

Bijlage 4 Programma van Eisen

Versie: 22-08-2025, V1.0

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.

	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 BUas 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.
1.5	Het intellectuele eigendom en eigendomsrecht van alle opdrachten blijft altijd van de BUas. De BUas kan te allen tijde dit materiaal, per direct (kosteloos) terugvragen.
1.6	Een back-up van alle noodzakelijke data is beschikbaar ten behoeve van BUas in geval van onherstelbare schade bij Opdrachtnemer of andere gebeurtenissen waardoor Opdrachtnemer geen dienst meer kan verlenen.

	Algemeen en kwaliteit algemeen
2.1	Opdrachtnemer kan het gehele kernassortiment zoals gespecificeerd in het prijzenblad leveren gedurende de volledige looptijd van de raamovereenkomst. Na definitieve gunning wordt het kernassortiment in gezamenlijk overleg met de opdrachtnemer verder vastgesteld. BUas staat hierin open voor suggesties.
2.2	Opdrachtnemer kan maatwerk specials leveren en hierin adviseren.
2.3	Relatiegeschenken worden geproduceerd conform de huisstijl van BUas. Voor correcte uitvoer van de huisstijl is eerst afstemming/toetsing met de afdeling Marketing & Communicatie vereist, voordat het product in productie gaat. BUas stelt het huisstijl handboek met bijbehorende werkbestanden (logo's ed.) ter beschikking.
2.4	Op verzoek van BUas, biedt Opdrachtnemer Bredase en Nederlandse merchandise items aan in de webshop, voor deze items wordt na gunning de haalbaarheid getoetst en worden in gezamenlijk overleg vastgesteld.
2.5	Op verzoek van BUas, biedt Opdrachtnemer items van Alumni of andere lokale leveranciers met of zonder BUas beeldmerk erop, aan in de webshop, voor deze items wordt na gunning de haalbaarheid getoetst en worden in gezamenlijk overleg vastgesteld.

2.6	Het moet mogelijk zijn om een BUas giftcard te bestellen via Opdrachtnemer, die inwisselbaar is voor meerdere cadeaukaarten van webshops of winkels, van verschillende waarden, zowel fysiek als digitaal.
2.7	Textiel is beschikbaar in de maten XS, S, M, L, XL, XXL en is unisex.
2.8	Opdrachtnemer doet gevraagd en ongevraagd voorstellen voor vervanging of uitbreiding van het kernassortiment. Aanpassingen in het kernassortiment zullen slechts plaatsvinden na overleg en goedkeuring van de contactpersoon van BUas.
2.9	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een gedegen kwaliteitscontrole op de te leveren artikelen.
2.10	Nieuw te produceren relatiegeschenken worden op verzoek van BUas eerst geleverd als digitale proef en sample. Deze digitale proefdruk dient binnen vijf (5) werkdagen te worden aangeleverd. Na goedkeuring van BUas kan Opdrachtnemer de productie starten. Voor deze bestellingen zijn levertijden in overleg.
2.11	Bij wijzigingen in het kernassortiment, buiten een verzoek van BUas, bijvoorbeeld wanneer een artikel niet meer leverbaar is, biedt de Opdrachtnemer een alternatief artikel met minimaal een gelijkwaardig kwaliteitsniveau, tegen maximaal de nettoprijs van het artikel dat niet leverbaar is.
2.12	Op bederfelijk waar, zoals chocolade en andere etenswaar, zit een minimale houdbaarheid van zes (6) maanden na levering bij BUas.

	Webshop en IT eisen
3.1	Opdrachtnemer stelt een gebruiksvriendelijke, intuïtieve webbased bestelapplicatie, een webshop, ter beschikking waarop de aanvrager en/of besteller opdrachten voor het kernassortiment kan ingeven.
3.2	Aanvragers en/of bestellers zijn zowel medewerkers als studenten van BUas. Voor beide doelgroepen moet het mogelijk zijn om hun bestelling direct (privé) te kunnen betalen via IDEAL. Voor bedrijfsmatige bestellingen door medewerkers, dient de webshop te worden gekoppeld middels een OCI-koppeling, met het P2P (Purchase-to-Pay) systeem AXI.
3.3	In de webshop is minimaal het kernassortiment inzichtelijk. Ook wordt er inzicht gegeven in het maatwerkassortiment van Opdrachtnemer. Dit kan middels een online brochure of link naar eigen website ter inspiratie.
3.4	Als het portal niet beschikbaar is, dient Opdrachtnemer dit proactief te communiceren naar de contactpersoon van BUas en hierbij tevens de verwachte duur van de storing en een alternatieve bestelwijze aan te bieden.
3.5	De webshop dient verder aan de volgende eisen te voldoen: 1. 24/7 beschikbaar; 2. De laadtijd bij inloggen is maximaal 5 seconden; 3. De webshop is in de Nederlandse <u>en</u> Engelse taal opgesteld; 4. Geen beperking in het aantal gebruikers dat gelijktijdig gebruik maakt van de webshop; 5. Onderhoud van de webshop wordt vooraf gemeld en vindt plaats buiten kantoortijden; 6. De standaardproducten worden ondersteund met afbeeldingen en bijbehorende teksten; 7. Aangeven welke artikelen duurzaam/milieuvriendelijk zijn bijvoorbeeld door middel van een logo milieuzorg of productie-informatie op te nemen; 8. De voorraad van het assortiment is near real-time inzichtelijk; 9. Indien een product uit het kernassortiment niet meer op voorraad is moet aan de besteller en via de webshop worden gecommuniceerd wat de te verwachte levertijden zijn; 10. Bij een bestelling moet de besteller van BUas de volgende gegevens in de webshop kunnen aangeven: • Contactpersoon aanvrager/besteller + telefoonnummer + afdeling; • Afleveradres bij BUas (geen verzendkosten) of anders (wel verzendkosten, vragen naar: naam, adres, woonplaats); • Weergave verwachte afleverdatum en -tijd voor het plaatsen van de bestelling;

	• Omschrijving van de bestelling; • Het aantal. 11. De aanvrager en/of besteller ontvangt na de privé-bestelling een e-mail met de bevestiging dat de aanvraag/ opdracht in ontvangst is genomen en de verwachte leverdatum; 12. Mogelijkheid toevoegen logo BUas/huisstijl in de shop voor herkenbaarheid; 13. Klachten button en/of online vragen/hulp mogelijkheid; 14. De webpagina van de webshop is online door iedereen te vinden (ook buiten BUas).
3.6	De webshop ondersteunt standaard in de markt gangbare koppelings- en integratietechnieken, zoals (o.a.) API en webservices. Alle te realiseren koppelingen dienen hieraan te voldoen.
3.7	De koppelingen verwerken wijzigingen (near)realtime.
3.8	Opdrachtnemer voldoet aan Bijlage 8 Specificaties voor OCI 4.0 Punchout Koppeling.
3.9	De kosten voor de webshop en de inrichting c.q. koppeling met AXI Purchase-to-pay van BUas dienen bij de prijzen te zijn inbegrepen. De webshop kent geen licentiekosten structuur.
3.10	De webshop maakt gebruik van een browser. De webshop 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.
3.11	De webshop 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.
3.12	De prestaties van de webshop zijn te allen tijde zodanig dat gebruikers van BUas geen storende traagheid ervaren, gemeten naar algemeen gangbare normen.
3.13	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.

	Bestellen en leveren
4.1	Voor promotionele relatiegeschenken en artikelen buiten het kernassortiment wordt altijd een maatwerk offerte gemaakt, waarin ook de levertijd wordt genoemd. De offerte bestaat uit minimaal 3 voorstellen, waaronder 1 duurzaam.
4.2	Een maatwerk offerteaanvraag wordt binnen 24 uur in behandeling genomen en binnen 72 uur opgeleverd, tenzij per aanvraag anders overeengekomen. Uren enkel van toepassing op werkdagen.
4.3	Indien mogelijk wordt de offerte via de webshop 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.
4.4	Als basis geldt een maximale levertijd van 9 dagen, na verstrekking van de opdracht van het kernassortiment (rekening houdend met de vaste leverdag (eis 4.6), tenzij per bestelling anders overeengekomen en/of aangevraagd (bij maatwerk of 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.
4.5	Opdrachten kennen geen minimale bestelomvang of minimale bestelfrequentie.
4.6	Opdrachtnemer levert bestellingen van medewerkers en studenten (zonder extra kosten), indien de besteller heeft gekozen voor afleveren bij BUas, één keer per week aan de Service Desk (tussen 8:00 en 17:00 uur), 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
	In de implementatieperiode wordt een dag en tijdstip afgesproken om de leveringen op tijd te kunnen leveren. Momenteel worden bestellingen die voor maandag 11.00 uur gemaakt zijn, uiterlijk woensdag voor 10.00 uur, dezelfde week, geleverd. Privé bestellingen worden uiterlijk binnen 2 werkdagen verzonden.
4.7	Spoedbestellingen zullen op incidentele basis mogelijk moeten zijn, leverkosten kunnen worden opgegeven in het prijzenblad. De reactietijd en snelheid van levering kan worden uitgewerkt in de wensen.
4.8	Privé zendingen buiten BUAs, zijn door de besteller te volgen via een Track & Trace code en/of er wordt melding gemaakt van levering via e-mail. De melding per e-mail gaat naar de besteller met codes zodat besteller levering kan volgen.
4.9	De (door BUAs gewenste) huidige voorraad van het kernassortiment relatiegeschenken en promotionele artikelen, wordt overgenomen van de huidige Opdrachtnemer door de nieuwe Opdrachtnemer. Hiervoor genoemde partijen, gaan in gesprek en maken hierover afspraken. De huidige voorraad is weergegeven in Bijlage 6.
4.10	Opdrachtnemer legt de huidige voorraad in opslag.
4.11	Opdrachtnemer garandeert levering van het kernassortiment binnen de afgesproken levertermijnen en is zelf verantwoordelijk voor de voorraadbewaking. Voor het aanvullen van de voorraad, wilt BUAs eerst afstemmen met Opdrachtnemer over de te produceren aantallen. Op welke momenten/bij welke aantallen er afstemming benodigd is wordt in de implementatieperiode overeengekomen.
4.12	Als een product niet meer leverbaar is bij de toeleverancier, signaleert Opdrachtnemer dit ruim voordat de voorraad op is op eigen initiatief en komt met een passend vergelijkbaar alternatief.
4.14	De resterende voorraad wordt bij aflopen of beëindiging van de overeenkomst of bij faillissement overgenomen door de nieuwe Opdrachtnemer of BUAs, indien de kwaliteit van de (sample) artikelen eerder akkoord is bevonden en conform de afspraken (waaronder de aantallen) is geproduceerd. Eventuele kosten van deze overdracht liggen bij Opdrachtnemer.
4.15	Bij een onjuiste of onvolledige levering vanuit het kernassortiment, zal Opdrachtnemer ervoor zorgen dat er binnen 24 uur na melding van het probleem door BUAs, met een passende oplossing wordt gekomen (inclusief verwachte doorlooptijden van oplossing).
4.16	Relatiegeschenken en promotionele artikelen worden wekelijks, zo veel mogelijk in 1 zending geleverd.
4.17	Iedere bestelling is voorzien van de naam besteller en inkoopordernummer.
4.18	Het te leveren relatiegeschenken en promotionele artikelen wordt dusdanig verpakt dat het relatiegeschenken en promotionele artikelen beschermd is tegen beschadiging.
4.19	Na melding van een foutieve (aan de kant van de Opdrachtnemer) en/of beschadigde levering, wordt het geleverde in overleg opgehaald óf op kosten van Opdrachtnemer retour gezonden. Daarnaast zorgt Opdrachtnemer kosteloos voor een nieuwe levering binnen de opgedragen levertijd van besteller.
4.20	BUAs of besteller moet het artikel binnen 30 dagen retourneren. Geld van particulier moet binnen 5 werkdagen op rekening staan. Particulier moet retour zenden op eigen kosten.

Duurzaamheid	
5.1	De Opdrachtnemer levert 2x per jaar een duurzaamheidsrapportage aan BUAs. Deze rapportage bevat een overzicht van de wijze waarop de Opdrachtnemer de milieubelasting van zijn bedrijfsprocessen — voor zover deze verband houden met de uitvoering van de opdracht — monitort, beheerst en vermindert. Hierbij wordt in ieder geval aandacht besteed aan de CO₂-footprint, het gebruik van materialen en duurzame verzendopties. De rapportage bevat o.a. onderstaande onderdelen: - Inzet van duurzame materialen in relatiegeschenken (gerecycled, biologisch, lokaal, etc.). - CO₂-footprint van producten en transportbewegingen.

	- Samenwerking met sociale werkplaatsen, lokale gemeenschappen en inzet Social Return On Investment (SROI). - Gebruik van duurzame verpakkingsmaterialen en beleid rond verpakkingsminimalisatie. - Initiatieven op het gebied van circulariteit, hergebruik en retourstromen. - Ontwikkeling van nieuwe duurzame productlijnen. De rapportage dient op verzoek onderbouwd te worden met meetgegevens en certificaten.
5.2	Voor het vervoer van de goederen naar de locatie van BUAs dient binnen de landsgrenzen gebruik te worden gemaakt van voertuigen die ten minste aan emissieklasse 6 voldoen.
5.3	Verpakkingsmaterialen zijn samengesteld uit milieuvriendelijke materialen: biologisch, afbreekbaar, composteerbare, recyclebaar of bestaande materialen en van natuurlijke afkomst.
5.4	De verpakkingen moeten zo veel mogelijk aansluiten op het formaat van het artikel. Hiernaast dient de giftcard duidelijk verpakt te zijn, zodat deze niet over het hoofd wordt gezien.
5.5	De BUAs hanteert de Internationale Sociale Voorwaarden (ISV) als bijzondere uitvoeringsvoorwaarden. Deze voorwaarden zijn gericht op het bevorderen van het respecteren van mensenrechten en arbeidsnormen in internationale productieketens, waaronder het voorkomen van kinderarbeid, dwangarbeid, discriminatie en onveilige werkomstandigheden. De inschrijver verklaart zich bij inschrijving akkoord met de toepassing van de ISV en committeert zich aan het uitvoeren van een due diligence-proces conform de OESO-richtlijnen voor multinationale ondernemingen. Dit houdt in dat de inschrijver: • Risico's op sociale misstanden in de keten identificeert; • Passende maatregelen treft om deze risico's te voorkomen of te beperken; • Transparant rapporteert over de voortgang van deze inspanningen indien daarom wordt gevraagd. De ISV zijn van toepassing gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst. De BUAs kan de inschrijver verzoeken om nadere toelichting of bewijs van de uitgevoerde due diligence.
5.6	De aangeboden producten zijn maatschappelijk verantwoorde producten. (MVO: Bij alle bedrijfsbeslissingen zowel een hoger bedrijfsrendement nastreven, als de kansen benutten voor een beter milieu en meer welzijn van de medewerkers en de maatschappij).
5.7	Producenten, importeurs en handelaren zijn verantwoordelijk voor de naleving van de wetgeving op het gebied van productveiligheid. Zij dienen consumenten op een juiste wijze te informeren over het veilig gebruik van producten. Alle geleverde artikelen moeten veilig zijn en voldoen aan de daarbij horende wettelijke eisen. De producten mogen de gezondheid of veiligheid van de gebruiker niet in gevaar brengen en moeten bijvoorbeeld voldoen aan de etiketteringsverplichtingen. Meer informatie kunt u vinden op de website van de NVWA .

	Implementatie
6.1	De implementatiefase start na definitieve gunning en loopt tot live-gang op 15-01-2026. Gedurende deze periode heeft Opdrachtnemer de tijd en ruimte voor inrichting en voorbereiding van zijn dienstverlening, waaronder de realisatie van de webshop en koppeling zoals beschreven in deze aanbesteding.
6.2	Tijdens de implementatieperiode vindt er iedere week overleg plaats indien daar (voor BUAs) aanleiding toe is.

	Prijsstelling
7.1	De prijzen van het gehele assortiment zijn all-in prijzen. Dit wil zeggen exclusief btw, maar inclusief salariskosten, overheadkosten, kosten voor gebruik apparatuur, testkosten, kosten van keuringen, verzendkosten (enkel naar BUAs), certificaten, verzekeringen, reis en verblijfkosten, verpakkings-,

	opslagkosten, orderkosten, belasting, heffingen, administratieve kosten, kosten voor overleg, etc. Kosten voor spoedlevering en levering op andere adres (buiten BUAs) uitgezonderd.
7.2	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 BUAs overlegt, binnen 20 dagen na diens verzoek hiertoe.
7.3	U bent aansprakelijk voor de (extra) kosten inzake btw indien u deze ten onrechte niet, of voor een onjuist bedrag bij de BUAs 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 BUAs een dienst afneemt van een buitenlandse onderneming en de prestatie wordt volgens de fiscale regelgeving geacht in Nederland te zijn verricht, dan is de BUAs zelf verantwoordelijk voor de afdracht van btw aan de Nederlandse fiscus over deze in Nederland verrichte dienst(en).
7.4	Eventuele voorfinanciering wordt gedaan door Opdrachtnemer voor de relatiegeschenken en promotionele artikelen. BUAs betaalt pas nadat er geleverd wordt ongeacht het bestelaantal en de aanwezige voorraad.
7.5	BUAs behoudt zich het recht voor om, bij twijfel aan de marktconformiteit van offertes voor relatiegeschenken buiten het kernassortiment, offertes op te vragen bij een of meerdere leveranciers buiten de raamovereenkomst. Indien blijkt dat er inderdaad sprake is van een niet-marktconform aanbod, dan treedt BUAs in overleg met de opdrachtnemer. Wanneer BUAs en opdrachtnemer niet tot overeenstemming komen, behoudt BUAs het recht voor om de betreffende relatiegeschenken buiten de raamovereenkomst in te kopen.
7.6	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.

Communicatie en managementinformatie	
8.1	U levert iedere 6 maanden een managementrapportages 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 (zakelijk of privé), bedrag, aantallen, omvang); • Nieuwe mogelijkheden/initiatieven/trends; • Klachten, incidenten en verbeteroplossingen; • KPI's incl. eigen evaluatie door Opdrachtnemer van betreffende periode; • Internationale Sociale Voorwaarden; • Duurzaamheidsrapportage (eis 5.1).
8.2	BUAs wil één hoofd aanspreekpunt gedurende de looptijd van het contract voor totale dienstverlening (de accountmanager). Deze contactpersoon is het eerste aanspreekpunt voor het melden van specifieke aanvragen, informatieverzoeken en eventuele klachten en is daarnaast verantwoordelijk voor de goede uitvoering van de raamovereenkomst en is beslissingsbevoegd.
8.3	Het bedrijf van Opdrachtnemer is op werkdagen tussen 9.00 uur en 17.00 uur telefonisch bereikbaar voor algemene vragen. De vaste contactpersoon is daarnaast bereikbaar per e-mail en reageert uiterlijk de eerstvolgende werkdag op e-mails van BUAs.
8.4	Opdrachtnemer informeert BUAs tijdig indien er sprake is van opvolging/ vervanging van de vaste contactpersonen, echter uiterlijk twee (2) weken 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.

8.5	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.				
8.6	Communicatiematrix				
	Niveau	BUas	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 (zie eis 8.1); - Samenwerking; - Facturatie; - Evaluatie overige contractafspraken; - Optimalisatie van de huidige dienstverlening c.q. verbetervoorstellen; - Contract compliance.	1x per jaar *
	Operationeel	Besteller en/of aanvrager	Accountmanager	- Plaatsen van bestellingen; - Bevestiging van orders; - Inspectie van kwaliteit; - Levertijden; - Klanttevredenheid; - Verbetervoorstellen; - Issues en incidenten.	Indien nodig
	* Indien nodig wordt er vaker tactisch overleg gevoerd.				
8.7	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 BUas.				

Contractmanagement	
9.1	Tijdens de contractperiode (2x per jaar) beoordeelt BUas de kwaliteit van de dienstverlening aan de hand van kritische prestatie-indicatoren (KPI's). Tijdens de implementatieperiode komen partijen de definitieve KPI's overeen. Gedurende de contractperiode worden deze geëvalueerd en in onderling overleg kunnen KPI's toegevoegd of gewijzigd worden. • Opdrachtnemer garandeert gedurende kantoortijden een minimale uptime van 99% voor de webshop. • 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 BUas, norm 98%.

	Bijlage 7: het KPI format, wordt samen met Opdrachtnemer vastgesteld bij de start van de overeenkomst. Zijn KPI's niet behaald? Dan stelt Opdrachtnemer binnen twee weken een verbeterplan op inclusief deadlines. Als BUas akkoord is met het plan wordt dit uitgevoerd.
--	---

	Financiële eisen
10.1	Opdrachtnemer is verplicht één (bij voorkeur algemeen) emailadres voor alle orders aan BUas op te geven. Het order e-mailadres van BUas is: orders@buas.nl .
10.2	Opdrachtnemer is verplicht altijd een 1 op 1 relatie tussen order en factuur te hanteren, tenzij door BUas uitdrukkelijk anders wordt aangegeven.
10.3	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 BUas verstrekte velden - inkooporder: en contractnummer: te vermelden op de factuur.
10.4	Afwijkingen tussen de ontvangen order en de daadwerkelijk te factureren prijs dienen per omgaande per e-mailbericht aan BUas kenbaar gemaakt te worden.
10.5	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
11.1	Bij afloop van het contract verleent opdrachtnemer volledige medewerking aan de overdracht van alle data, gegevens, voorraad etc. aan een nieuwe dienstverlener. Waar gewenst door BUas, wordt dit in een digitale vorm in een algemeen gebruikelijk format aangeleverd. Eventuele kosten van deze overdracht liggen bij opdrachtnemer.
11.2	Opdrachtnemer zal binnen 6 maanden na afloop van de overeenkomst, of de laatste uitvoering van de diensten, de verwerkte gegevens anonimiseren of verwijderen.