waar CODE ROOD opdrachten worden verwerkt is gedurende de verwerking afgesloten voor niet-geautoriseerde medewerkers en derden.
cr.6	Eventuele aanlevermedia (zoals een USB-stick) zijn beveiligd met een uniek wachtwoord, die alleen bekend is bij de besteller en via een andere route, per telefoon of per SMS, bekend gemaakt wordt.
cr.7	De PDF van CODE ROOD documenten dient altijd met een <u>unieke</u> pincode te worden aangeleverd en deze pincode dient of per telefoon of per SMS te worden doorgegeven aan de daartoe bevoegde (repro) medewerkers. PDF documenten mogen NOOIT zonder toestemming van de besteller 'gekraakt' (omzeilen van de pincode) worden.
cr.8	Worden de documenten digitaal aangeleverd met een datadrager (USB/CD/DVD/harde schijf etc.) bij de opdrachtnemer? Dan dient de datadrager c.q. e-mail duidelijk voorzien te zijn van de tekst: CODE ROOD .

cr.9	<p><u>Extra procedure bij aanleveren via e-mail:</u></p> <p>De besteller belt eerst bij de opdrachtnemer dat er een CODE ROOD e-mail aankomt, de ontvanger (uitsluitend de hiervoor geautoriseerde medewerkers) wacht deze e-mail op.</p> <p>E-mails die buiten de openingstijden verzonden zijn mogen alleen NA UITDRUKKELIJKE toestemming van de besteller verwerkt worden. Deze toestemming moet uit de e-mail blijken, of een vervolg e-mail.</p> <p>De ontvangen e-mail moet zo snel mogelijk (uiterlijk binnen 10 minuten, of binnen 10 minuten na aanvang van de nieuwe werkdag - bij opdrachten die na werktijd zijn binnengekomen) uit de e-mail inbox gedelete worden en daarna vervolgens uit de verwijderde items.</p> <p>Betrokken medewerkers leggen per CODE ROOD opdracht bovengenoemde handelingen vast in een logboek, voorzien van naam, tijdstip en eventuele bijzonderheden.</p>
cr.10	<p>Bestellingen via een WEB TO PRINT applicatie:</p> <p>Er dient een separate button te komen voor CODE ROOD opdrachten. Niet bevoegd personeel en derden mogen GEEN toegang krijgen tot deze bestelmogelijkheid dan wel button.</p> <p>Voordat de opdracht definitief besteld gaat worden dient de besteller telefonisch contact op te nemen met de productieplanning (bestaat uitsluitend uit de hiervoor geautoriseerde medewerkers) om de opdracht aan te kondigen. De hiervoor geautoriseerde medewerkers verwijderen de bestanden zo snel mogelijk (uiterlijk binnen 10 minuten of binnen 10 minuten na aanvang van de nieuwe werkdag - bij opdrachten die na werktijd zijn binnengekomen) uit de bestelapplicatie, zonder dat de ordergegevens verloren gaan.</p>
cr.11	<p>De productiemanager van de opdrachtnemer draagt zorg voor de aanwezigheid van een CODE ROOD logboek waar alle producties en bijzonderheden in worden vastgelegd.</p>
cr.12	<p>Fysieke originelen (hard copy) worden door de besteller in een volledig afgesloten envelop aangeleverd en uitsluitend de geautoriseerde medewerkers mogen deze envelop openen. Op de envelop zit aan beide zijden en in ieder geval op de sluitklep een duidelijk etiket waarop staat:</p> <p>CODE ROOD.</p> <p>Uitsluitend deze geautoriseerde medewerkers verwerken de originelen en verzegelen ze na verwerking in een nieuwe envelop voorzien van hun handtekening op de sluitklep. Als de aangeleverde envelop niet correct is afgesloten, of reeds geopend ontvangen wordt, dient de besteller hier DIRECT van op de hoogte te worden gesteld. De besteller bepaalt dan wat de vervolgprocedure is. In het logboek dient hiervan een aantekening te worden gemaakt.</p> <p>Zodra de documenten gescand zijn worden de originelen weer in een nieuwe envelop verzegeld en in een afgesloten kast opgeslagen. NOOIT zal een medewerker de originelen ergens onbewaakt neerleggen. De nieuwe verzegelde envelop gaat in een kast waar alleen de geautoriseerde medewerkers sleutelhouder van zijn.</p> <p>Betrokken medewerkers leggen per CODE ROOD opdracht bovengenoemde handelingen vast in een logboek, voorzien van naam, tijdstip en eventuele bijzonderheden.</p>
cr.13	<p>Mocht per ongeluk de aanlevering (digitaal of fysiek) van vertrouwelijke documenten niet conform de afspraken zijn, dan moet de uitvoering van de opdracht direct worden stop gezet en de besteller hiervan op de hoogte worden gesteld. De besteller bepaalt dan de vervolgprocedure. In het logboek dient hiervan een aantekening te worden gemaakt.</p>
cr.14	<p>Aangeleverde documenten mogen NOOIT inhoudelijk worden aangepast.</p>

cr.15	De daarvoor geautoriseerde ordervoorbereider van de opdrachtnemer ziet er nadrukkelijk op toe dat de bestelgegevens volledig en duidelijk zijn. Daarnaast dient erop te worden toegezien dat het duidelijk is welke pagina's enkelzijdig en welke dubbelzijdig afgedrukt dienen te worden en op welk papierformaat onder vermelding van oplage en afleverdatum. De ordervoorbereider of repromedewerker controleert expliciet of de opdracht volledig is uitgevoerd, er mogen NOOIT pagina's ontbreken. In het logboek dient beschreven te worden dat deze controle heeft plaatsgevonden, door wie en op welk tijdstip.
cr.16	Waardepapier dient te worden voorzien van echtheidskenmerken, conform de eisen die de overheid of organisatie hieraan stelt. Andere papiersoorten dan deze mogen voor de daarvoor bedoelde productie nooit gebruikt worden.
cr.17	<p>Waardepapier dient per opdracht door de besteller te worden aangeleverd en nooit opgeslagen te worden in de productieruimte. Overgebleven vellen moeten met de levering geretourneerd worden. Als de besteller/ opdrachtgever en de geautoriseerde medewerker overeenkomen dat het waardepapier wel in de productieruimte opgeslagen wordt dient het opslaan aan minimaal de volgende eisen te voldoen:</p> <p>Waardepapier dient altijd (behalve gedurende het afdrukken) in een afgesloten kast te worden bewaard. Uitsluitend een bevoegde (nader te bepalen) functionaris / manager die hiervoor aangewezen wordt heeft toegang tot deze kast, met eventueel een overeen te komen vervanger als sleutelhouder.</p> <p>In deze kast komt een apart logboek voor de voorraad waar minimaal op moet komen te staan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Start voorraad (aantal vel, handmatig geteld) • Aantal vel t.b.v. een productie (handmatig geteld) • Aantal vel retour (handmatig geteld) • Aantal misdrukken en een beschrijving wat daarmee gebeurd is. • Nieuwe voorraad (som van bovenstaande). <p>Deze voorraad dient periodiek (minimaal 1x per kwartaal) gecontroleerd worden op juistheid. Afwijkingen, vermissingen of onvolkomenheden dienen direct bij het management van de opleiding te worden gemeld. Waardedrukwerk kent een eigen bestelprocedure bij een daarvoor gecertificeerde drukkerij. Periodiek (minimaal 1x per jaar) dienen de echtheidskenmerken gecontroleerd te worden.</p>
cr.18	Indien de documenten digitaal aangeleverd worden dienen deze in een beveiligde wachtrij op de printer van de opdrachtnemer (of printapplicatie) terecht te komen, waar alleen de geautoriseerde repromedewerkers van de opdrachtnemer toegang tot hebben.
cr.19	De computer en/of printer van de opdrachtnemer waarop deze wachtrij staat dient uitsluitend toegankelijk te zijn voor de geautoriseerde medewerkers en is afgesloten met een persoonlijk/uniek wachtwoord.
cr.20	Voordat een CODE ROOD opdracht de productieruimte in komt dient de ruimte voor derden (ongeacht wie) geheel te worden afgesloten.
cr.21	Indien de documenten fysiek aangeleverd worden bij de opdrachtnemer, worden deze dan beveiligd vervoerd en bewaakt na aflevering.
cr.22	De documenten mogen NOOIT ergens anders geproduceerd worden dan de overeengekomen ruimte, tenzij dit per bestelling EXPLICIET met een e-mail bevestiging is toegestaan.
cr.23	Beeldschermen en afdrukken van de opdrachtnemer kunnen NOOIT vanaf een andere ruimte zodanig zichtbaar zijn dat de inhoud bekeken of vastgelegd kan worden.
cr.24	Tijdens de productie (afdrukken) van de CODE ROOD opdrachten mag de geautoriseerde medewerker nooit de printer / en dan de voor derden afgesloten productieruimte verlaten. Mocht dit om veiligheidsredenen of een andere dringende reden toch moeten plaatsvinden dan dient dit in het logboek te worden beschreven en de besteller dient hiervan op de hoogte worden gesteld. De besteller bepaald dan wat de vervolgprocedure is.

cr.25	Tijdens het afdrukken van CODE ROOD opdrachten mogen tussendoor GEEN andere printopdrachten verwerkt worden, de productie garandeert dat er geen opdrachten door elkaar gaan lopen.
cr.26	De productieprinter van de opdrachtnemer mag gedurende de CODE ROOD productie NIET toegankelijk zijn voor anderen dan de geautoriseerde medewerkers.
cr.27	<p>Als de printer van de opdrachtnemer in storing valt en er een derde (engineer) moet komen om de storing te verhelpen dient nadrukkelijk de volgende procedure in acht te worden genomen:</p> <p>De gehele printopdracht dient (indien mogelijk) gedeletet te worden. Afdrukken die in de machine zitten moeten eruit gehaald worden (mits dit mogelijk is). De afgedrukte documenten moeten uit het zicht, in een afgesloten kast, opgeborgen worden. De engineer heeft een geheimhoudingsverklaring getekend voordat deze de ruimte betreedt. Als er een engineer komt mag deze nimmer alleen bij de printer blijven. Van de storing wordt een volledige beschrijving van de uitgevoerde handelingen in het logboek vastgelegd. De engineer mag NOOIT afdrukken meenemen. Als de engineer een device moet koppelen aan de printer moet er op worden toegezien dat er geen bestanden overgezet worden op de device.</p>
c.28	<p>Verkeerd of onjuist afgedrukte CODE ROOD documenten dienen direct (uiterlijk binnen 15 minuten) te worden versnipperd in de productieruimte zelf. Voordat deze versnipperd worden is er in het logboek beschreven wat er niet goed ging en hoeveel afdrukken er verloren zijn gegaan.</p> <p>Als de besteller dit vereist wordt al het productieafval behorende bij een CODE ROOD bestelling naar de besteller geretourneerd.</p>
c.29	De opdrachten dienen direct van of uit de printer gehaald te worden als deze volledig afgedrukt zijn
c.30	De bestanden in de printers dienen direct na uitvoering van de opdracht gewiped te worden en als dit niet mogelijk is gedeletet te worden.
c.31	De CODE ROOD documenten mogen nooit onbewaakt achtergelaten worden, bijvoorbeeld op een tafel gelegd alvorens afgewerkt te worden (waarbij de repromedewerker wel eens wegloopt).
c.32	Voor afwerkingsmachines van de opdrachtnemer dan wel afwerkingsruimte(s) gelden exact dezelfde voorschriften als voor de printruimte. CODE ROOD documenten mogen nooit door een derde worden ingebonden of afgewerkt te worden. Indien de productieruimte voor afwerking eigen medewerkers heeft, dienen deze altijd VOORAF door de opdrachtgever hiervoor geautoriseerd te worden.
Verpakking	
c.33	<p>De CODE ROOD opdrachten dienen als volgt te worden verpakt:</p> <p>De documenten worden geseald, of in een dichte doos verpakt. Er dient nadrukkelijk op toegekeken te worden dat na verpakking er GEEN teksten / afbeeldingen zichtbaar zijn. De verpakking dient gesloten te worden en iedere verpakking dient voorzien te worden (op de eventuele sluiting) van een duidelijke sticker CODE ROOD het ordernummer en de naam van de besteller. Daarna dienen deze documenten in een afsluitbare kist (met unieke sleutel) opgeborgen te worden. Bij de productie en bij de besteller zijn hier sleutels voor beschikbaar gesteld door de productie. Partijen bepalen wie de sleutelhouders zijn.</p> <p>Eventuele misafdrukken worden ook in deze kist (in eenzelfde verpakking, echter met een sticker CODE ROOD AFVAL) te worden opgeborgen.</p> <p>Als de kist te klein is mag er nooit separaat iets opgeslagen of vervoerd te worden. Mocht dit tot operationele problemen leiden dan dient er met de besteller van deze opdracht contact te worden opgenomen over de te volgen procedure. In beginsel zorgt de productie voor voldoende af te sluiten kisten. Het kan zijn dat de besteller een eigen extra exemplaar wenst, dan dient deze op eenzelfde wijze te worden verpakt en verzegeld met een sticker: CODE ROOD PROEFEXEMPLAAR</p>

c.34	Gereed product dient direct in een afgesloten kast en/of kist (zie eerder) te worden opgeborgen.
c.35	De sleutel van deze kast/kluis en/of ruimte is altijd in het bezit van één van de repromedewerkers van de opdrachtnemer en wordt niet ergens opgehangen. Een daarvoor aangewezen manager heeft altijd een reserve sleutel.
c.36	De CODE ROOD FASE is pas voorbij als de documenten veilig (zie hiervoor) opgeslagen zijn. In het logboek moet vervolgens worden vastgelegd wie er gedurende de CODE ROOD FASE de ruimtes hebben betreden.
c.37	De ruimte waar de opdrachten geproduceerd en opgeslagen worden zijn voorzien van een gecertificeerd inbraak alarmsysteem. Bij onregelmatigheden, vermissing, sporen van braak of het vermoeden hiervan dient de besteller hier direct van op de hoogte te worden gesteld.
c.38	Indien de documenten in een kast/kluis worden bewaard, dient er een registratie bijgehouden te worden wie de kast/kluis geopend heeft.
c.39	De CODE ROOD documenten mogen UITSLUITEND door de besteller, na identificatie, worden opgehaald. In het logboek komt te staan wie de documenten heeft opgehaald (naam/functie en tijdsvermelding).
c.40	Bij aflevering op een centraal punt bij de opdrachtgever dient de ontvanger op de hoogte te worden gesteld dat het een CODE ROOD aflevering betreft. De ontvanger moet een afleverformulier tekenen waarop de naam, functie en het tijdstip beschreven worden. Deze informatie dient in het logboek te worden opgenomen. Tevens dient beschreven te worden dat de verpakking ongeopend en onbeschadigd is. Eventuele afwijkingen dienen beschreven te worden. Als de verpakking open is dient de besteller hier direct van op de hoogte te worden gesteld.
c.41	Het transport mag UITSLUITEND in eigen beheer, in een volledig afgesloten voertuig, worden uitgevoerd. De chauffeur dient op de hoogte te worden gesteld dat het een CODE ROOD levering betreft en dient alle noodzakelijke maatregelen te treffen om deze aflevering veilig en tijdig bij de JUISTE persoon te bezorgen. Mocht de chauffeur het vermoeden hebben dat er onvolkomenheden zijn dient deze chauffeur dit direct te melden. De besteller dient hier direct van op de hoogte te worden gesteld, en in het logboek te worden beschreven.
c.42	De ontvanger van een CODE ROOD aflevering geeft de hoogste prioriteit aan het bezorgen of laten ophalen van deze aflevering. Een aflevering mag NOOIT onbeheerd ergens komen te staan. Als, ondanks alle voorzorgsmaatregelen, er onvolkomenheden vastgesteld worden, dienen deze direct bij het management en bij de besteller te worden gemeld.
c.43	UITSLUITEND de besteller zelf mag de kist/doos en inhoud openen.
c.44	De lege kist/doos zal zo snel mogelijk retour gaan naar de leverancier.
c.45	De besteller draagt zelf zorg voor een correcte vernietiging van documenten die daarvoor in aanmerking komen.
c.46	De verzegelde verpakkingen mogen UITSLUITEND worden geopend wanneer de besteller zelf dit nodig en verantwoord acht.
Algemeen	
c.47	Alle bij de CODE ROOD productie en transport betrokken medewerkers hebben een geheimhoudingsverklaring getekend. Een kopie hiervan dient in het logboek aanwezig te zijn.
c.48	Bij afwezigheid van medewerkers mogen uitsluitend nieuwe medewerkers aangewezen worden voor de uitvoering van een CODE ROOD opdracht, nadat de besteller of opdrachtgever hiervoor een expliciete toestemming heeft gegeven.
Logboek	
c.49	Het logboek verslag dient digitaal per bestelling en zo snel mogelijk na aflevering (uiterlijk binnen 24 uur) naar de besteller verzonden te worden zodat deze inzage in het gehele proces krijgt. Periodiek kunnen alle logboeken worden opgevraagd of kunnen er onverwacht of aangekondigde audits op bovenstaande procedure uitgevoerd worden.