

Bijlage 1: Programma van Eisen

Door voor deze aanbesteding een Inschrijving in te dienen, verklaart Inschrijver zich onvoorwaardelijk en volledig akkoord met onderstaande eisen. Eventuele voortvloeiende kosten uit onderstaande eisen dient u te verwerken in uw prijsopgave. Onderstaande eisen kunnen dus niet leiden tot extra kosten.

Algemene Eisen

Nr.	Eis
a-e-1	Wet- en Regelgeving Opdrachtnemer dient zich te houden aan alle geldende wet- en regelgeving.
a-e-2	Personeel Het personeel van Opdrachtnemer dat de contacten onderhoudt met Opdrachtgever spreekt de Nederlandse taal. Opdrachtnemer stelt voor Opdrachtgever één centraal contactpersoon beschikbaar met betrekking tot de uitvoering van de Raamovereenkomst.
a-e-3	Bereikbaarheid Opdrachtnemer is voor Opdrachtgever telefonisch bereikbaar tussen 09:00 uur en 18:00 uur. Het vaste contactpersoon dient mobiel bereikbaar te zijn voor Opdrachtgever.
a-e-4	Logo's Opdrachtgever stelt haar volledige database aan voor deze opdracht relevante bestanden, logo's en huisstijlregels ter beschikking. Inschrijver garandeert een probleemloze overname hiervan, zonder dat er conversieproblemen ontstaan. Mochten deze onverhoopt wel ontstaan, dan zijn deze voor rekening en risico van Inschrijver.
a-e-5	Eigen gebruik logo's Het is Opdrachtnemer niet toegestaan om de logo's en/of uitingen voor eigen doeleinden te gebruiken. Opdrachtnemer dient hiervoor altijd schriftelijke toestemming te vragen bij Opdrachtgever.
a-e-6	Intellectueel eigendom Het intellectuele eigendom van alle opdrachten blijft altijd van Opdrachtgever. Het betreft hier zowel de bestaande bestanden als nieuw te creëren bestanden.
a-e-7	Eigenaar bestanden, films en overig materiaal Opdrachtgever is en blijft eigenaar van de aangeleverde bestanden, films en overig materiaal. Opdrachtgever kan te allen tijde dit materiaal, per direct, terugvragen. Het is Inschrijver bekend dat deze hiermee de KVG0 leveringsvoorwaarden met betrekking tot het eigendomsrecht niet als uitgangspunt en voorwaarde erkent. Eventuele bestanden die Opdrachtnemer in opdracht van Opdrachtgever heeft gecreëerd dienen op eerste verzoek binnen 24 uur aangeleverd te worden en zij vrij door Opdrachtgever te gebruiken.
a-e-8	Huisstijlvoorschriften Alle drukwerkopdrachten worden conform de huisstijlvoorschriften van Opdrachtgever uitgevoerd.

Bestellen & Leveren

Nr.	Eis
b-e-1	Webportal Inschrijver beschikt over een moderne internet-applicatie (webportal) waarin de verstrekte opdrachten en lopende projecten inzichtelijk te maken zijn voor Opdrachtgever. Opdrachtgever dient hier toegang toe te krijgen. De orderstatus, planning, voorraad en afleveringen zijn hierin inzichtelijk. Alle bestellingen van Opdrachtgever zullen via deze webportal verlopen. Opdrachtnemer mag geen kosten bij Opdrachtgever in rekening brengen voor de inzet van het webportal/bestelsysteem. Optionele functionaliteiten van de door Opdrachtnemer in te zetten webportal: - Het kunnen berekenen/opstellen van offertes (financiële module) - Uitvoeren van eenvoudige DTP-handelingen.
b-e-2	Optioneel – Bestel-/betaalsysteem studenten ROC TOP is zich op dit moment aan het oriënteren op een alternatieve wijze waarop leermiddelen ter beschikking gesteld worden aan studenten. Eén van de opties betreft het enkel digitaal ter beschikking stellen van leermiddelen middels een online platform, waarna studenten zelf kunnen besluiten om de readers/werkboeken alsnog uit te laten printen. De student betaalt deze kosten rechtstreeks aan de leverancier. De leverancier dient hiervoor een bestel-/betaalsysteem ter beschikking te stellen. Het beschikken over een dergelijk systeem is optioneel binnen onderhavige aanbesteding en geen vereiste bij inschrijving.
b-e-3	Bestellingen telefonisch / per e-mail Opdrachtnemer dient naast het webportal de mogelijkheid bieden om bestellingen telefonisch en per e-mail aan te nemen. Opdrachtgever zal er echter naar streven om zo veel mogelijk bestellingen via de webportal te laten verlopen.
b-e-4	Maatwerk bestellingen Bij bestellingen die meer maatwerk vergen (waaronder specialistisch drukwerk) wenst Opdrachtgever vooraf een kostenoverzicht te ontvangen van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer verstrekt dit kosten overzicht via de webportal of per e-mail.
b-e-5	Opdrachtbevestiging Voor de drukwerkopdrachten draagt Opdrachtnemer zorg voor een correcte opdrachtbevestiging (voor opdrachtacceptatie) waarop minimaal de volgende gegevens staan beschreven: • Naam besteller • Kostenplaats en/of Projectnummer ROC TOP* <i>* Dit nummer ontvangt Opdrachtnemer vooraf bij opdrachtverstrekking. Opdrachtnemer dient de order te weigeren indien de kostenplaats of projectnummer niet door Opdrachtgever wordt aangeleverd.</i> • de oplage • de omvang (aantal pagina's, bijlagen, enz.) • papiersoort • drukk kleuren per zijde • wijze van aanleveren materiaal • afwerking en verdeling • levertijd • prijs • Bij de aflevering dient een afleverbon te worden meegeleverd. Bij binnenkomst wordt een eerste controle verricht op kwaliteit, hoeveelheid en verpakking.

	Opdrachtgever ontvangt per e-mail of direct in de webportal, uiterlijk binnen 4 uur, een bevestiging van de geplaatste aanvraag of opdracht.
b-e-6	Leveren meerdere locaties Drukwerk dient op meerdere locaties van Opdrachtgever af te leveren. Opdrachtnemer kan de kosten voor het afleveren van drukwerk opgeven in het calculatieblad (pakket of pallet). Opdrachtgever dient volledige opdrachten af te leveren. Deelleveringen worden in beginsel niet geaccepteerd, tenzij partijen dit onderling overeen zijn gekomen.
b-e-7	Etiket Leveringen worden duidelijk en herkenbaar geëtiketteerd en zijn voorzien van de volgende gegevens: Item, hoeveelheid, naam, adresgegevens en contactpersoon.
b-e-8	Verpakking Verpakkingen zijn dusdanig stevig dat de producten onbeschadigd op de plaats van bestemming komen.
b-e-9	Levering De aflevering van drukwerk dient plaats te vinden tijdens kantooruren. Opdrachtnemer dient daarbij rekening te houden met de openingstijden van de schoollocaties.
b-e-10	Levertijd – Specialistisch drukwerk Als basis geldt een levertijd van maximaal 3 weken na verstrekking van de drukwerkopdracht door afdeling marketing. De Inschrijver dient te allen tijde zorg te dragen voor nakoming van de overeengekomen levertijd.
b-e-11	Levertijd – Standaard drukwerk (op voorraad) Opdrachten dienen, indien besteld voor 14.00 uur, binnen 48 uur (tijdens werkdagen) geleverd te worden. De Inschrijver dient te allen tijde zorg te dragen voor nakoming van de overeengekomen levertijd.
b-e-12	Levertijd – Standaard drukwerk (niet op voorraad) Opdrachten dienen, indien besteld voor 14.00 uur, binnen 72 uur (tijdens werkdagen) geleverd te worden. De Inschrijver dient te allen tijde zorg te dragen voor nakoming van de overeengekomen levertijd.
b-e-13	Levertijd – Repro Opdrachten dienen, indien besteld voor 14.00 uur, binnen 72 uur (tijdens werkdagen) geleverd te worden. De Inschrijver dient te allen tijde zorg te dragen voor nakoming van de overeengekomen levertijd.
b-e-14	Niet behalen van de levertijd Indien niet op de overeengekomen datum geleverd kan worden behoudt de opdrachtgever zich het recht voor het gevraagde bij een andere organisatie aan te schaffen, waarbij eventuele meerkosten voor rekening van Inschrijver komen.

Opslag & Voorraad

Nr.	Eis
v-e-1	Voorraad Opdrachtnemer dient op verzoek van Opdrachtgever producten op voorraad te houden. In overleg met Opdrachtgever wordt per product de minimale voorraad bepaald, zodat er te allen tijde voldoende voorraad beschikbaar is. Omdat het om een zeer beperkte voorraad gaat mag

	Opdrachtnemer geen aanvullende kosten in rekening brengen voor het op voorraad houden van drukwerk voor ROC TOP.
v-e-2	Voorraad inzichtelijk maken en signaleren Opdrachtnemer dient de voorraad voor opdrachtgever inzichtelijk te maken. Zowel de werkelijke voorraad als de minimale voorraad dient inzichtelijk te zijn. Op het moment dat het niveau van de minimale voorraad wordt bereikt, dient Opdrachtnemer een signaal te sturen naar Opdrachtgever, zodat deze een bestelling kan plaatsen.
v-e-3	Voorraad – levering Opdrachtnemer mag voor de uitlevering van drukwerk dat op voorraad wordt gehouden transport-/afleverkosten in rekening brengen bij Opdrachtgever. Inschrijver dient de tarieven voor aflevering kenbaar te maken op het Calculatieblad.

Kwaliteit drukwerk

Nr.	Eis
k-e-1	Kwaliteit Alle leveringen dienen van goede kwaliteit te zijn. Opdrachtgever hanteert hiervoor de norm van de KVGGO Leveringsvoorwaarden. Afwijkingen hierin zullen direct worden afgekeurd. Indien Inschrijver niet in staat is om tijdig en/of goed een nieuwe levering te kunnen garanderen, staat het Opdrachtgever geheel vrij om bij een andere organisatie deze drukwerkopdracht onder te brengen.
k-e-2	Relatieve vochtigheid papier Aanlevering van het papier geschiedt met een relatieve vochtigheid (RV) tussen de 27 en 35%.
k-e-3	Relatieve vochtigheid enveloppen, flyers en visitekaartjes (promotioneel drukwerk) Aanlevering van de enveloppen en promotioneel drukwerk geschiedt met een relatieve vochtigheid (RV) tussen de 35% en 40%.
k-e-4	Kwaliteit papier Opdrachtnemer maakt gebruik van vaste papierleveranciers. Gedurende de overeenkomst zullen niet verschillende papiersoorten gebruikt worden, per type opdracht. In het Calculatieblad (Bijlage 5) vindt Inschrijver een overzicht met alle af te nemen papiersoorten, inclusief grammages. Inschrijver moet alle varianten aanbieden aan Opdrachtgever.
k-e-5	Kwaliteitscontrole Inschrijver garandeert een kwaliteitscontrole, voordat de levering plaatsvindt.
k-e-6	Proefdruk Opdrachtnemer dient op verzoek van Opdrachtgever een proefdruk aan te leveren. Indien Opdrachtgever om een proefdruk vraagt mag de opdracht pas na akkoord in productie genomen worden. Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid om na aflevering van de proefdruk eventuele wijzigingen in overleg toe te passen.
k-e-7	Kwaliteit papier (standaard drukwerk en repro) Het (print)papier is geschikt voor alle vormen van correspondentie en dubbelzijdige verwerking op moderne multifunctionals/printers, zowel voor het laag- als het hoogvolume. Het print(papier) is geschikt voor verwerking op reproapparatuur zoals snij-, vouw- en

	inbindmachines en verwerking postkamer-apparatuur zoals vul- en sluitmachines zowel voor het laag- als het hoogvolume. Promotioneel drukwerk (zoals flyers en visitekaartjes) zijn uitgezonderd van deze eis.
k-e-8	Kwaliteit volgpapier Het volgpapier moet een egaal extra wit oppervlak hebben voor productie van scherpe heldere contrastrijke afdrukken.
k-e-9	Kwaliteit enveloppen De enveloppen zijn geschikt voor het verzenden van alle vormen van correspondentie en de C5 enveloppen zijn daarnaast ook geschikt voor verwerking op postkamerapparatuur zoals vul- en/of sluitmachines zowel voor het laag- als het hoogvolume. De enveloppen zijn voorzien van een striplock, tenzij anders aangegeven. De binnendruk van de envelop is grijs.
k-e-10	Duurzaamheid Papier dat door Opdrachtnemer wordt ingezet is FSC (of vergelijkbaar) gecertificeerd.
k-e-11	Huisstijlgids Opdrachtnemer werkt conform de huisstijlgids van ROC TOP. Opdrachtnemer nemer wijkt niet af van de hierin aangegeven PMS kleuren voor het beeldmerk van ROC TOP. De huisstijlgids van ROC TOP is ter informatie bijgevoegd als bijlage bij de aanbestedingsdocumentatie. Zie Bijlage 9.
k-e-12	Bedrukking De bedrukking van Inschrijver voldoet aan de normering: Inkten ISO 2846 Grafische productie ISO 12647.
k-e-13	PDF-bestanden ROC TOP werkt met een gecertificeerde PDF workflow. Inschrijver is in staat om dergelijke bestanden probleemloos en foutloos te verwerken. Mochten er problemen ontstaan bij de verwerking (fouten in het productieproces) dan ligt het risico volledig bij Opdrachtnemer. Bij problemen of bij aarzeling zal er direct contact worden opgenomen met Opdrachtgever.
k-e-14	Verwerkingsmogelijkheden Opdrachtnemer dient drukwerk op minimaal de onderstaande wijzen kunnen verwerken: - Nieten: 1 of 2 keer (aan de rand van het papier, op elk gewenste positie. - Wire-o-binding - Plastic voor, achter of tussenvel - 2 of 4 boorgaten - Rillen - Schoonsnijden - Brief 1-slag vouwen - Couverteren in envelop
k-e-15	Mailings Opdrachtgever verzend periodiek (beperkte) mailings. Opdrachtnemer dient deze te drukken, verwerken en aan te bieden bij PostNL. Opdrachtnemer dient deze mailings aan te bieden op het klantnummer van Opdrachtgever bij PostNL.

Specialistisch drukwerk (Magazine ROC TOP)

Nr.	Eis
s-e-1	Magazine ROC TOP Opdrachtgever geeft jaarlijks een magazine uit over de verschillende campussen. Het gaat hierbij om: - Magazine Health & Sport - Magazine Business - Magazine Events & Hospitality - Magazine Start - Magazine Algemeen (krantje) Opdrachtnemer treedt jaarlijks in april met de marketing afdeling van Opdrachtgever in overleg met betrekking tot de realisatie van de nieuwe edities. Opdrachtgever streeft voor deze magazines naar de hoogst mogelijke kwaliteit. Er wordt daarom binnen dit proces vanuit Opdrachtnemer een actieve rol verwacht; ook in het kader van advisering omtrent kwaliteitsverbetering en/of kostenbesparing.
s-e-2	Opslag magazines Een beperkt gedeelte van de magazines moet na productie afgeleverd worden op 5 externe locaties (4 in Amsterdam en 1 in Utrecht). Het overige gedeelte van de magazines dient gedurende een periode van 12 maanden opgeslagen te worden op locatie van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer mag voor deze opslag geen extra kosten in rekening brengen.
s-e-3	Verzending van magazines Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de verzending van magazines die bij ROC TOP (via de website) worden aangevraagd. Opdrachtnemer ontvangt wekelijks een Excel-lijst vanuit Opdrachtgever met daarop de adresgegevens en de magazines die verzonden moeten worden naar het adres. Bij het verzenden van de magazines dient Opdrachtnemer altijd een (gestandaardiseerd) begeleidend schrijven te voegen. Hier kunt u tevens de adressering op drukken. Opdrachtnemer dient de magazines, gezien de beperkte hoeveelheden die per batch verzonden moeten worden, op het eigen klantnummer bij PostNL aan te bieden. Inschrijver kan de kosten voor verzending/handeling van de magazines opgeven op het Calculatieblad.

Commercieel & Facturatie

Nr.	Eis
c-e-1	Tariefstelling De tarieven zoals opgenomen in het Calculatieblad (Bijlage 5) zijn all-in. Dit betekent dat Opdrachtnemer voor geen enkele andere vergoeding in rekening komt, tenzij dit nadrukkelijk schriftelijk overeengekomen wordt door Partijen.
c-e-2	Minimale orderhoeveelheid Het is Opdrachtnemer niet toegestaan om minimale orderhoeveelheden/bedragen te hanteren richting Opdrachtgever. Alle orders/opdrachten dienen door Opdrachtnemer verwerkt te worden, conform de daarvoor geldende tarieven.

c-e-3	Betalingstermijn Opdrachtgever hanteert een betalingstermijn van 30 dagen.
c-e-4	Facturatie Inschrijver dient per maand te factureren. Opdrachtgever maakt gebruik van digitale facturering. Op de factuur vermeldt de inschrijver in ieder geval de volgende zaken: - Factuuradres; - Naam; - Naam opdrachtgever/besteller; - Grootboeknummer; - Beschrijving van geleverde dienstverlening en/of levering, gespecificeerd per opdracht in een Excel-bestand; - Afzonderlijke bedragen alsmede het totaalbedrag; - Subtotaal exclusief BTW; - BTW-identificatienummer, BTW-percentages en BTW-bedrag; - Totaalbedrag inclusief BTW; - Factuurnummer. Factuur dient opgestuurd worden in pdf format naar : facturen@roctop.nl -Het staat de financiële administratie van Opdrachtgever vrij om nieuwe voorwaarden met betrekking tot facturatie te stellen. -Na gunning van de opdracht en tijdens de implementatieperiode worden nadere afspraken gemaakt ten aanzien van de adressering en wijze van specificeren van de facturen incl. Excel-bijlage (voor nadere specificatie). Binnen de implementatieperiode dient de Opdrachtnemer, in afstemming met en geaccordeerd door Opdrachtgever, een maatwerk Excel-bijlage te hebben ontwikkeld. Afspraken betreffende de facturatie evenals het aantal facturen kunnen op verzoek van de financiële administratie tijdens de looptijd van de overeenkomst wijzigen. - Facturering zal maandelijks achteraf plaatsvinden op basis van de werkelijk uitgevoerde opdrachten drukwerk. Bij correcte facturering vindt betaling plaats binnen 30 werkdagen na ontvangst van de factuur. Indien een factuur niet correct is opgesteld, wordt dit door Opdrachtgever na ontvangst van de factuur aan de inschrijver gemeld. Na ontvangst van de gecorrigeerde factuur gelden bovenstaande bepalingen ten aanzien van de betaling.
c-e-5	Indexatie Tarieven van Opdrachtnemer staan gedurende het eerste contractjaar vast. Het is Opdrachtnemer toegestaan om, met ingang van 15 maart 2021, tarieven jaarlijks te indexeren. De indexering wordt gebaseerd op de dienstprijzenindex (DPI) van het CBS, 2015=100. Opdrachtnemer dient een verzoek tot prijsindexatie 3 maanden voor de beoogde ingangsdatum bij Opdrachtgever in te dienen.