

Bijlage 4 Programma van Eisen

Onderstaand treft u de eisen aan die wij stellen aan deze opdracht. De te leveren prestatie dient te voldoen en dient blijven te voldoen gedurende de looptijd van de overeenkomst. Een eis is een 'knock-out criterium'. Naast de genoemde eisen geldt dat u te allen tijde aan de wettelijke eisen moet voldoen die direct of indirect op de uitvoering van de dienstverlening van toepassing is.

Indien niet aan u niet aan de eisen voldoet en/of er is een voorbehouden wordt de inschrijving van verdere deelname uitgesloten.

Versie 1.0, 13_06_2025

	Algemeen
1.1	De Opdrachtnemer voldoet aan het juridisch normenkader Hoger Onderwijs waarbij de risicoklasse 0 is. Verdere verdieping is te vinden op: SURF Juridisch Normenkader (Cloud)services SURF.nl .
1.2	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de verwerking van persoonsgegevens met behulp van de dienst voldoet aan de Europese/Nederlandse regelgeving over privacy en data beveiliging (AVG).
1.3	Alle verwerkingen van persoonsgegevens vinden plaats binnen de EER. Deze eis heeft betrekking op alle verwerkingen door opdrachtnemer en door de subverwerkers die in de gehele keten van verwerkingen worden ingeschakeld.
1.4	Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever zodra Opdrachtnemer weet, of behoort te weten dat de nakoming van de Opdracht niet of niet tijdig of niet naar behoren plaatsvindt. Melding geschiedt onmiddellijk schriftelijk én telefonisch onder vermelding van de omstandigheden.

	Vertrouwelijkheid
2.1	Alle images en (data)bestanden worden na maximaal 100 dagen automatisch verwijderd van de productiesystemen. Opdrachtnemer garandeert dat de harde schijven van de productiesystemen meerdere malen per jaar en bij retourneren van de machines volledig (singel pass) gewiped worden. Op ieder moment kan de Opdrachtgever hiervoor een certificaat van wipen opvragen. Hierna zorgt BUas zelf voor evt. versiebeheer en back-ups.
2.2	Een back-up van alle noodzakelijke data is beschikbaar ten behoeve van Opdrachtgever in geval van onherstelbare schade bij Opdrachtnemer of andere gebeurtenissen waardoor Opdrachtnemer geen dienst meer kan verlenen (met in achtneming van eis 2.1).
2.3	Opdrachtnemer garandeert dat alle afgedrukte documenten die in het afval circuit of in een fysiek distributiekanaal komen, vertrouwelijk behandeld worden. Vernietiging vindt uitsluitend plaats door daarvoor gecertificeerde bedrijven.
2.4	Het intellectuele eigendom en eigendomsrecht van alle opdrachten blijft altijd van de Opdrachtgever. Het betreft hier zowel de bestaande bestanden als nieuw te creëren bestanden. De Opdrachtgever is en blijft eigenaar van de aangeleverde bestanden, films, foto's en overig materiaal. De Opdrachtgever kan te allen tijde dit materiaal, per direct, (kosteloos) terugvragen.

	Kwaliteit algemeen
3.1	Voor kantoordrukwerk en promotioneel drukwerk zijn de specificaties uit bijlage 6 van toepassing. Hierin zijn niet alle huidige en toekomstige items opgenomen. Hetgeen wat is beschreven kan worden omschreven als 'kernassortiment' – hierop zijn de prijzen uit het prijzenblad van toepassing.

3.2	BUas heeft een eigen vormgever in dienst. Grafisch design ondersteuning is enkel op aanvraag nodig (bij piek- of ziektemomenten). Uurtarieven worden uitgevraagd in het prijzenblad.
3.3	Alle leveringen van drukwerkopdrachten dienen van goede kwaliteit te zijn. De Opdrachtgever hanteert hiervoor de minimale norm van de proefafdrukken van de Opdrachtnemer (Zie bijlage 5 Programma van Wensen). Afwijkingen hierin zullen direct worden afgekeurd.
3.4	Een levering die niet aan de grafische normwaarden en kwaliteitseisen voldoet, wordt kosteloos door Opdrachtnemer opnieuw geproduceerd. Mocht een nieuwe levering niet wenselijk zijn, vervalt de opdracht en worden er geen kosten in rekening gebracht. Opdrachtnemer komt proactief met advies en oplossing als gesignaleerd wordt dat een levering door niet voldoet.
3.5	Het is Opdrachtnemer niet toegestaan zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Opdrachtgever om af te wijken van de opgegeven technische specificaties. Ook gelijkwaardige papierkwaliteiten mogen nooit zonder uitdrukkelijke toestemming van Opdrachtgever worden ingezet. Opdrachtnemer mag geen wisselende papiersoorten en soorten enveloppen gebruiken. Constantheid van kwaliteit is van groot belang.
3.6	De Opdrachtgever stelt haar database aan bestanden (voor standaard papieren kantoorartikelen), logo's en huisstijlregels (BUas Brandbook) ter beschikking. De Opdrachtnemer garandeert een probleemloze overname hiervan, zonder dat er conversieproblemen ontstaan. Mochten deze onverhoopt wel ontstaan, dan zijn deze voor rekening en risico van de Opdrachtnemer. Dit zijn voornamelijk kant-en-klare drukbestanden in pdf.
3.7	Drukwerk is altijd van goede kwaliteit en voldoet altijd aan tenminste de volgende eisen: • Er zijn geen afwijkingen met de CMYK waarden (moeten voldoen aan ISO 12647-2 standaarden); • Er zitten geen strepen, vlekken of andere vervuiling op het drukwerk; • Het papier is recht (het 'golft' niet); • Enveloppen zijn recht, vensters zitten vast en belijming is dusdanig dat een envelop niet vanzelf opengaat (de klep los laat); • Kleuren, beelden en vlakken sluiten altijd naadloos (conform de opmaak) aan, er ontstaan geen 'kieren' of onnodige overlap; • Afbeeldingen zijn scherp (resolutie: minimaal 300 DPI); • Teksten zijn altijd scherp en leesbaar; • Er vindt geen overzetting plaats op andere vellen of enveloppen; • Uitstraling van 'rasters' zijn minimaal conform het huidige print- en drukwerk; • Er zijn geen onnodige snij-drukwerkranden zichtbaar; • De specificaties die zijn opgesteld; • Logo en pay-off zijn conform richtlijnen gebruikt en gedrukt.
3.8	Het aangeboden briefpapier en printbare items dienen probleemloos te kunnen worden ingezet op alle gangbare BUas printers o.a. laser-, inktjet-(kleuren)printers en multifunctionals.
3.9	De nabewerkingsmogelijkheden voor de reprografische opdrachten zijn minimaal: • Nietten; • Vouwen/nietten (boekjes); • In-ringen; • Perforeren; • Lijmen; • Wirebinding; • Verpakken.
3.10	Op aanvraag en tegen betaling (onafhankelijk van de omvang of aantallen), moet BUas de mogelijkheid hebben om een proefdruk op te vragen. Dit komt vaak voor bij grotere, kostbare, drukwerkopdrachten zoals de studiekeuzebrochures of magazines. De proefdruk wordt aangeleverd op A3 (Cover + 2 pagina's binnenwerk) ter beoordeling.

3.11	Opdrachtnemer levert na gunning een BUas specifiek sample boek waarin het BUas kernassortiment zichtbaar is voor wat betreft: • Voorbeeld diverse vaste papiertypen; • Print- en drukwerk varianten op de diverse papier typen; • BUas kleuren pallet.
-------------	---

	Webbased portal en IT eisen
4.1	Opdrachtnemer stelt een gebruiksvriendelijke, intuïtieve webbased portal/bestelapplicatie ter beschikking waarop de aanvrager en/of besteller opdrachten voor drukwerk kan ingeven. Hierin is minimaal het kernassortiment inzichtelijk. Aanvragers en/of bestellers zijn zowel medewerkers als studenten van Opdrachtgever. Voor studenten is het mogelijk om hun bestelling direct te kunnen betalen. Voor medewerkers dient de bestelapplicatie te worden gekoppeld middels een OCI-koppeling, met het P2P (Purchase to Pay) systeem AXI.
4.2	Het webbased portal voor het digitaal aanvragen van drukwerk kent geen licentiekosten structuur voor het aantal gebruikers, autorisaties, aansluiting en overige zaken.
4.3	Als het webbased portal niet beschikbaar is, dient Opdrachtnemer dit proactief te communiceren naar de contactpersoon van Opdrachtgever en hierbij tevens de verwachte duur van de storing en een alternatieve bestelwijze aan te bieden.
4.4	De webbased portal dient verder aan de volgende eisen te voldoen: • 24/7 beschikbaar; • De webbased portal is in de Nederlandse <u>en Engelse taal</u> opgesteld; • Geen beperking in het aantal gebruikers van Opdrachtgever dat gelijktijdig gebruik maakt van de webbased portal; • Onderhoud van de webbased portal wordt vooraf gemeld en vindt plaats buiten kantoortijden; • De standaard producten worden ondersteund met afbeeldingen; • De voorraad van het kantoordrukwerk is near real-time inzichtelijk, datum laatste wijziging staat erbij; • Een door BUas aangegeven deel van het kernassortiment, waaronder de repro, moet kunnen worden opgemaakt in het webbased portal, door middel van templates gebaseerd op het brandbook; • Er moeten verschillende niveaus in gebruikerslicenties of rechten in de webbased portal zijn (studenten mogen bijvoorbeeld geen kantoordrukwerk bestellen en alleen secretariaat medewerkers en het Exam Center mogen diplomamappen en propedeusemappen bestellen); • Bij een bestelling moet de besteller van Opdrachtgever de volgende gegevens in de webbased portal kunnen aangeven: ○ Contactpersoon aanvrager/besteller + telefoonnummer + afdeling; ○ Afleveradres (Naam, adres, woonplaats); ○ Afleverdatum en -tijd; ○ Omschrijving van de bestelling; ○ Het aantal. • Een directe betalingsmogelijkheid indien studenten een opdracht privé verstrekken; • De aanvrager en/of besteller ontvangt na de bestelling een e-mail met de bevestiging dat de aanvraag/ opdracht in ontvangst is genomen en de verwachte leverdatum; • Mogelijkheid toevoegen logo BUas in de shop voor herkenbaarheid; • Klachten button en/of online vragen/hulp mogelijkheid; • Zichtbaarheid van een voorbeeld voor druk.

4.6	De webbased portal ondersteunt standaard in de markt gangbare koppelings- en integratietechnieken, zoals (o.a.) API en webservices. Alle te realiseren koppelingen dienen hieraan te voldoen.
4.7	Tenzij anders aangegeven bij een eis, verwerken koppelingen wijzigingen (near) real-time.
4.8	De kosten voor de webbased portal en de inrichting c.q. koppeling met AXI Purchase-to-pay van Opdrachtgever dienen bij de prijzen te zijn inbegrepen.
4.9	De webbased portal maakt gebruik van een browser. De webbased portal is compatible met gangbare versies van marktconforme browsers (Safari, Edge, Chrome, Firefox), is compliant met de meest recente versie van HTML en functioneert volledig zonder de installatie van browser plugins of andere lokaal te installeren componenten.
4.10	De webbased portal heeft een adaptieve en responsieve userinterface en functioneert naar behoren ongeacht het gebruikte type apparaat. Denk hierbij bijvoorbeeld aan laptops, PC's, tablets of telefoons.
4.11	De prestaties van de webbased portal zijn te allen tijde zodanig dat gebruikers van BUAs geen storende traagheid ervaren, gemeten naar algemeen gangbare normen.
4.12	Opdrachtnemer draagt zorg voor adequate bescherming tegen aanvallen vanaf internet door o.a. te zorgen dat de server software up-to-date is en bijvoorbeeld door bescherming te gebruiken via een Reverse Proxy met scanning mogelijkheden.
4.13	Toegang tot de webbased portal is op basis van federatieve single identiteit via SAML 2.0 (Azure AD/IDP) of via SURFconnext en een Claims based authenticatie. Op deze manier borgen we het gebruik van Sterke Authenticatie middels multi-factor authenticatie door middel van de bestaande MFA omgeving van opdrachtgever. Opdrachtnemer realiseert en onderhoudt de hiertoe benodigde koppelingen.
4.14	De webbased portal heeft een gelaagd autorisatiemodel waarbinnen meerdere gebruikersrollen en autorisaties mogelijk zijn die bepaald worden door claims/attributen die door de IDP van opdrachtgever teruggegeven worden; denk hierbij bijvoorbeeld aan: superadministrator, beheerder, student, docent.

Bestellen en leveren	
5.1	Voor promotioneel drukwerk wordt altijd een maatwerk offerte gemaakt waarop in ieder geval duidelijk is dat hetgeen dat de besteller heeft aangevraagd of het meest passende alternatieve advies, aangeboden wordt.
5.2	Offertes worden op werkdagen binnen 48 uur opgeleverd, tenzij per aanvraag anders overeengekomen.
5.3	Indien mogelijk wordt de offerte via de webbased portal aangeboden. Indien dit niet mogelijk is, zal de aanvrager een vrije aanvraag indienen in AXI Purchase-to-pay, bij bevestiging wordt het inkoopordernummer naar de Opdrachtnemer verstuurd.
5.4	Als basis geldt een maximale levertijd van 7 werkdagen na verstrekking van de drukwerkopdracht (rekening houdend met de vaste leveringsdagen (eis 5.17), tenzij per bestelling anders overeengekomen en/of aangevraagd (bij complexe opdrachten). De Opdrachtnemer dient te allen tijde zorg te dragen voor nakoming van de overeengekomen levertijd. De Opdrachtnemer dient duidelijk te vermelden of deze aan de gestelde levertijd kan voldoen.
5.5	Bij spoedopdrachten is de reactietijd, voor bevestiging van de Opdrachtnemer met een offerte maximaal 2 uur. Aanvragen kunnen worden gedaan via de e-mail of telefoon. Schriftelijke bevestiging middels het inkoopordernummer voor op de factuur volgt dan later. Met spoedopdrachten worden ad hoc opdrachten van de Opdrachtgever bedoeld waar een kortere levertermijn voor nodig is dan reguliere opdrachten. Dit komt voornamelijk voor bij flyers en posters.
5.6	Opdrachtnemer treedt op aanvraag – bij maatwerk, op als adviseur om te bekijken welke opties het beste passen bij de vraag van Opdrachtgever.
5.7	Alle drukwerkopdrachten worden digitaal aangeleverd. De Opdrachtnemer zorgt bij offsetproducties voor controle van de films/platen/drukwerk (voor zover van toepassing) en geprinte afdruk aan de hand van

	het aangeleverde bestand. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een gedegen control conform kwaliteitsproces.
5.8	Opdrachten kennen geen minimale bestelomvang of minimale bestelfrequentie. Kantoordrukwerk wordt per doos geleverd.
5.9	Levering geschiedt op werkdagen tussen 8.00 en 17.00 uur voor alle leveringen (dus ook die van studenten) tot aan de Service Desk van Opdrachtgever op het volgende adres: Stichting Breda University of Applied Sciences Horizon Building Afdeling Service Desk t.a.v. besteller Mgr. Hopmansstraat 2 4817 JS Breda
5.10	Opdrachtnemer verzorgt op verzoek ook andere logistiek omtrent bestellen en leveren. Hieronder valt verzending naar verschillende adressen, bijvoorbeeld bij gepersonaliseerde mailing, opslag, maatwerkverpakking en transport. Opdrachtnemer brengt deze pakketten/brieven naar een PostNL punt en biedt dit aan op het accountnummer van Opdrachtgever.
5.11	De huidige voorraad kantoordrukwerk wordt overgenomen van de huidige Opdrachtnemer door de nieuwe Opdrachtnemer.
5.12	Opdrachtnemer stelt óf een mogelijkheid tot opslag voor kantoordrukwerk beschikbaar waarbij hij voorziet in voorraadbewaking met signaleringsfunctie óf de garantie om altijd op twee vaste dagen in de week te kunnen leveren.
5.13	In geval van opslag biedt Opdrachtnemer een dusdanige kwaliteitsborging dat het kantoordrukwerk nog steeds voldoet aan de vereisten zoals gesteld door Opdrachtgever.
5.14	In het geval van opslag wordt de resterende voorraad bij beëindiging van de overeenkomst of bij faillissement overgenomen door Opdrachtgever.
5.15	Opdrachtnemer levert bestellingen van medewerkers en studenten (zonder extra kosten) twee keer per week op nog vast te stellen vaste dagen. In de implementatieperiode wordt een deadline (dagen en tijdstip) afgesproken om de leveringen op tijd te kunnen leveren op de afgesproken dag. Spoedbestellingen zal op incidentele basis mogelijk moeten zijn. Een spoedbestelling is vandaag voor 15.00 uur besteld en morgen afgeleverd (voor printwerk, bij drukwerk spoed in overleg).
5.16	Bij een onjuiste of onvolledige levering zal Opdrachtnemer ervoor zorgen dat er binnen 24 uur na melding van het probleem, de desbetreffende levering zonder kosten voor Opdrachtgever opnieuw in productie is genomen. Mits Opdrachtgever een nieuwe productie eist.
5.17	Levering vindt plaats in handzame verpakkingen met een maximaal gewicht van 8 kilo per verpakking tenzij in de offerte anders is afgesproken.
5.18	Het te leveren drukwerk wordt dusdanig verpakt dat het drukwerk beschermd is tegen beschadiging.
5.19	De ingevulde prijzen in het prijzenblad gelden voor alle afnames, ook wanneer de daadwerkelijke afname lager of hoger uitvalt dan de fictieve hoeveelheden op het prijzenblad.

	Duurzaamheid
6.1	Het gebruikte papier door de Opdrachtnemer voldoet minimaal aan de FSC Mixed keurmerk of minimaal aantoonbaar vergelijkbaar.
6.2	De Opdrachtnemer levert jaarlijks, een duurzaamheidsrapportage aan Opdrachtgever, waarin wordt ingegaan op de monitoring, beheersing en vermindering van de milieubelasting van de bedrijfsprocessen die verband houden met de uitvoering van de opdracht. Hierin wordt tenminste ingegaan: - Energieverbruik gerelateerd aan opdrachten voor Opdrachtgever; - Gebruik grondstoffen papier/ inkt gerelateerd aan opdrachten voor Opdrachtgever;

	• Beperking inschietverliezen en misdrukken specifiek t.a.v. opdrachten voor Opdrachtgever en in verhouding tot totale omvang Opdrachtnemer; • Afvalproductie gerelateerd aan Opdrachtgever; • Aan opdracht gerelateerd transport en verpakkingsmateriaal, incl. km en uitstoot (account)gesprekken naar Opdrachtgever; • Inzet SROI binnen gehele organisatie Opdrachtnemer en ingezet voor Opdrachtgever (indien van toepassing).
6.3	Voertuigen die worden gebruikt dienen te voldoen aan de Euro 6 norm volgens Europese Richtlijn 98/69/EG.
6.4	De Opdrachtnemer draagt zorg voor een milieuvriendelijke afvoer van de gebruikte/ te leveren verpakkingsmaterialen.
6.5	Iedere bestelling is verpakt in een milieuvriendelijke (herbruikbaar of recyclebare) omverpakking.
6.6	<i>Beperking van schadelijke stoffen:</i> • Geen inkten, vernissen, reinigingsmiddelen of oplosmiddelen met hoog-risicovolle H-zinnen (zoals H300, H350, H360). • UV-inkten en UV-vernissen mogen H412 bevatten, mits in beperkte mate. • APEO's, schadelijke halogenen en ftalaten worden zoveel mogelijk vermeden, maar minimale sporen zijn toegestaan.
6.7	Bedrukt (wit) papier moet een score van minstens 45 behalen op de EPRC Deinkability Scorecard, zodat de inkt goed verwijderbaar is bij recycling. Enveloppen zijn hiervan uitgesloten.
6.8	<i>Beperkte isopropylalcohol (IPA) in productie:</i> • Max. 7% IPA toegestaan bij vellenoffset en smalbaanrotatiedruk. • Max. 5% bij rotatie-offsetdruk. • Max. 10% bij UV-offsetdruk.

	Implementatie
7.1	De implementatiefase start na definitieve gunning en loopt tot live-gang op 01-01-2026. Gedurende deze periode heeft Opdrachtnemer de tijd en ruimte voor inrichting en voorbereiding van zijn dienstverlening, waaronder de realisatie van de webbased portal en koppeling zoals beschreven in deze aanbesteding.
7.2	Tijdens de implementatieperiode vindt er iedere week overleg plaats indien daar (voor Opdrachtgever) aanleiding toe is.

	Prijsstelling
8.1	De prijzen van het gehele assortiment (inclusief spoedbestellingen) zijn all-in prijzen. Dit wil zeggen exclusief btw, salariskosten, overheadkosten, kosten voor gebruik apparatuur, testkosten, kosten van keuringen, certificaten, verzekeringen, reis en verblijfkosten, verpakkings-, opslagkosten, orderkosten, belasting, heffingen, administratieve kosten, kosten voor overleg, etc. Overige met de opdracht verband houdende kosten.
8.2	Indien u aangeeft geen btw in rekening te hoeven brengen, dan gaat u ermee akkoord dat u de bewijsmiddelen ten aanzien van de reden die hieraan ten grondslag ligt, aan de Opdrachtgever overlegt, binnen 20 dagen na diens verzoek hiertoe.
8.3	U bent aansprakelijk voor de (extra) kosten inzake btw indien u deze ten onrechte niet, of voor een onjuist bedrag bij de Opdrachtgever in rekening heeft gebracht. De verantwoordelijkheid voor een juiste btw-afdracht ligt, behoudens het gestelde in de hierna genoemde zin, te allen tijde bij u. Wanneer de Opdrachtgever een dienst afneemt van een buitenlandse onderneming en de prestatie wordt volgens de

	fiscale regelgeving geacht in Nederland te zijn verricht, dan is de Opdrachtgever zelf verantwoordelijk voor de afdracht van btw aan de Nederlandse fiscus over deze in Nederland verrichte dienst(en).
8.4	Eventuele voorfinanciering wordt gedaan door Opdrachtnemer voor het kantoordrukwerk. Opdrachtgever betaalt pas nadat er geleverd wordt ongeacht het bestelaantal en de aanwezige voorraad.
8.5	Om te garanderen dat BUas marktconforme prijs blijft betalen voor drukwerk, wordt er jaarlijks een benchmark uitgevoerd door Opdrachtnemer waarbij erbij minimaal 3 externe partijen voor 10 eerder geproduceerde opdrachten offertes worden uitgevraagd. Voorafgaand aan deze benchmark wordt bij BUas opgevraagd of er specifieke opdrachten en partijen meegenomen moeten worden in de benchmark.

Communicatie en managementinformatie																			
9.1	U levert vier keer per jaar rapportages aan in Excel, minimaal 2 weken voorafgaand aan het tactische overleg, met daarin minimaal de volgende informatie: • Omzet en aantal geplaatste bestellingen en producten van de webshop gecategoriseerd op academie of dienst (incl. vermelding van type product, besteller, bedrag, aantallen, omvang); • Nieuwe mogelijkheden/ trends; • Klachten, incidenten en verbeteroplossingen; • Beoordelingen webshop; • KPI's incl. eigen evaluatie door Opdrachtnemer van betreffende periode; • Status / cijfers m.b.t. inzet van SROI.																		
9.2	Opdrachtgever wil één hoofd aanspreekpunt gedurende de looptijd van het contract voor totale dienstverlening (de accountmanager) en 1 vast aanspreekpunt voor advies-productie (expert). Deze contactpersoon is het eerste aanspreekpunt voor het melden van specifieke aanvragen, informatieverzoeken en eventuele klachten. Contactpersoon is daarnaast verantwoordelijk voor de goede uitvoering van de (raam)overeenkomst en is beslissingsbevoegd. Het bedrijf is gedurende werkdagen tussen 9.00 uur en 17.00 uur bereikbaar. De vaste contactpersoon is daarnaast bereikbaar per e-mail en reageert uiterlijk de eerstvolgende werkdag op e-mails van opdrachtgever. Wijzigingen dient u direct door te geven aan Opdrachtgever.																		
9.3	Opdrachtnemer informeert BUas tijdig indien er sprake is van opvolging/ vervanging van de vaste contactpersonen, echter uiterlijk één (1) maand van tevoren. Bij tijdelijke afwezigheid van de vaste contactpersonen vanwege bijvoorbeeld vakantie of ziekte dient er te allen tijde een vervanger te worden aangewezen die bekend is met BUas en de gemaakte afspraken.																		
9.4	Uw medewerkers die werkzaam zijn voor de uitvoering van de opdracht dienen de Nederlandse en Engelse taal zodanig te beheersen dat zij in staat zijn om de aanvragen en eventuele klachten correct af te handelen.																		
9.5	Communicatiematrix <table border="1"> <thead> <tr> <th>Niveau</th><th>Opdrachtgever</th><th>Opdrachtnemer</th><th>Onderwerpen</th><th>Frequentie</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Strategisch</td><td>Contracteigenaar/ Contractuitvoerder / Contractmanager</td><td>Directeur/ Accountmanager</td><td> - Nieuwe ontwikkelingen en/of innovaties; - Lange termijn doelstellingen; - Escalatie. </td><td>1x per jaar</td></tr> <tr> <td>Tactisch</td><td>Contractuitvoerder / Contractmanager</td><td>Accountmanager</td><td> - Managementrapportage (waaronder duurzaamheid); </td><td>1x per kwartaal</td></tr> </tbody> </table>				Niveau	Opdrachtgever	Opdrachtnemer	Onderwerpen	Frequentie	Strategisch	Contracteigenaar/ Contractuitvoerder / Contractmanager	Directeur/ Accountmanager	- Nieuwe ontwikkelingen en/of innovaties; - Lange termijn doelstellingen; - Escalatie.	1x per jaar	Tactisch	Contractuitvoerder / Contractmanager	Accountmanager	- Managementrapportage (waaronder duurzaamheid);	1x per kwartaal
Niveau	Opdrachtgever	Opdrachtnemer	Onderwerpen	Frequentie															
Strategisch	Contracteigenaar/ Contractuitvoerder / Contractmanager	Directeur/ Accountmanager	- Nieuwe ontwikkelingen en/of innovaties; - Lange termijn doelstellingen; - Escalatie.	1x per jaar															
Tactisch	Contractuitvoerder / Contractmanager	Accountmanager	- Managementrapportage (waaronder duurzaamheid);	1x per kwartaal															

				- Samenwerking; - Facturatie; - Evaluatie overige contractafspraken; - Kwaliteit van de dienstverlening (waaronder de KPI's); - Eventuele klachten, registratie en behandeling; - Optimalisatie van de huidige dienstverlening c.q. verbetervoorstellen; - Contract compliance.	
	Operationeel	Besteller en/of aanvrager	Expert	- Plaatsen van bestellingen; - Bevestiging van orders; - Inspectie van kwaliteit; - Levertijden; - Klanttevredenheid; - Verbetervoorstellen; - Issues en incidenten; - Pro actief adviesrol.	Indien nodig
9.6	Verslaglegging van de overleggen geschiedt door opdrachtnemer en wordt maximaal 2 weken na het gesprek, inclusief eventuele actiepunten en besluitenlijst, aangeleverd bij de gesprekspartner(s) van Opdrachtgever.				

Contractmanagement	
10.1	Tijdens de contractperiode (4x per jaar) beoordeelt Opdrachtgever de kwaliteit van de dienstverlening aan de hand van kritische prestatie-indicatoren (KPI's). Tijdens de implementatieperiode komen partijen de definitieve KPI's overeen door het invullen van Bijlage 12 Concept KPI format_blanco. Gedurende de contractperiode worden deze geëvalueerd en in onderling overleg kunnen KPI's toegevoegd of gewijzigd worden. • Opdrachtnemer garandeert gedurende kantoortijden een uptime van 100% voor het webbased portal voor het digitaal aanvragen van drukwerk; • Tijdigheid aanleveren offertes binnen de termijn zoals opgenomen in de eisen, norm 95% • Nakomen van afspraken, waaronder tijdige levering (conform geboden offerte en eisen), norm 99% • Invulling kunnen geven aan de aanvragen die komen vanuit Opdrachtgever, norm 98% • (Klant/gebruikers)tevredenheid van bestellers en de MC&S dienst. De contactpersonen van Opdrachtgever geven over iedere evaluatieperiode een rapportcijfer, op een schaal van 1 tot 10 voor de volgende prestaties van Opdrachtnemer. Per onderdeel wordt een separaat rapportcijfer gegeven, denk aan kwaliteit drukwerk, service/dienstverlening, communicatie; • Kwaliteitscontroles checks conform aanbieding, kunnen op verzoek worden aangetoond bij afwijkingen of klachten. Zijn KPI's niet behaald? Dan stelt Opdrachtnemer binnen twee weken een verbeterplan op inclusief deadlines. Als Opdrachtgever akkoord is met het plan wordt dit uitgevoerd.

10.2	Opdrachtnemer volgt de voor BUas relevante ontwikkelingen inzake wet- en regelgeving en adviseert daarover in de context voor BUas. Daarbij is het noodzakelijk BUas tijdig te attenderen op (mogelijke) wijzigingen in de wet- en regelgeving en de (mogelijke) impact hiervan voor BUas. Aandachtspunten daarbij zijn bijvoorbeeld: • consequenties voor bedrijfsvoering, financiën, veiligheid en/of imago; • aansprakelijkheid; • planning en samenhang andere activiteiten.
-------------	--

	Financiële eisen
11.1	Sinds maart 2024 is er een Purchase-to-Pay systeem geïmplementeerd bij Opdrachtgever (AXI). Opdrachtnemer is verplicht één (bij voorkeur algemeen) emailadres voor alle orders aan Opdrachtgever op te geven. Het order e-mailadres van Opdrachtgever is: orders@buas.nl .
11.2	Opdrachtnemer is verplicht altijd een 1 op 1 relatie tussen order en factuur te hanteren, tenzij door Opdrachtgever uitdrukkelijk anders wordt aangegeven.
11.3	Opdrachtnemer stuurt de facturen achteraf digitaal in PDF of XML-format naar: invoice@buas.nl Stichting Breda University of Applied Sciences, Attn. <budgethouder> Mgr. Hopmansstraat 2 4817 JS Breda Opdrachtnemer dient te allen tijde kosteloos het door Opdrachtgever verstrekte velden - inkooporder: en contractnummer: te vermelden op de factuur.
11.4	Afwijkingen tussen de ontvangen order en de daadwerkelijk te factureren prijs dienen per omgaande per e-mailbericht aan Opdrachtgever kenbaar gemaakt te worden.
11.4	De facturen specificeren in ieder geval, naast de wettelijke vereisten, per kostenplaats het volgende: de afgenomen producten en/of diensten, de aantallen of omvang, prijs per eenheid, het totaalbedrag inclusief en exclusief btw.

	Einde contractperiode
12.1	Bij afloop van het contract verleent opdrachtnemer volledige medewerking aan de overdracht van alle data, gegevens etc. aan een nieuwe dienstverlener. Waar gewenst door Opdrachtgever, wordt dit in een digitale vorm in een algemeen gebruikelijk format aangeleverd. Eventuele kosten van deze overdracht liggen bij opdrachtnemer.
12.2	Opdrachtnemer zal binnen 6 maanden na afloop van de overeenkomst, of de laatste uitvoering van de diensten, de verwerkte gegevens anonimiseren of verwijderen.