

Programma van Eisen

In het Programma van Eisen en Wensen is gekozen voor een tweedeling: de (harde) eisen en de wensen. Een eis heeft een uitsluitend karakter. Het niet voldoen aan een eis is voor Opdrachtgever aanleiding de offerte uit te sluiten van verdere beoordeling.

Inschrijver hoeft geen toelichting te geven bij het Programma van Eisen en kan volstaan met het indienen van inschrijving, waarmee Inschrijver verklaart onvoorwaardelijk in te stemmen met en te voldoen aan alle gestelde eisen.

Eis	Omschrijving
Algemene eisen	
1.	De Opdrachtnemer conformeert zich aan de huisstijl van NHL Stenden Hogeschool/ NHG.
2.	Communicatie (zowel mondeling als schriftelijk) tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever is in de Nederlandse taal.
3.	Alle door Opdrachtnemer te leveren producten voldoen aan de Nederlandse en Europese Arbowet en regelgeving en de Nederlandse en Europese Milieu wet- en regelgeving.
4.	Opdrachtnemer is lid, dan wel bevestigt hierbij dat hij lid zal worden indien de gunning van deze aanbesteding aan haar wordt verleend, van brancheorganisatie PPP.
5.	De Opdrachtnemer verleent Opdrachtgever inzage in het gehele assortiment. Inzage geschiedt door middel van papieren en/of digitale catalogi en een online webshop.
6.	Opdrachtnemer verklaart bereid te zijn tot het samenwerken met derden van NHL Stenden Hogeschool op het gebied van bijvoorbeeld huisstijl en communicatie (bijvoorbeeld reclamebureaus).
7.	Opdrachtnemer heeft zelf beschikking over de fonts die benoemd zijn in het huisstijlhandboek.
8.	Opdrachtnemer garandeert dat alle producten uit het Kernassortiment gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst (inclusief eventuele optie jaren) door Opdrachtnemer kunnen worden geleverd. Zie ook punt 3/eisen t.a.v. logistiek.
9.	De Opdrachtgever kan vragen om een sample (bedrukt of onbedrukt). Vervolgens geeft de Opdrachtgever akkoord op de uitvoering van het sample. Pas als Opdrachtgever akkoord geeft kan worden gestart met de opdracht. Samples dienen kosteloos geleverd te worden en worden automatisch eigendom van Opdrachtgever.
10.	Er is vanuit de Opdrachtnemer één vast contactpersoon aangesteld voor alle operationele en tactische vragen en overleggen.
11.	Er wordt voor de merchandise gewerkt vanuit het huisstijlhandboek van NHL Stenden Hogeschool (bijlage 7). Opdrachtnemer confirmeert zich hieraan.
12.	Opdrachtnemer verstrekt kosteloos minimaal tweemaal per jaar een managementrapportage aan Opdrachtgever. Deze bevat minimaal de volgende gegevens: • Kostenplaats besteller • Besteldatum • Leverdatum • Bedrag per bestelling • Omschrijving bestelling • Totale omzet van de betreffende periode • Afleveradres • Klachten • Overzicht van alle verkochte producten • Top drie best verkochte producten • Top drie slecht lopende producten
13.	Opdrachtgever kan naar aanleiding van de gevraagde managementrapportage in eis 11 een keus maken om een product uit het Kernassortiment te halen. Dit zal schriftelijk vastgelegd worden.
14.	Minimaal twee keer per jaar vindt de evaluatie van de samenwerking plaats. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om ook tussentijds een evaluatiemoment te laten plaatsvinden.
15.	NHL Stenden blijft eigenaar van alle voor Opdrachtgever opgemaakte bestanden. Deze bestanden dienen op eerste verzoek te worden overgedragen.
16.	Er dient kosteloos één webshop te worden ontwikkeld, waarin het gehele assortiment zichtbaar is. Kosten voor bovenstaande zijn voor rekening van Opdrachtnemer.

17.	Opdrachtnemer is eigenaar van de webshop. Opdrachtnemer verleent iedereen gratis toegang tot een online webshop. In deze webwinkel bevindt zich een speciaal voor Opdrachtgever ingericht Kernassortiment. Aan het gebruik van de webwinkel zijn voor Opdrachtgever geen kosten verbonden.
18.	De webshop is binnen twee maanden na voorlopige gunning gereed en operationeel waarbij aan de eisen van de Opdrachtgever als beschreven in dit document is voldaan.
19.	De webshop is voorzien van het logo van NHL Stenden Hogeschool. Daarnaast dient de webshop in de huisstijl van NHL Stenden Hogeschool opgemaakt te zijn.
20.	De webshop is niet voorzien van enige verwijzing naar Opdrachtnemer of andere organisaties met uitzondering van het retouradres.
21.	De webshop is zowel in het Nederlands als in het Engels beschikbaar met gelijke functionaliteiten. De Opdrachtnemer zorgt voor zowel Nederlands als Engelse productinformatie en overige info op de webshop. De medewerkers van Opdrachtnemer die communiceren met bestellers van de webshop, beheersen de Engelse taal.
22.	Producten in de webshop zijn voorzien van een foto, met vergrotingsmogelijkheid en uitgebreide productinformatie. Producten die worden geleverd met een logo of andere opdruk in opdracht van Opdrachtgever worden als dusdanig afgebeeld.
23.	Bij elk artikel staat de actuele prijs vermeld, inclusief btw en de actuele voorraad status het aantal voorradig. Daarnaast wordt de levertijd vermeld. Producten kunnen per stuk besteld worden.
24.	Opdrachtnemer accepteert bestellingen uit het Kernassortiment en maatwerk mits goedgekeurd door M&C via de webshop.
25.	De webshop zal niet worden gebruikt voor reclamadoeleinden richting gebruikers van Opdrachtgever.
26.	Wijzigingen in het Kernassortiment kunnen uitsluitend plaatsvinden na akkoord van Opdrachtgever.
27.	Gewenste wijzigingen in het kernassortiment op verzoek van Opdrachtgever worden binnen twee werkdagen in de webshop doorgevoerd. Indien producten bedrukt op voorraad liggen dan in overleg.
28.	De Opdrachtnemer biedt de besteller (via de webshop) inzicht in de actuele bestelstatus (bijvoorbeeld: ontvangen, in uitvoering genomen, gereed en geleverd) via een zogenaamd track- en trace systeem.
29.	De besteller ontvangt direct per e-mail een bevestiging van de ontvangen aanvraag of opdracht.
30.	De besteller zal (automatisch) via e-mail over de actuele bestelstatus geïnformeerd worden. De volgende statussen worden als notificatie verzonden: • Offerte / opdracht ontvangen; • bestelling gereed; • bestelling afgeleverd.
31.	Alle afgehandelde opdrachten moeten in een database komen, van waaruit bij herhalingsopdrachten dezelfde data om te zetten zijn naar een nieuwe unieke opdracht, eventueel met kleine of grote wijzigingen door de besteller.
32.	De webshop biedt de mogelijkheid om, conform de architectuurprincipes van NHL Stenden, via SAMLv2 (SURFConext) te authenticeren voor NHL Stenden gebruikers.
33.	De webshop biedt de mogelijkheid om voor een niet NHL Stenden gebruiker een account aan te maken. Zie ook bijlage 8 Bestelproces. In de bijlage werken we met rollen, dit is een voorbeeld, een andere gelijkwaardige oplossing is ook akkoord.
34.	De webshop biedt de mogelijkheid om voor NHL Stenden medewerkers standaard de rol 'speciaal' toe te kennen (al de gebruikers die via SAMLv2 authenticeren).
35.	Niet-medewerkers van de NHL Stenden Hogeschool kunnen of zonder account bestellen of een account aanmaken met als rol 'gewoon'.
36.	Encryptie algoritmen, protocollen, sleutelsterkte etc. volgen de standaarden en aanbevelingen van de NIST als referentiearchitectuur-standaarden. Bijvoorbeeld: de voorkeur bij hashing algoritmen gaat uit naar SHA3 en minimaal SHA2, maar geen toepassing van SHA1 of MD5.
37.	HTTP-servers zijn altijd voorzien van PKI-certificaten en enkel HTTPS verkeer is mogelijk, zowel binnen interne netwerken als bij publicatie naar externe netwerken. NHL Stenden voorziet in de hiervoor benodigde PKI-certificaten.
38.	Alle gegevens worden versleuteld getransporteerd, waarbij de server minimaal een SSL Labs (ssllabs.com) overall rating moet hebben van A+.
39.	De applicatie dient het misbruik van bestaande verbindingen (sessies) tegen te gaan door middel van veilig sessiemanagement.

40.	In geval van twijfel over de betrouwbaarheid van de uptime garantie, behoudt NHL Stenden zich het recht voor om de bereikbaarheid van de applicatie te monitoren, bijvoorbeeld via een onafhankelijke performance test. De Opdrachtnemer verleent hier alle noodzakelijke medewerking aan. Indien blijkt dat de twijfel gegrond is, zijn de kosten van de performance test voor rekening van de Opdrachtnemer.
41.	Er vindt continue onderhoud en updates/patchmanagement plaats en opdrachtgever wordt hier periodiek over geïnformeerd.
42.	De geboden oplossing dient auditing en logging tot op het laagste gedetailleerde niveau volledig ingeregeld te hebben.
43.	Data voldoet aan de eisen voor beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid (BIV) zoals vastgelegd in het normenkader voor informatiebeveiliging en/of wetgeving. Vanuit de NHL Stenden Hogeschool dataregisters geldt een BIV-classificatie van B:Middel; I:Hoog; V:Middel.
44.	Data opslag vindt plaats in Europa.
45.	Bevestigingsemail van het aanmaken van het account (rollen gewoon en speciaal) wordt verstuurd met verificatiefunctie erin.
46.	Als de applicatie met mail communiceert met studenten of medewerkers van NHL Stenden, dan gebeurt dit door middel van een door de opdrachtgever in te stellen afzenderadres vanuit het domein @nhlstenden.com. De applicatie maakt hierbij ofwel fysiek, ofwel door middel van een trust-relatie en bijbehorende standaarden, gebruik van de infrastructuur van Opdrachtgever.
47.	De webshop biedt de mogelijkheid om aan een kostenplaats meerdere haal- en afleverpunten toe te kennen. Bij het plaatsen van een bestelling kan besteller middels een keuzemenu het afleveradres selecteren plus de gewenste volumes per afleverpunt.
48.	Medewerkers krijgen na de bestelling in het account met de rol 'speciaal' de keuze voor een werk of privé bestelling.
49.	Werk bestellingen kunnen enkel op factuur afgerekend worden.
50.	Privé bestellingen en bestellingen door account met de rol 'gewoon' en zonder account kunnen in elk geval via Creditcard en iDeal betalen.
51.	Bij het plaatsen van een bestelling moet minimaal de volgende informatie worden opgegeven/weergegeven: • Inkoop ordernummer van Opdrachtgever (optioneel) • naam besteller • keuze uit bestelling privé of voor het werk • afdeling/kostenplaats d.m.v. een pull down menu (alleen voor 'werk' bestelling) • e-mailadres besteller • aantal bestelde producten • totaalprijs van de bestelling • afleverdatum • afleveradres is of het privéadres van de klant of de locaties van de NHL Stenden Hogeschool.
52.	Opdrachtnemer stelt een digitale Nederlandstalige en Engelstalige gebruikershandleiding ter beschikking.
53.	NHL Stenden Hogeschool wordt geïnformeerd voorafgaand aan de uitrol van een nieuwe release en/of software update van de webshop en over de wijziging en mogelijke consequenties op de functionaliteit.
54.	Besteller wordt per e-mail op de hoogte gebracht indien de bestelling door onvoorziene omstandigheden niet op de afgesproken datum geleverd kan worden.
Eisen Webshop (ICT)	
55.	Beschikbaar op en geschikt voor zowel PC/Mobiele toestellen (zoals tablets en telefoons) ondersteuning van: • Windows; • Mac OS; • Android; • iOS.
56.	Webshop moet beschikbaar zijn in de moderne huidige gangbare webbrowsers (MS Edge, Google Chrome, Mozilla Firefox, Apple Safari).
57.	Cloud oplossing: • Hoge beschikbaarheid van 99,9% per jaar; • Geen lokale installatie van cliënt benodigd, toegang moet mogelijk zijn via de webbrowsers benoemd in eis 55.
58.	Standaard marktconforme koppelvlakken API.
59.	Voldoet aan ISO 27001/2 certificering. Deze certificering is afgegeven voor werkzaamheden vergelijkbaar met de aard van de aanbestede opdracht.
60.	Back-up conform informatiebeveiligingsbeleid en moderne webstandaarden.
61.	De webshop moet voldoen aan de huidige moderne gangbare standaarden van webwinkels. De webwinkel is responsive (goed zichtbaar op pc, laptop, tablet, mobiele telefoon).

Eisen fysieke shop	
62.	Op onze locaties in Leeuwarden en Emmen hebben we een fysieke shop, waar het Kernassortiment van de merchandise-lijn verkocht wordt, op Terschelling is er een kleine fysieke shop met vitrinekast waar merchandise verkocht wordt. Daarnaast hebben we nog meerdere locaties, hier is geen fysieke shop aanwezig. Op verzoek dient er op deze vestigingen een goede presentatiemogelijkheid te komen van de lijn.
63.	De merchandise producten dienen op een aantrekkelijke, representatieve en innoverende manier worden getoond, zowel in de webshops als op de fysieke verkooppunten. Op de kleding dient aan de buitenzijde een prijskaartje aanwezig te zijn, waarbij in één oogopslag het volgende zichtbaar is: • Prijs • Barcode (EAN 13/ UPC) • Maat • Bestemd voor unisex
64.	Er dient voor de fysieke shops een barcode (EAN 13/ UPC) aan/ op elk artikel te zitten.
Commerciële eisen	
65.	De verkoopprijzen zoals vermeld op het prijzenblad van Opdrachtnemer staan gedurende de initiële looptijd van de Raamovereenkomst vast.
66.	De verkoopprijzen staan vast gedurende de looptijd van de overeenkomst en is inclusief alle kosten, zoals administratie, overhead, materiaal, reis- verblijf, verzekeringen, transport, belastingen, heffingen, kosten voor overleg, installatie, migratie etc. Kosten die niet zijn gespecificeerd kunnen op een later tijdstip ook niet in rekening worden gebracht. Het opgegeven opslagpercentage dient realistisch te zijn, waarbij geen feitelijk onmogelijke en negatieve percentages opgenomen mogen worden.
67.	Indien de verkoopprijzen niet in overeenstemming zijn met de gefactureerde prijzen wordt het verschil binnen 14 dagen aan Opdrachtgever gecrediteerd.
68.	Het gebruik van de webshop is altijd gratis, ongeacht het aantal gebruikers van Opdrachtgever.
69.	Opdrachtnemer verstrekt per maand een verzamelfactuur, waarop alle orders per kostenplaats staan vermeld.
70.	NHL Stenden Hogeschool behoudt zich het recht om een eigen extra marge op de verkoopprijzen te vragen.
Duurzaamheidseisen	
71.	Opdrachtnemer verklaart dat alle geleverde materialen, producten en verpakkingen veilig zijn in de ruimste zin van het woord. De materialen en producten zijn veilig te gebruiken of aan te wenden, zonder bijzondere instructie of vaardigheden. De verpakkingen, alsmede de dozen dienen te voldoen aan alle eisen omtrent milieu, veiligheid en toegestane waarden.
72.	Opdrachtgever wil graag naast het duurzame artikel (mits aanwezig) een regulier alternatief aangeboden krijgen.
73.	Wanneer kartonnen dozen worden gebruikt voor secundaire en/of tertiaire verpakkingen, dienen deze voor minstens 80% uit post-consumer gerecycled karton te bestaan.
Logistieke eisen	
74.	Producten uit het Kernassortiment worden geleverd binnen twee werkdagen na plaatsing van de bestelling voor 17.00u.
75.	Opdrachtnemer is verplicht om gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst (inclusief eventuele optie jaren) producten uit het Kernassortiment (bedrukt) op voorraad te houden.
76.	Opdrachtgever geeft aan wat de ijzeren voorraad voor het Kernassortiment is. Opdrachtnemer dient vooralsnog uit te gaan van een minimale voorraad van 100 stuks per artikel. Definitieve ijzeren voorraad per artikel wordt in alle redelijkheid vastgesteld na gunning.
77.	Huidige voorraad moet meegenomen worden in de webshop van de Inschrijver.
78.	Foutieve leveringen worden kosteloos retour genomen door de Opdrachtnemer en opnieuw geleverd binnen twee werkdagen na aanmelding (aanmelding uiterlijk 17.00u).
79.	Het gewicht en de omvang van de te leveren colli voldoen aan de waarden die zijn vastgesteld in de Arbowet en regelgeving, inzake maximale gewichten en afmetingen van handmatig te vertillen verpakkingen.
80.	De leveringen zijn deugdelijk verpakt. Indien er schade is aan de levering welke aantoonbaar te wijten is aan ondeugdelijke verpakking of transport, vervangt de Opdrachtnemer de levering kosteloos.
81.	Op de geleverde producten staat aan de buitenkant van de doos aangegeven: • de naam van de besteller en/of betreffende afdeling. In de doos dient aangegeven te worden: • het artikel; • de aantallen.

82.	Producten die particulier via de webshop zijn gekocht, worden thuis of bij NHL Stenden Hogeschool afgeleverd. De klant heeft de mogelijkheid aan te geven op welke NHL Stenden locatie het afgeleverd dient te worden. De exacte plaats van aflevering op de locaties wordt na gunning afgesproken. Voor de verzendkosten worden maximaal de tarieven gehanteerd van Post NL. www.postnl.nl .
83.	Producten die door Opdrachtgever zijn gekocht, worden op de aangegeven locatie van NHL Stenden Hogeschool geleverd. Voor bestellingen > € 500,- worden geen verzendkosten gerekend, voor bestellingen onder de € 500,- worden maximaal de tarieven gehanteerd van Post NL. www.postnl.nl .
84.	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat de medewerkers van NHL Stenden Hogeschool bij ontvangst alleen tekenen voor ontvangst van het aantal colli. Controle op artikelniveau vindt in een later stadium plaats. De medewerker tekent voor ontvangst van het aantal colli, niet voor de inhoud.
85.	Producten die ten behoeve van de fysieke shops in Emmen en Leeuwarden worden besteld door de geautoriseerde medewerker, dienen op een nader te bepalen plek op de betreffende vestiging te worden afgeleverd.
Kwaliteitseisen	
86.	De kleding wordt kosteloos voorzien van een label. Hierbij komt nader te bepalen informatie op te staan. Zie ook Formulier C1 Programma van Wensen, Wens 1.
87.	Bij de kleding is een washandleiding aanwezig (bijvoorbeeld via labels).
88.	Opdrachtnemer heeft een goede kwaliteitscontrole. Producten worden pas verzonden naar Opdrachtgever, na controle op bedrukking en juist kleurgebruik.
89.	Kleurverschil binnen dezelfde artikelrange wordt niet toegestaan.
90.	De kosten van alle materialen die Opdrachtnemer nodig heeft om de producten te kunnen voorzien van een logo zijn voor rekening en risico van Opdrachtnemer. Denk hierbij aan borduurkaarten, stempels, stickers etc.
91.	Op bederfelijke waar als chocolade en andere etenswaar zit een minimale houdbaarheidsdatum van zes (6) maanden na levering bij Opdrachtgever.
92.	Opdrachtnemer vermeldt in de online productcatalogus welke producten duurzaam/ milieuvriendelijk zijn bijvoorbeeld door middel van een logo milieuzorg op te nemen.
Assortimentseisen	
93.	Het huidige Kernassortiment bestaat uit een kledinglijn en overige producten, zoals tas(sen), koffiebekers, notitieboeken etc. Zie voor het huidige Kernassortiment Formulier D Prijsstelling.
94.	Opdrachtgever wil van een aantal producten uit het Kernassortiment een bedrukt sample ontvangen ter beoordeling van de kwaliteit. Zie hiervoor Formulier C2a Programma van Wensen Gu. 2.5 "Kwaliteit". De Opdrachtnemer is zich ervan bewust en heeft deze producten tijdig aangeleverd (vóór uiterste inschrijftermijn van deze aanbesteding). De producten worden na gunning geretourneerd naar de Inschrijver.
95.	Opdrachtnemer garandeert dat alle producten uit het Kernassortiment gedurende de looptijd van de overeenkomst, inclusief eventuele optie jaren, door Opdrachtnemer kunnen worden geleverd.
96.	Opdrachtnemer biedt tweemaal per jaar een nieuw voorstel aan om het reguliere Kernassortiment uit te breiden.
97.	Opdrachtnemer dient minimaal tweemaal per jaar met een voorstel voor een 'seizoensproduct' te komen, deze producten dienen snel (twee weken) geïmplementeerd te kunnen worden.
98.	Opdrachtnemer moet de mogelijkheid kunnen bieden om bepaalde kleding (nader af te stemmen) in kindermaten te kunnen leveren.
99.	Voor maatwerk producten dient er een mogelijkheid te zijn voor minimale afname vanaf 1 stuks.
100.	De kleurstelling van diverse kledingstukken wordt door NHL Stenden Hogeschool aangeleverd.
101.	Opdrachtgever heeft de verplichting om alle producten uit het Kernassortiment, die voorzien zijn van een logo en die Opdrachtnemer in opdracht van Opdrachtgever heeft laten maken en op voorraad heeft gelegd, aan het einde van de Raamovereenkomst af te nemen.
102.	Wijzigingen in het Kernassortiment kunnen plaatsvinden op verzoek van NHL Stenden Hogeschool, maar ook op initiatief van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer legt elke assortimentswijziging van de merchandise lijn voor aan Opdrachtgever. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om voorstellen af te keuren.
103.	Bij een aanvraag die afwijkt van de standaard merchandise lijn vraagt Opdrachtnemer toestemming aan de afdeling Marketing en Communicatie van NHL Stenden Hogeschool om de kleding te mogen bedrukken.
104.	Opdrachtnemer legt elke maatwerk-aanvraag tot productie vanuit NHL Stenden Hogeschool ter goedkeuring voor aan de afdeling Marketing en Communicatie.
105.	Offertes voor maatwerk bestellingen worden via de webshop aangevraagd. Nadere afstemming kan uiteraard via e-mail of telefoon plaatsvinden.
106.	Offertes worden binnen twee werkdagen na het eerste verzoek van Opdrachtgever per email toegezonden. Indien Opdrachtnemer na herhaaldelijke verzoeken geen gehoor geeft, staat Opdrachtgever vrij om elders offertes op te vragen en bestellingen te plaatsen.

107.	Er kan controle in de markt plaatsvinden waarbij wordt gekeken of de opgegeven prijs reëel en waar te maken is. Is de offerte van Opdrachtnemer negatief afwijkend voor NHL Stenden Hogeschool dan staat het Opdrachtgever vrij om deze opdracht bij een nadere marktpartij te plaatsen. Dat geldt in ieder geval wanneer Opdrachtnemer niet kan leveren of wanneer het gaat om een uniek product.
108.	Opdrachtnemer voert de opdracht uit conform de offerteaanvraag (met onderliggende documenten) en zorgt voor een probleemloze koppeling/overgang. Alle kosten (tenzij dit nadrukkelijk is aangegeven) zitten bij de tarieven op het prijzenblad van de Inschrijver inbegrepen.
Inhoudelijke eisen	
109.	Opdrachtnemer werkt met vaste teams die worden ingezet bij opdrachten van de Opdrachtgever om zo te borgen dat de kennis van de organisatie en de markt aanwezig is.
110.	Opdrachtnemer heeft op alle werkdagen een telefonische bereikbaarheid van 8.30 tot 17.00 uur. De accountmanager is in geval van calamiteiten tijdens werkdagen mobiel bereikbaar in de tussenliggende periodes.
111.	Opdrachtgever biedt Opdrachtnemer betreffende de uit te voeren werkzaamheden één vast aanspreekpunt voor het totale contract.
112.	Indien gewenst en/of op verzoek van Opdrachtgever zal Inschrijver samenwerken met andere geselecteerde leveranciers van Opdrachtgever.
113.	Bij een "mismatch" met iemand binnen het team van Opdrachtnemer krijgt Opdrachtgever op haar verzoek een ander teamlid met de juiste expertise toegewezen.
114.	Opdrachtgever verwacht dat Opdrachtnemer in alle communicatieve uitingen (waaronder rapportages) gebruik maakt van de Nederlandse taal en indien gevraagd in het Engels.
115.	Alle informatie en opgeleverde documenten van NHL Stenden en gemaakt in opdracht van NHL Stenden, zijn eigendom van NHL Stenden.
116.	De Opdrachtnemer is gehouden aan de huisstijl en merkconcept, zoals deze bepaald is door de Marketing & Communicatie afdeling van NHL Stenden.
117.	Overlegstructuur: • Operationeel overleg doorlopend waar nodig • Minimaal 2x per jaar tussenevaluatie. Hierin wordt tenminste besproken: ▪ Prestatiecijfers ▪ Tevredenheidsscores ▪ Verbeterplannen met meetbare doelstellingen ▪ Jaarplan (incl. kosten en plan van aanpak)
118.	Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever zodra Opdrachtnemer weet of redelijkerwijs had behoren te weten dat de opdracht niet, niet tijdig of niet naar behoren plaatsvindt. Melding geschiedt onmiddellijk schriftelijk (via mail) én telefonisch onder vermelding van de omstandigheden.
119.	Opdrachtnemer zorgt dat hij op de hoogte is van alle geldende wet- en regelgeving op het gebied van privacy en borgt dat hij zijn kennis up-to-date heeft t.b.v. bescherming van de betreffende data.
120.	Opdrachtnemer handelt conform de Wet bescherming persoonsgegevens en andere van toepassing zijnde wetgeving conform privacy (o.a. AVG). Alle gegevens door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer ter beschikking gesteld of door de onder de Raamovereenkomst verrichte werkzaamheden aan Opdrachtnemer bekend geworden, zullen anders dan op een door de Wet toegelaten wijze, niet aan derden worden verstrekt. Opdrachtgever behandelt alle door Opdrachtnemer verstrekte persoonsgebonden informatie eveneens conform de Wet bescherming persoonsgegevens. Partijen sluiten, conform bijgevoegd format, een verwerkersovereenkomst gelet op het feit dat in de zin van de Wet Bescherming Persoonsgegevens Opdrachtnemer namens Opdrachtgever verwerkt.
121.	Opdrachtnemer volgt de voor Opdrachtgever relevante ontwikkelingen inzake wet- en regelgeving en adviseert daarover in de context voor Opdrachtgever. Daarbij is het noodzakelijk Opdrachtgever tijdig te attenderen op (mogelijke) wijzigingen in de wet- en regelgeving en de (mogelijke) impact hiervan voor Opdrachtgever. Aandachtspunten daarbij zijn bijvoorbeeld: • consequenties voor bedrijfsvoering, financiën, veiligheid en/of imago; • aansprakelijkheid; • planning en samenhang andere activiteiten.

122.	Opdrachtnemer zal niet zonder toestemming nadere afspraken over het kernassortiment maken met en vanuit andere afdelingen anders dan de I-shop's en Document Center. Alle verzoeken komen vanuit deze afdelingen en zijn altijd afgestemd met de vaste contactpersonen (en) vanuit de Opdrachtgever. Indien er verzoeken komen worden deze altijd besproken met de contactpersonen van de Opdrachtgever, zodat zij op de hoogte zijn van deze verzoeken. Nadere gemaakte afspraken, buiten de scope, door andere afdelingen of buiten de vaste contactpersonen om of welke afwijkende contractuele afspraak dan ook, zijn nietig.
Prijsstelling eisen	
123.	De door Inschrijver aangeboden uurtarieven zijn 'all-in', dat wil zeggen inclusief salariskosten, het opstellen van offertes, overheadkosten, kosten voor gebruik apparatuur, testkosten, kosten van keuringen, certificaten, verzekeringen, reis en verblijfkosten, verpakkings-, transport- en opslagkosten, belasting (maar exclusief BTW), heffingen, administratieve kosten, orderkosten en overige noodzakelijk te maken kosten voor het uitvoeren van de opdracht (zoals onder andere eventuele overdrachtskosten). Er kunnen geen uren in rekening gebracht worden voor het opstellen van offertes.
Facturatieproceseisen	
124.	Opdrachtnemer draagt zorg dat de facturen aan bepaalde vereisten voldoen. In bijlage 4 staan deze vereisten beschreven.
125.	Opdrachtnemer verzendt de facturen maandelijks achteraf digitaal naar Opdrachtgever.