

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.

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

Programma van eisen:

1. Algemeen	
Nr.	Eisen
1.1	Opdrachtnemer voert de opdracht uit conform de offerteaanvraag (met onderliggende documenten).
1.2	Opdrachtgever is niet gebonden aan een minimum afname.
1.3	Opdrachtnemer dient kennis te hebben van en te voldoen aan de wet- en regelgeving uit de Algemene Verordening Gegevensbescherming.
1.4	De uitingen van Opdrachtnemer voldoen altijd aan de richtlijnen van de communicatiekaders, het merkconcept en de huisstijl van NHL Stenden, waaronder ook de submerken of academiestijlen.
1.5	Elke opgevraagde offerte bevat ook de optie voor meer of minder werk, tenzij anders schriftelijk en nadrukkelijk wordt overeengekomen.
1.6	Opdrachtnemer gaat akkoord dat ingediende communicatieconcepten en nadere opdrachten kunnen worden onderworpen aan onafhankelijk onderzoek door een bureau anders dan opdrachtnemer (bijvoorbeeld pre-tests en effectmetingen). Wanneer Opdrachtnemer een dergelijke test uitvoert, kunnen de uitslagen van de onderzoeksresultaten nooit zonder toestemming van de opdrachtgever worden gepubliceerd.
1.7	Het is alleen toegestaan NHL Stenden te gebruiken als referentie indien NHL Stenden hier schriftelijk akkoord voor geeft.
1.8	Overeengekomen (totaal)prijzen per project worden niet overschreden zonder voorafgaande toestemming van Opdrachtgever.
1.9	Het is Opdrachtnemer en eventuele onderaannemers niet toegestaan om vertrouwelijke gegevens, materialen of concepten van Opdrachtgever te verwerken via open AI-omgevingen of platforms waarbij data extern wordt opgeslagen of getraind, zoals openbare generatieve AI-tools (bijv. OpenAI, Google Gemini, etc.), tenzij expliciet schriftelijk toestemming is verkregen van Opdrachtgever. Opdrachtnemer dient passende technische en organisatorische maatregelen te treffen om de vertrouwelijkheid van de gegevens van de opdrachtgever te waarborgen.
1.10	Authenticiteit en menselijkheid staan voor Opdrachtgever centraal. Opdrachtgever verlangt dat alle creatieve uitingen zoals fotografie, videografie, stemmen, teksten, etc. echte verhalen en echte mensen bevatten (studenten, medewerkers, alumni of stakeholders). Het gebruik van gegenereerde content (zoals AI-gegenereerde beelden, deepfakes, stemmen of complete teksten) is niet toegestaan, tenzij expliciete schriftelijke toestemming is verleend door Opdrachtgever. De inzet van AI-technologieën door Opdrachtnemer is uitsluitend toegestaan als hulpmiddel ter bevordering van efficiëntie (zoals voor tekstcorrectie, inspiratie, beeldbewerking (in overleg) of planning).

2. Doorlooptijd	
Nr.	Eisen
2.1	Opdrachtnemer levert binnen 24 uur na aanvraag de gewenste offerte op, tenzij anders overeengekomen.
2.2	Opdrachtnemer is in staat om in uitzonderingsgevallen desgevraagd spoedopdrachten uit te voeren. Opdrachtnemer levert in dergelijk geval een concept binnen 48 uur. Eventuele meerkosten voor een spoedopdracht geeft u op in de offerte en worden in overleg met Opdrachtgever besproken en vastgesteld.
2.3	Opdrachtnemer beschikt, gedurende de gehele contractperiode, over voldoende capaciteit (intern of met behulp van onderaannemers) om te allen tijde spoedopdrachten gedegen en kwalitatief gelijkwaardig aan normale opdrachten uit te kunnen voeren.

3. Oplevering	
Nr.	Eisen
3.1	Opdrachtnemer zal zorgdragen voor een correcte oplevering. Opdrachtgever verstaat onder een correcte oplevering minimaal: - Juiste opmaak; - Juist kleurgebruik; - Juiste resolutie van beelden en eindproduct; - Juiste fonts ingesloten; - PDF is juist gecertificeerd; - Snijtekens toegevoegd (indien gewenst); - Juiste opmaak met transparantie indien nodig; - Juist gebruik van logo's; - Bevat alle gevraagde pagina's, nummering, teksten, afbeeldingen e.d.; - Juiste koppelingen meegeleverd bij werkbestanden; Opgemaakt voor productie-omgeving zoals gevraagd (bijvoorbeeld voor printproductie, offsetproductie of online gebruik).
3.2	Opdrachtnemer werkt met de meest gangbare en recente softwarepakketten en heeft hiervoor eigen licenties (bijv. de laatste versie van Adobe Creative Cloud).
3.3	Gemaakte ontwerpen en concepten moeten indien van toepassing online toepasbaar zijn in alle browsers en volgens de laatste standaarden.
3.4	Opdrachtnemer zal altijd eerst een proef in PDF per e-mail voorleggen aan de Opdrachtgever, alvorens deze in productie te zetten via de geselecteerde leveranciers van Opdrachtgever. Opdrachtnemer zal zonder een schriftelijk akkoord (of bevestiging per e-mail) op de proef nooit een externe opdracht (drukwerk of andere soorten opdrachten) verstrekken. Indien Opdrachtnemer dit onverhoopt of per ongeluk toch verstrekt, ligt het volledige risico op juistheid en volledigheid bij de betreffende Opdrachtnemer.
3.5	Opdrachtnemer levert standaard na afloop of op verzoek van Opdrachtgever tijdens een opdracht, binnen 1 werkdag (werk-)bestanden of sjablonen behorend bij de opdracht aan. Hieraan zijn geen kosten verbonden voor Opdrachtgever. Indien van toepassing kan Opdrachtgever werkbestanden delen met derde partijen.
3.6	Opdrachtnemer dient zelf over de gebruikte letterfonts van Opdrachtgever te beschikken en zorg te dragen voor de juiste licenties voor online en offline gebruik. Dit betreffen legale en actuele licenties. Eventuele kosten komen voor rekening van Opdrachtnemer. Alle in opdracht van Opdrachtgever geproduceerde werken/producten/creaties worden het intellectueel eigendom van opdrachtgever.

4. Communicatie	
Nr.	Eisen
4.1	Opdrachtnemer dient bij wijzigingen in de bedrijfsnaam of contactgegevens van zijn bedrijf of de contactpersonen voor Opdrachtgever, deze direct door te geven aan zijn vaste contactpersoon van Opdrachtgever.
4.2	Per nadere opdracht is er één ervaren en vaste contactpersoon (+ vervanger in geval van afwezigheid) vanuit Opdrachtnemer, die de totale opdracht overziet en verantwoordelijk is voor de uitvoering van desbetreffende nadere opdracht. Naast de vaste contactpersoon per opdracht zal er door Opdrachtnemer ook één vaste contactpersoon (accountmanager) worden aangesteld voor het totaal van opdrachten welke afgeroepen worden onder de raamovereenkomst. Bij wisseling of afwezigheid zal de accountmanager zorgdragen voor het behoud van de kwaliteit van de uitvoering door de (tijdelijke) opvolger.
4.3	Opdrachtnemer stemt opdrachten van opdrachtgevers van NHL Stenden anders dan van de afdeling Marketing & Communicatie van NHL Stenden altijd af met de afdeling Marketing & Communicatie van NHL Stenden voorafgaand aan het project.
4.4	Een keer per jaar, of zoveel vaker als Opdrachtgever wenst, voert Opdrachtnemer een evaluatiegesprek met de vaste contactpersoon van Opdrachtgever.
4.5	Opdrachtgever verwacht dat Opdrachtnemer in alle communicatieve uitingen (waaronder rapportages) gebruik maakt van de Nederlandse taal, tenzij door Opdrachtgever anders aangegeven.

5. Samenwerking	
5.1	Een belangrijk uitgangspunt vanuit de Opdrachtgever is samenwerking. De Opdrachtgever en Opdrachtnemer bespreken voorafgaand aan elke opdracht de mate van betrokkenheid van medewerkers van Opdrachtgever bij de ontwikkeling van opdrachten.
5.2	Opdrachtnemer levert (werk-)bestanden aan, na afloop van de opdracht óf gedurende de opdracht wanneer de opdracht in gezamenlijkheid wordt opgeleverd.
5.3	Opdrachtnemer overlegt vooraf met Opdrachtgever over in te schakelen onderaannemers en is bereid te werken met onderaannemers die door Opdrachtgever worden aangedragen.
5.4	Indien Opdrachtnemer een onderaannemer inschakelt, dient Opdrachtnemer het door onderaannemer opgeleverde werk te controleren op onvolkomenheden en eventuele onvolkomenheden te herstellen alvorens het werk aan te bieden aan Opdrachtgever.
5.5	Opdrachtgever wenst zo min mogelijk wisselingen in het bij Opdrachtgever werkzame team. Indien onverhoopt toch wisselingen noodzakelijk zijn, draagt Opdrachtnemer zorg voor continuïteit door uitsluitend ingewerkte medewerkers in te zetten. De kosten van het inwerken komen ten laste van Opdrachtnemer.
5.6	Het is voor de Opdrachtnemer niet toegestaan om gedurende de looptijd van de overeenkomst, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever, direct of indirect werkzaamheden te verrichten voor een concurrerende onderwijsinstelling. Opdrachtgever zal deze toestemming niet op onredelijke gronden afwijzen.

6. Financiële eisen	
Nr.	Eisen
6.1	De in de inschrijving op te nemen tarieven/prijzen zijn in Euro, exclusief btw. Opgave van prijzen en berekeningen van toegekende cijfers zal tot maximaal twee cijfers achter de komma plaatsvinden.
6.2	Alle door Opdrachtnemer gecommuniceerde prijzen en tarieven omvatten alle mogelijke kosten, belastingen en heffingen (dus in ieder geval inclusief voorrijkosten, arbeidskosten, onderhoudskosten, materiaalkosten, afhandelingskosten, uitvoering, nazorg, inleerkosten, overhead, reis- en andere kosten). Tijdens de gehele contractperiode brengt Opdrachtnemer geen extra kosten in rekening.
6.3	De factuur dient te voldoen aan de eisen zoals opgenomen in de bijlage 4.
6.4	Facturen mogen uitsluitend worden ingediend door de contractpartner/opdrachtnemer zelf. Dit moet dezelfde crediteur zijn aan wie de opdracht is verstrekt. Facturen van een andere crediteur, zoals een onderaannemer of een andere vestiging met een afwijkend crediteurnummer, kunnen wij niet in behandeling nemen.
6.5	Als Opdrachtgever dit wenst, schakelt Opdrachtnemer met door Opdrachtgever gecontracteerde partijen totdat het product is afgeleverd bij Opdrachtgever of een door hem aangewezen afleveradres. Facturatie van het geleverde product verloopt via Opdrachtgever. Opdrachtnemer heeft hierin een ontzorgende functie voor Opdrachtgever.
6.6	Vier keer per jaar (telkens uiterlijk twee weken na afloop van het kwartaal) overlegt Opdrachtnemer kosteloos per email managementinformatie (hogeschoolbreed) aan Opdrachtgever. Daarin neemt Opdrachtnemer in ieder geval op: 1. Het bedrag aan omzet per opdracht, per productgroep en getotaliseerd. 2. De bedragen voor het betreffende kwartaal en gecumuleerd voor het betreffende contractjaar. 3. Per opdracht de titel/het onderwerp, naam contactpersoon en afdeling. 4. Het uitgevoerde meerwerk (als korte omschrijving en in omzet per opdracht, per dienst en getotaliseerd). 5. Geregistreerde structurele klachten. De exacte vorm en inhoud van de managementinformatie stelt Opdrachtgever in overleg met Opdrachtnemer vast, hiervoor brengt Opdrachtnemer geen kosten in rekening.
6.7	Elke offerte en factuur dient gespecificeerd te zijn naar gewerkte uren per functiecategorie.