

Bijlage 1: Programma van Eisen

Door voor deze aanbesteding een Inschrijving in te dienen, verklaart Opdrachtnemer 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 en relevante normeringen.
a-e-2	Logo's Opdrachtgever stelt haar volledige database aan voor deze opdracht relevante bestanden, logo's en huisstijlregels ter beschikking. Opdrachtnemer garandeert een probleemloze overname hiervan, zonder dat er conversieproblemen ontstaan. Mochten deze onverhoopt wel ontstaan, dan zijn deze voor rekening en risico van Opdrachtnemer.
a-e-3	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-4	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-5	Eigenaar bestanden Opdrachtgever is en blijft eigenaar van de aangeleverde bestanden. Opdrachtgever kan te allen tijde dit materiaal, per direct, terugvragen. Het is Opdrachtnemer bekend dat deze hiermee de KVGGO 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 zijn vrij door Opdrachtgever te gebruiken.
a-e-6	Huisstijlvoorschriften Alle drukwerkopdrachten worden conform de huisstijlvoorschriften van Opdrachtgever uitgevoerd.
a-e-7	Overdracht einde Raamovereenkomst Na beëindiging van de Raamovereenkomst zal Opdrachtnemer zorgdragen voor een overdracht aan de mogelijk nieuwe leverancier(s) van Opdrachtgever, dan wel aan Opdrachtgever zelf binnen twee weken na het verzoek van Opdrachtgever. Deze overdracht betreft het transporteren van alle betaalde voorraden, documenten, bronbestanden, files, informatie en dergelijke die Opdrachtnemer in haar bezit heeft. Hoe deze afdracht precies dient plaats te vinden, zal nog nader afgesproken worden. Er kunnen geen kosten in rekening gebracht worden.

a-e-8	DTP-werkzaamheden Opdrachtnemer is in staat op verzoek van Opdrachtgever kleine DTP- werkzaamheden uit te voeren. Voor formulieren en ander drukwerk waar opmaak voor moet worden gedaan (uitgezonderd briefpapier, envelop en visitekaartjes) kan per keer dat Opdrachtnemer op moet maken, kosten in rekening worden gebracht.
a-e-9	Offset en digitaal printwerk Opdrachtnemer levert zowel offset drukwerk als digitaal printwerk. Opdrachtnemer adviseert Opdrachtgever over de juiste techniek per opdracht.
a-e-10	Waardepapier Het waardepapier wordt via een aantoonbaar en gecertificeerd proces geproduceerd en geleverd bij Opdrachtgever. Opdrachtnemer houdt zich aan de 'Veiligheidseisen papier waardedocumenten' zoals omschreven in de Regeling modeldiploma mbo, https://wetten.overheid.nl/BWBR0031616/2022-08-01 .
a-e-11	Examendrukwerk Opdrachtgever verzorgt in de huidige situatie het examendrukwerk zelf. Op afroep en/of bij calamiteiten dient Opdrachtnemer deze diensten te kunnen verlenen. Examendrukwerk moet dan afgeleverd worden bij het examenbureau van de locatie. Maximale levertijd is (na goedkeuring) vijf (5) werkdagen. Tijdens de implementatiefase worden nadere afspraken gemaakt inzake de aflevering van de examenopdrachten. Per bestelling kunnen meerdere documenten geüpload worden in de webshop.

Afroep- en bestelcatalogus Eisen

Nr.	Eis
a-e-12	Webportal Opdrachtnemer beschikt over een moderne gebruiksvriendelijke internet-applicatie (webportal) waarin een catalogus (incl. afbeeldingen, prijs en duiding van verpakkingseenheden), de verstrekte opdrachten en lopende projecten inzichtelijk zijn voor Opdrachtgever. Opdrachtgever dient hier toegang toe te krijgen. De orderstatus, planning, voorraad en afleveringen zijn hierin inzichtelijk. Opdrachtnemer mag geen kosten bij Opdrachtgever in rekening brengen voor de inzet van het webportal. Opdrachtgever reikt een hand-out of online video's uit van de werkwijze van de webportal. Overige functionaliteiten van de door Opdrachtnemer in te zetten webportal is minimaal: • Het kunnen berekenen/opstellen van offertes (financiële module); • Functie voor aanvraagformulier voor visitekaartjes (voor iedereen bij Opdrachtgever toegankelijk); • Het genereren van bepaalde drukwerkopdrachten door besteller op basis van vastgestelde formats; • Uitvoeren van eenvoudige DTP-handelingen (o.a. kleine wijzigingen); • Autorisatiemogelijkheden (waaronder, verschillende bestelrechten en goedkeuring door Marketing&Communicatie) Voor aanvragen boven de € 250,00 incl. btw moet altijd een prijsopgave uitgebracht worden. In de implementatiefase zal Opdrachtgever met Opdrachtnemer contact opnemen hoe dit proces verder vorm te geven.

a-e-13	Persoonsgegevens bestelmodule Persoonsgegevens kunnen op een veilige (AVG) manier gedeeld worden binnen de bestelmodule.
a-e-14	Implementatie bestelmodule De bestelmodule dient per ingangsdatum van de Overeenkomst (1 oktober 2024) door Opdrachtnemer geïmplementeerd en getest te zijn.
a-e-15	Bestellingen telefonisch / per e-mail Opdrachtnemer dient naast het webportal de mogelijkheid bieden om bestellingen telefonisch en per e-mail aan te nemen voor een selecte groep vooraf bepaalde personen binnen de organisatie van Opdrachtgever. Opdrachtgever zal er echter naar streven om zo veel mogelijk bestellingen via de webportal te laten verlopen.
a-e-16	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.
a-e-17	Wijzigen oplage en/of planning Indien Opdrachtnemer het Drukwerk nog niet heeft uitgevoerd kan Opdrachtgever de oplage of de planning wijzigen.
a-e-18	Opdrachtbevestiging Voor de drukwerkopdrachten draagt Opdrachtnemer zorg voor een correcte opdrachtbevestiging (voor opdrachtacceptatie) per mail (ongeacht de bestelwijze) waarop minimaal de volgende gegevens staan beschreven: • naam besteller • kostenplaats of P2P nummer MBO Amersfoort* <i>* Dit nummer ontvangt Opdrachtnemer vooraf bij opdrachtverstrekking. Opdrachtnemer dient de order te weigeren indien de kostenplaats of P2P nummer 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 • afleveradres • 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 24 uur (uitgezonderd spoed), een bevestiging van de geplaatste aanvraag of opdracht.

Verzenddiensten Eisen

Nr.	Eis
a-e-19	Leveren meerdere locaties Drukwerk dient op meerdere locaties van Opdrachtgever af te leveren middels pakketlevering of (wegwerp)pallet. Opdrachtgever dient volledige opdrachten af te leveren. Deelleveringen worden in beginsel niet geaccepteerd, tenzij partijen dit onderling overeen zijn gekomen.
a-e-20	Etiket Leveringen worden duidelijk en herkenbaar geëtiketteerd en zijn voorzien van de volgende gegevens: Item, hoeveelheid, organisatienaam, adresgegevens en naam besteller + telefoonnummer.
a-e-21	Verpakking Verpakkingen zijn dusdanig stevig dat de producten onbeschadigd op de plaats van bestemming komen. De posters dienen aangeleverd te worden in een hard-kartonnen koker. Levering van drukwerk vindt plaats in handzame (om-)verpakkingen met een maximaal gewicht van 15 kilogram per (om-)verpakking.
a-e-22	Levering De aflevering van drukwerk dient plaats te vinden tijdens kantooruren. Opdrachtnemer dient daarbij rekening te houden met de openingstijden van de schoollocaties. Leveringen dienen aangetekend verzonden te worden en aangenomen en afgetekend door uitsluitend de receptiemedewerker of facilitair medewerker.
a-e-23	Levertijd –facilitair drukwerk (op voorraad) Opdrachten dienen, indien besteld voor 14.00 uur, binnen 48 uur (tijdens werkdagen) geleverd te worden. De Opdrachtnemer dient te allen tijde zorg te dragen voor nakoming van de overeengekomen levertijd.
a-e-24	Levertijd –facilitair drukwerk (niet op voorraad) Opdrachten dienen binnen 5 werkdagen geleverd te worden. De Opdrachtnemer dient te allen tijde zorg te dragen voor nakoming van de overeengekomen levertijd.
a-e-25	Levertijd – Marketing drukwerk Als basis geldt een levertijd van maximaal drie weken na verstrekking van de drukwerkopdracht door afdeling marketing. De Opdrachtnemer dient te allen tijde zorg te dragen voor nakoming van de overeengekomen levertijd.
a-e-26	Levertijd – Spoed Opdrachten met spoed (in een uitzonderlijke situatie zoals een ernstige calamiteit) dienen, binnen 24 uur geleverd te worden. De Opdrachtnemer dient te allen tijde zorg te dragen voor nakoming van de overeengekomen levertijd.
a-e-27	Onjuiste of onvolledige levering Bij onjuiste of onvolledige levering zal Opdrachtnemer ervoor zorgen dat er, binnen één werkdag na melding van het probleem, de desbetreffende aflevering zonder kosten voor Opdrachtgever is opgehaald (foutieve levering) en omgewisseld is, of is aangevuld (onvolledige levering).
a-e-28	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 Opdrachtnemer komen.

a-e-29	Verzending Opdrachtnemer verzorgt de verzending via de contractpartij van Opdrachtgever. Opdrachtgever zal hiertoe het klantnummer van de verzender verstrekken. Opdrachtnemer gebruikt de productcodes van de pakketten of brievenbuspakketten die door Opdrachtgever zijn afgesproken met de verzender.
a-e-30	Afleverbon Opdrachtnemer draagt zorg voor een correcte (papieren) afleverbon waarop minimaal de volgende gegevens staan beschreven: • naam, telefoonnummer en afdeling medewerker Opdrachtgever; • de bestelling (productnaam en geleverde aantal); • het aantal verpakkingen; • afleveradres en afleverdatum; • naam en handtekening (tenzij er sprake is van een digitaal systeem) van vervoerder dan wel Opdrachtnemer; • handtekening vak voor ontvangstbevestiging.
a-e-31	Retouren Wanneer pakketten retour afzender komen bij Opdrachtnemer, meldt Opdrachtnemer dit aan de contractmanager van MBO Amersfoort. Zij zal dan het adres checken waarna het eventueel opnieuw verzonden kan worden.

Voorraadbeheer Eisen

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. Opdrachtnemer mag geen aanvullende kosten in rekening brengen voor het op voorraad houden van drukwerk voor MBO Amersfoort.
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	Opslagmogelijkheid Opdrachtnemer biedt voldoende opslagmogelijkheid voor het drukwerk van Opdrachtgever. De opslag voldoet aan alle van toepassing zijnde wet- en regelgeving en biedt het drukwerk een valide berging waarbij onder andere de luchtvochtigheid en temperatuur juist zijn afgesteld, zodat Opdrachtgever het drukwerk zal ontvangen in dezelfde status als drukwerk welke niet in de opslag heeft gelegen.
v-e-4	Voorraad – levering Opdrachtnemer mag voor de uitlevering van drukwerk dat op voorraad wordt gehouden transport-/afleverkosten in rekening brengen bij Opdrachtgever. Opdrachtnemer dient de tarieven voor aflevering kenbaar te maken op het Prijzenblad.

Kwaliteits Eisen

Nr.	Eis
k-e-1	Kwaliteit Alle leveringen dienen van goede kwaliteit te zijn, naar oordeel van Opdrachtgever. Afwijkingen hierin zullen direct worden afgekeurd. Indien Opdrachtnemer 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	Kwaliteit papier Opdrachtnemer maakt gebruik van vaste papierleveranciers. Gedurende de overeenkomst zullen niet verschillende papiersoorten gebruikt worden, per type opdracht. In het Prijzenblad vindt Opdrachtnemer een overzicht met alle af te nemen papiersoorten, inclusief grammages. Opdrachtnemer moet alle varianten aanbieden aan Opdrachtgever.
k-e-3	Kwaliteitscontrole Opdrachtnemer garandeert een kwaliteitscontrole, voordat de levering plaatsvindt.
k-e-4	Proefdruk Opdrachtnemer dient een (digitale) proefdruk aan te leveren binnen 48 uur na aanvraag. 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-5	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. Marketing drukwerk (zoals flyers en visitekaartjes) zijn uitgezonderd van deze eis.
k-e-6	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-7	Huisstijlgids Opdrachtnemer werkt conform de huisstijlgids van MBO Amersfoort. Opdrachtnemer wijkt niet af van de hierin aangegeven PMS kleuren voor het beeldmerk van MBO Amersfoort.
k-e-8	Beschikbaarheid papier Indien een bepaalde papiersoort niet meer leverbaar is, treedt Opdrachtnemer in overleg met Opdrachtgever. Er zal een, naar oordeel van Opdrachtgever, op zijn minst gelijkwaardige vervanger geleverd worden, tegen hetzelfde tarief.

k-e-9	PDF-bestanden MBO Amersfoort werkt met een gecertificeerde PDF workflow. Opdrachtnemer 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-10	Verwerkingsmogelijkheden Opdrachtnemer dient drukwerk op minimaal de onderstaande wijzen kunnen verwerken: • Nietten: 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 2-slag vouwen dan wel de hard-kartonnen koker • Couverteren in envelop
k-e-11	Mailings Opdrachtgever verzendt (op verzoek) periodiek mailings. Opdrachtnemer dient deze te drukken, verwerken en aan te bieden bij Postaanbieder. Opdrachtnemer dient deze mailings aan te bieden op het klantnummer van Opdrachtgever bij Postaanbieder, met inachtneming van de AVG wetgeving en de beleidsregels van Opdrachtgever.

Commercieel & Facturatie Eisen

Nr.	Eis
c-e-1	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-2	Betalingstermijn Opdrachtgever hanteert een betalingstermijn van 30 dagen. Indien een factuur niet correct is opgesteld, wordt dit door Opdrachtgever na ontvangst van de factuur aan Opdrachtnemer gemeld. Na ontvangst van de gecorrigeerde factuur gelden onderstaande bepalingen ten aanzien van de betaling.
c-e-3	Facturatie Opdrachtnemer dient eens per maand een verzamelfactuur in pdf te sturen met alle orders onder € 250,00 onder vermelding van de kostenplaats. De orders met een P2P nummer dienen per opdracht gefactureerd te worden. Opdrachtgever maakt gebruik van digitale facturering. Op de factuur vermeldt de Opdrachtnemer in ieder geval de volgende zaken: • Factuuradres; • Naam opdrachtgever/besteller; • Kostenplaats of P2P nummer MBO Amersfoort • 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: fa@mboamersfoort.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.
c-e-4	Indexatie Tarieven van Opdrachtnemer staan gedurende het eerste contractjaar vast. Het is Opdrachtnemer toegestaan om, met ingang van 1 januari 2026, tarieven jaarlijks te indexeren. De indexering wordt gebaseerd op de dienstprijzenindex (DPI) van het CBS, 2015=100, van kwartaal 3. Opdrachtnemer dient een verzoek tot prijsindexatie 3 maanden voor de beoogde ingangsdatum bij Opdrachtgever in te dienen.
c-e-5	Marktconformiteitstoets Opdrachtgever is gerechtigd de marktconformiteit van een offerte voor maatwerk te toetsen. Deze toets houdt in dat Opdrachtgever voor de in de offerte omschreven leveringen twee offertes bij derden (concurrerende offertes) op zal vragen. Indien het gemiddelde bedrag van deze twee offertes meer dan 15% hoger is ten opzichte van het door Opdrachtnemer in de offerte geoffreerde totaalbedrag kan Opdrachtnemer: • Of zijn offerte aanpassen naar het gemiddelde van de twee concurrerende offertes die alsdan als marktconform zal worden beschouwd. • Of Opdrachtgever toestemming geven de bestelling van de Leveringen genoemd in de offerte bij een van de twee partijen die een concurrerende offerte hebben ingediend – zulks naar keuze van de Opdrachtgever – te bestellen.

Rapportage en Communicatie Eisen

Nr.	Eis
a-e-32	Vast contactpersoon Opdrachtnemer dient één contactpersoon aan te stellen. De contactpersoon van Opdrachtnemer beantwoordt alle vragen binnen één werkdag tenzij anders wordt overeengekomen.
a-e-33	Vakmanschap Opdrachtnemer garandeert dat voor de uitvoering van de werkzaamheden slechts betrouwbaar en bekwaam personeel wordt ingezet.
a-e-34	Bereikbaarheid Opdrachtnemer is voor Opdrachtgever telefonisch bereikbaar tussen 08:30 uur en 17:00 uur. De vaste contactpersoon dient mobiel bereikbaar te zijn voor Opdrachtgever.

a-e-35	Klachten Opdrachtnemer dient één meldpunt door te geven voor het melden van klachten. Opdrachtnemer lost klachten van Opdrachtgever binnen drie werkdagen na ontvangst op en koppelt dit direct terug.
a-e-36	Voorraad overzicht Opdrachtnemer zal ieder kwartaal een voorraadoverzicht aanleveren van de aanwezige voorraden op locatie van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer doet bij de implementatie van het contract een voorstel voor de opzet van de rapportage en bespreekt deze met Opdrachtgever.
a-e-37	Afnameoverzicht Opdrachtnemer levert ieder kwartaal een overzicht aan van al het afgenomen drukwerk. Opdrachtnemer doet bij de implementatie van het contract een voorstel voor de opzet van de rapportage en bespreekt deze met Opdrachtgever.
a-e-38	Overleg Opdrachtgever en Opdrachtnemer voeren twee keer per jaar tactisch overleg en één keer per jaar strategisch overleg. Opdrachtnemer neemt initiatief en zorgt voor verslaglegging.

Duurzaamheidseisen

Nr.	Eis
a-e-39	MVI criteria Ten aanzien van duurzaamheid zijn de minimeisen van de landelijke criteria voor maatschappelijk verantwoord inkopen (MVI) van toepassing. Deze is als bijlage toegevoegd aan de aanbestedingsdocumenten.