



Programma van eisen Reprodiensten

2026EA02

Versie 1.1 | Datum 13 juli 2026

1 Inleiding

Dit Programma van Eisen (hierna: PvE) beschrijft de eisen die de aanbestedende dienst stelt aan de te leveren reproductiesdiensten. Het PvE vormt een integraal onderdeel van de aanbestedingsstukken en is bindend voor de inschrijver. Bij tegenstrijdigheid tussen dit document en overige aanbestedingsstukken prevaleert dit PvE, tenzij uitdrukkelijk anders bepaald.

Onder reproductiesdiensten wordt in dit document verstaan: het verzorgen van drukwerk, kopieerwerk, afwerking, opslag en distributie van fysieke en digitale documenten ten behoeve van de opdrachtgever.

2 Afkortingen en definities

Begrip / afkorting	Definitie
ROCvA-F	Stichting ROC van Amsterdam – Flevoland
VOvA	Voortgezet Onderwijs van Amsterdam
PvE	Programma van Eisen
KPI	Kritieke Prestatie Indicator
SLA	Service Level Agreement
AVG	Algemene Verordening Gegevensbescherming
BIO	Baseline Informatiebeveiliging Overheid
EER	Europese Economische Ruimte
SSO	Single Sign-On
API	Application Programming Interface
Web-to-print bestelportaal	Het door opdrachtnemer beschikbaar gestelde web-to-printportaal waarmee gebruikers repro- en drukwerkopdrachten kunnen samenstellen, indienen, volgen en beheren.
Besteller	Een medewerker van opdrachtgever die bevoegd is een opdracht via het bestelportaal te plaatsen.
Productiebestand	Het digitale bestand dat door de besteller wordt aangeleverd ten behoeve van de productie van een repro- of drukwerkopdracht.
Piekperiode	Een vooraf bekende periode waarin sprake is van een verhoogd aantal opdrachten, zoals de start van het schooljaar of examenperiodes.
Spoedopdracht	Een opdracht waarvoor een kortere levertijd geldt dan de reguliere levertijd.

3 Organisatorische en operationele eisen

Contactpersoon

1. De opdrachtnemer stelt een vaste contactpersoon aan die fungeert als eerste aanspreekpunt voor de opdrachtgever. De contactgegevens van de contactpersoon (telefoonnummer, e-mailadres) worden bij aanvang van de overeenkomst schriftelijk verstrekt
2. De contactpersoon is op werkdagen bereikbaar tijdens kantooruren (minimaal 08:00 – 17:00 uur).
3. Bij afwezigheid van de contactpersoon is een gekwalificeerde vervanger beschikbaar.
4. De contactpersoon beschikt over voldoende mandaat om operationele beslissingen te nemen.

Bereikbaarheid en beschikbaarheid

5. De opdrachtnemer is op werkdagen bereikbaar via telefoon en e-mail, minimaal van 08:00 tot 17:00 uur.
6. Tijdens piekperioden is de opdrachtnemer bereikbaar tot 20:00 uur op werkdagen en beschikbaar voor calamiteiten buiten kantooruren via een speednummer.

Accountmanagement en overleg

7. De opdrachtnemer voert minimaal eenmaal per halfjaar een evaluatiegesprek met de contractmanager van de opdrachtgever. De volgende onderwerpen worden besproken:
 - Kwaliteit van de dienstverlening
 - Managementrapportage
 - KPI's
 - Bijdrage aan duurzaamheid
 - Trends, verbetermogelijkheden & innovaties.

De opdrachtnemer stelt de notulen op en deelt deze binnen 5 werkdagen met de contractmanager van opdrachtgever.

8. De opdrachtnemer levert per kwartaal een managementrapportage aan met daarin ten minste:
 - Overzicht van verwerkte opdrachten (aantallen, typen, financiële waarde);
 - Levertijdprestaties ten opzichte van de afgesproken SLA's;
 - Overzicht van klachten en afhandeling daarvan;
 - Eventuele afwijkingen en verbetervoorstellen;
 - Totale omzet (cumulatief per jaar) en omzet per locatie en kostenplaats.

De managementrapportage wordt uiterlijk 10 werkdagen na afloop van het kwartaal aangeleverd bij de contractmanager van de opdrachtgever.

Personeel

9. De opdrachtnemer zet gekwalificeerd en ervaren personeel in.
10. De opdrachtnemer draagt zorg voor continuïteit in de personele bezetting; wisselingen in sleutelpersoneel worden tijdig gemeld aan de opdrachtgever.

4 Technische eisen

Web-to-print bestelomgeving

11. Het bestelportaal is 24 uur per dag, 7 dagen per week beschikbaar, met een minimale uptime van 99% op jaarbasis, exclusief gepland onderhoud.

12. De opdrachtnemer beschikt over passende back-up- en herstelvoorzieningen voor het bestelportaal, zodat de continuïteit van de dienstverlening en de beschikbaarheid van gegevens zijn gewaarborgd. Op verzoek van opdrachtgever licht opdrachtnemer de gehanteerde back-up- en herstelprocedure toe.
13. Gepland onderhoud vindt zoveel mogelijk buiten reguliere werktijden plaats. Opdrachtgever wordt tijdig geïnformeerd over onderhoudswerkzaamheden die impact kunnen hebben op de beschikbaarheid.
14. Het bestelportaal is toegankelijk via gangbare webbrowsers (minimaal de laatste twee versies van Chrome, Firefox, Edge en Safari) zonder aanvullende software-installaties.
15. Het bestelportaal is toegankelijk vanaf verschillende apparaten, waaronder desktop, laptop en tablet.
16. Het bestelportaal biedt minimaal de mogelijkheid om:
 - Productiebestanden te uploaden in gangbare bestandsformaten, waaronder minimaal PDF, Word, Excel, PowerPoint, JPEG en PNG;
 - Opdrachtspecificaties op te geven, waaronder oplage, papierformaat, kleur/zwart-wit, afwerking, afleverlocatie en gewenste leverdatum;
 - De status van lopende opdrachten te volgen;
 - Historische bestelgegevens blijven beschikbaar gedurende de overeengekomen bewaartermijn. De bijbehorende productiebestanden worden uiterlijk 30 dagen na productie automatisch verwijderd, tenzij opdrachtgever schriftelijk anders verzoekt of een wettelijke bewaartermijn van toepassing is;
 - Standaardtemplates en huisstijlsjablonen te beheren.
17. Binnen één opdracht moet het mogelijk zijn verschillende afleverlocaties op te geven.
18. Het bestelportaal ondersteunt het tonen van voor opdrachtgever geldende prijsafspraken, waaronder vaste tarieven en eventuele staffelafspraken.
19. Tijdens het plaatsen van een opdracht heeft de gebruiker inzicht in de verwachte kosten van de opdracht en het verwachte levermoment.
20. Het bestelportaal verstuurt automatisch een opdrachtbevestiging per e-mail met daarin minimaal:
 - Opdrachtnummer;
 - Samenvatting van de opdracht;
 - Verwacht levermoment.
21. Gebruikersinstellingen en bestelgeschiedenis zijn onafhankelijk van de gebruikte werkplek beschikbaar.
22. Het bestelportaal biedt gebruikers de mogelijkheid om veelgebruikte producten of terugkerende opdrachten als template op te slaan en opnieuw te gebruiken.
23. Het bestelportaal biedt de mogelijkheid om maatwerkopdrachten of opdrachten buiten het standaardassortiment aan te vragen. Offertes kunnen digitaal beschikbaar worden gesteld, bijvoorbeeld via het bestelportaal of per e-mail.
24. Gebruikers kunnen via het bestelportaal klachten of meldingen indienen over opdrachten.
25. Alleen medewerkers van opdrachtgever krijgen toegang tot het bestelportaal.
26. Het bestelportaal biedt optioneel de mogelijkheid om rollen, autorisaties en goedkeuringsworkflows in te richten, bijvoorbeeld op basis van gebruiker, afdeling, locatie of orderwaarde. Opdrachtgever-bepaalt gedurende de contractperiode of en wanneer van deze functionaliteit gebruik wordt gemaakt.

27. Het bestelportaal is gebruiksvriendelijk ingericht en vereist geen uitgebreide technische kennis van gebruikers.
28. Het bestelportaal is volledig beschikbaar in de Nederlandse taal. Dit geldt ten minste voor de gebruikersinterface, foutmeldingen, helpteksten, handleidingen en overige gebruikersinformatie. Als het bestelportaal meertalig is, kan de gebruiker de gewenste taal zelf instellen.
29. Het bestelportaal beschikt over een helpfunctie en/of FAQ-omgeving voor gebruikers.
30. De opdrachtnemer verzorgt bij implementatie een handleiding en/of instructie voor gebruikers en beheerders van het bestelportaal.
31. Alle gegevens worden versleuteld verzonden via een beveiligde verbinding (minimaal TLS 1.2 of hoger).
32. Opdrachtnemer treft passende technische en organisatorische maatregelen om persoonsgegevens en vertrouwelijke documenten te beschermen.
33. Opdrachtnemer informeert opdrachtgever tijdig over wijzigingen of updates die impact hebben op het gebruik van het bestelportaal.
34. Voor een normale werking van het bestelportaal is geen aparte cliëntsoftware op werkplekken van gebruikers vereist.
35. Gegevens die binnen het bestelportaal worden verwerkt of gegenereerd blijven eigendom van opdrachtgever.
36. Het bestelportaal biedt bij voorkeur de mogelijkheid tot integratie met andere systemen, zoals Active Directory, Single Sign-On (SSO), API-koppelingen of een e-procurementsysteem. Inschrijver beschrijft de beschikbare mogelijkheden, de randvoorwaarden en een indicatieve doorlooptijd voor implementatie.
37. Indien opdrachtnemer beschikt over een ISO 27001-certificering of een gelijkwaardig informatiebeveiligingsmanagementsysteem, kan dit op verzoek van opdrachtgever worden aangetoond.
38. De web-to-print bestelomgeving voldoet aan de toegankelijkheidseisen volgens WCAG 2.1, niveau AA, zodat medewerkers met een functiebeperking het bestelportaal zelfstandig kunnen gebruiken. Indien opdrachtgever hierom verzoekt, verstrekt opdrachtnemer een toelichting of bewijs waaruit blijkt dat aan deze eis wordt voldaan.

5 Juridische- en privacy eisen

Algemene Verordening Gegevensbescherming

39. De opdrachtnemer handelt volledig in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG / GDPR) en alle overige toepasselijke privacywet- en regelgeving.
40. De opdrachtnemer verwerkt persoonsgegevens uitsluitend ten behoeve van de uitvoering van de overeenkomst en niet voor eigen doeleinden.
41. De opdrachtnemer treft passende technische en organisatorische maatregelen om persoonsgegevens te beschermen tegen ongeoorloofde toegang, verlies, vernietiging of beschadiging.
42. De opdrachtnemer meldt een datalek onverwijld, en in ieder geval binnen 12 uur na ontdekking, aan de opdrachtgever.

Verwerkersovereenkomst

43. De opdrachtnemer is bereid om voorafgaand aan de start van de dienstverlening een verwerkersovereenkomst te ondertekenen volgens het model van de opdrachtgever.
44. De verwerkersovereenkomst bevat ten minste bepalingen over:
- Het doel en de duur van de verwerking;
 - De aard van de verwerking en het type persoonsgegevens;
 - De rechten en plichten van de verwerkingsverantwoordelijke;
 - De inschakeling van subverwerkers (alleen na voorafgaande schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever);
 - De medewerking aan audits en inspecties door of namens de Opdrachtgever;
 - De verplichtingen na beëindiging van de overeenkomst (retourneren of vernietigen van gegevens).

Gegevensverwerking binnen de Europese Economische Ruimte (EER)

45. Alle persoonsgegevens en vertrouwelijke documenten worden uitsluitend verwerkt en opgeslagen binnen de Europese Economische Ruimte
46. De opdrachtnemer maakt voor de verwerking van gegevens geen gebruik van servers, cloudoplossingen of subverwerkers die buiten de EER zijn gevestigd, tenzij hiervoor een adequaatheidsbesluit geldt en de opdrachtgever hier vooraf schriftelijk mee heeft ingestemd.
47. De opdrachtnemer kan op verzoek aantonen waar gegevens worden verwerkt en opgeslagen.

Vertrouwelijkheid

48. De opdrachtnemer behandelt alle informatie die in het kader van de dienstverlening wordt ontvangen als strikt vertrouwelijk.
49. Dit geldt in het bijzonder voor:
- Productiebestanden met persoonsgegevens van leerlingen, studenten of medewerkers;
 - Interne beleidsdocumenten van de opdrachtgever.
50. De opdrachtnemer legt een geheimhoudingsverklaring op aan alle medewerkers die betrokken zijn bij de uitvoering van de opdracht.
51. Na beëindiging van de overeenkomst worden alle vertrouwelijke gegevens en productiebestanden op een veilige wijze vernietigd of geretourneerd, naar keuze van de opdrachtgever.

Auditrecht

52. De opdrachtgever heeft het recht om, al dan niet door een onafhankelijke derde, audits uit te voeren bij de opdrachtnemer om de naleving van de gemaakte afspraken op het gebied van privacy en informatiebeveiliging te toetsen.
53. De opdrachtnemer verleent hieraan volledige medewerking.

6 Kwaliteitseisen

Drukwerk en afwerking

54. De opdrachtnemer biedt minimaal de voorbereidings-, print- en afwerkingsmogelijkheden zoals opgenomen in het prijzenblad.
55. Het moet mogelijk zijn om productiebestanden af te drukken in zwart-wit, grijsinten en full colour.
56. De opdrachtnemer levert een consistente en professionele printkwaliteit. Afdrukken worden geproduceerd met een minimale resolutie van 600 x 600 dpi of gelijkwaardig.
57. Het moet mogelijk zijn om opdrachten te verwerken in papierformaten van minimaal A6 tot en met A0.
58. Binnen één opdracht moet het mogelijk zijn om zwart-wit- en full-colourpagina's te combineren.
59. De opdrachtnemer verwerkt papiergewichten van minimaal 75 tot en met 300 grams. Standaard wordt uitgegaan van 80 grams papier, tenzij anders overeengekomen.
60. Afdrukken worden zorgvuldig geproduceerd en afgewerkt. Daarbij gelden de volgende uitgangspunten:
 - afdrukken zijn recht en goed uitgelijnd;
 - scheefdruk, zichtbare verschuivingen en afwijkingen in paginapositie worden voorkomen;
 - dubbelzijdige prints sluiten correct op elkaar aan.
61. Streepvorming, ongewenste vlekken, witte banen of andere zichtbare drukfouten zijn niet toegestaan.
62. Het geleverde drukwerk komt inhoudelijk overeen met het aangeleverde bestand of origineel. Productiebestanden worden standaard op ware grootte (100%) geproduceerd, tenzij anders aangegeven.
63. Kleuren, afbeeldingen en lichte tinten blijven voldoende zichtbaar en leesbaar in het eindproduct.
64. De opdrachtnemer voert kwaliteitscontroles uit tijdens het productieproces. Foutieve of beschadigde producties worden kosteloos hersteld of opnieuw geproduceerd en niet doorberekend aan opdrachtgever.
65. Als het inbinden of de afwerking niet voldoet aan de overeengekomen kwaliteitseisen, wordt dit door opdrachtnemer kosteloos hersteld.
66. Op verzoek van opdrachtgever voert opdrachtnemer eenvoudige bestandsbewerkingen uit ter voorbereiding van productie, zoals:
 - rechtzetten van pagina's;
 - verwijderen van zwarte randen of boorgaten;
 - aanpassen van marges;
 - samenvoegen van productiebestanden
 - toevoegen van paginanummering;
 - invoegen van afbeeldingen of logo's.
67. Werkzaamheden op het gebied van ontwerp, vormgeving of uitgebreide opmaak vallen buiten de scope van de opdracht.

7 Logistieke eisen

Levering en distributie

68. De opdrachtnemer verzorgt de bezorging van alle producten op de door opdrachtgever aangewezen locaties van Opdrachtgever-F en VOvA. Opdrachtgever beschikt over meerdere onderwijslocaties. De opdrachtnemer is gedurende de looptijd van de overeenkomst in staat om op alle aangewezen locaties te leveren.
69. Leveringen vinden plaats op werkdagen tussen 08:00 en 17:00 uur, tenzij opdrachtgever en opdrachtnemer schriftelijk anders overeenkomen. Leveringen aan meerdere locaties op dezelfde dag zijn mogelijk.
70. Opdrachtgever verstrekt bij aanvang van de overeenkomst een actuele lijst met leveradressen. Deze lijst kan gedurende de looptijd van de overeenkomst worden gewijzigd.
71. Producten worden deugdelijk verpakt geleverd, zodat beschadiging tijdens transport wordt voorkomen.
72. Als een opdracht in meerdere deelleveringen wordt geleverd, mogen de verzendkosten slechts eenmaal per opdracht in rekening worden gebracht, tenzij de opdrachtgever uitdrukkelijk om een deellevering heeft verzocht.
73. Iedere levering is voorzien van een pakbon met daarop minimaal:
 - opdrachtnummer;
 - omschrijving van het product;
 - aantal geleverde exemplaren;
 - naam van de besteller;
 - afleverlocatie.
74. Opdrachtnemer hanteert voor opdrachten die op werkdagen vóór 16:00 uur zijn aangeleverd maximaal de volgende levertijden:

Categorie	Maximale levertijd
Repro- en eenvoudig drukwerk	2 werkdagen
Couverteeropdrachten	3 werkdagen
Maatwerkopdrachten	3 werkdagen*

* Voor hoogvolume-opdrachten of specialistische opdrachten kan in overleg een afwijkende levertijd worden afgesproken.

75. Tijdens piekperioden, zoals de start van het schooljaar, informeert opdrachtnemer opdrachtgever tijdig als afwijkende levertijden noodzakelijk zijn. Hierbij geldt als uitgangspunt een maximale levertijd van 5 werkdagen, tenzij anders overeengekomen.
76. Opdrachtnemer informeert opdrachtgever tijdig over vertragingen of verstoringen in de levering.
77. Voor opdrachten onder € 25,00 exclusief btw mogen verzendkosten volgens prijzenblad in rekening worden gebracht. Voor overige opdrachten mogen geen verzendkosten in rekening gebracht worden. Er geldt geen minimale ordergrootte.

Herstel en foutafhandeling

78. Als geleverde producten niet voldoen aan de overeengekomen kwaliteitseisen, draagt opdrachtnemer zorg voor passende herstelmaatregelen.
79. Indien herstel binnen de afgesproken levertijd mogelijk is, wordt het product kosteloos opnieuw geproduceerd en geleverd.

- Het foutieve product wordt door opdrachtnemer retour genomen en indien nodig vernietigd.
80. Indien herstel vanwege tijdsdruk niet mogelijk is en opdrachtgever het product toch gebruikt, vindt een passende korting plaats op de factuur.
 81. Als een foutief product niet bruikbaar is en herstel niet tijdig mogelijk is, wordt de betreffende levering volledig gecrediteerd.
 82. Kosten voor herstel, retourname en eventuele vernietiging van foutieve producten zijn volledig voor rekening van opdrachtnemer.

Spoedopdrachten

83. De opdrachtnemer is in staat om spoedopdrachten te verwerken en binnen 24 uur (op werkdagen) te leveren.
84. De procedure voor het indienen van spoedopdrachten is duidelijk beschreven in het bestelportaal en eenvoudig uitvoerbaar voor gebruikers.
85. Eventuele meerkosten voor spoedopdrachten zijn vooraf vastgelegd in de prijsafspraken.

8 Duurzaamheidseisen

Milieu en maatschappelijke verantwoord ondernemen

86. Alle producten dienen te voldoen aan de basiseisen van de MVI Criteria Tool voor papier en voor drukwerk. Gedurende de samenwerking werkt de opdrachtnemer toe naar het ambitieniveau 'significant'.
- Nb. Eisen met betrekking tot SROI zijn voor deze opdracht niet van toepassing.*
87. De opdrachtnemer hanteert een actief duurzaamheidsbeleid en kan dit op verzoek aantonen.
 88. Het gebruikte papier is FSC- of PEFC-gecertificeerd.
 89. De opdrachtnemer maakt gebruik van milieuvriendelijke inkten en toners (bijvoorbeeld op plantaardige basis).
 90. De opdrachtnemer streeft naar minimalisering van afval en heeft een beleid voor recycling van restmaterialen.
 91. Bij de distributie wordt rekening gehouden met CO₂-reductie (bijvoorbeeld door efficiënte routeplanning of inzet van elektrische voertuigen).
 92. De opdrachtnemer levert jaarlijks in Q4 de duurzaamheidsrapportage aan. Uit deze rapportage moet blijken hoe de opdrachtnemer een bijdrage levert aan de SDG's. Onderdeel hiervan kan zijn een milieukeurmerk voor gebruikte apparatuur, materialen, vervoer, CO₂-uitstoot etc. Jaarlijks wordt in overleg tussen de opdrachtnemer en de opdrachtgever afspraken gemaakt over de specifieke invulling van deze duurzaamheidsdoelen.

9 Financiële eisen

93. De opdrachtnemer hanteert een transparante en eenduidige prijsstructuur.
94. Prijzen worden opgegeven exclusief btw.
95. De prijsopgave omvat ten minste:
 - Prijs per pagina (zwart-wit en kleur, enkelzijdig en dubbelzijdig);
 - Prijs per afwerkingshandeling (nieten, binden, lamineren, etc.);
 - Leverkosten per zending of per locatie;
 - Eventuele kosten voor spoedopdrachten;
 - Kosten voor het gebruik van het web-to-print bestelportaal (indien van toepassing).

96. De opdrachtnemer factureert minimaal eenmaal per maand via een verzamelfactuur, waarbij de kosten worden uitgesplitst naar ten minste kostenplaats en locatie.
97. Er worden geen verborgen kosten in rekening gebracht; alle kosten zijn vooraf inzichtelijk.

10 Implementatie

98. De opdrachtnemer stelt een implementatieplan op en laat dit goedkeuren door de opdrachtgever. Het implementatieplan wordt uiterlijk één week na definitieve gunning aangeleverd door de opdrachtnemer.

- De implementatie omvat minimaal:
 - o kennismaking decentrale organisatie
 - o afstemming zittende opdrachtnemer
 - o opstellen protocollen
 - o technische aansluiting
 - o kennisoverdracht
 - o testfase
 - o livegang (go-live)
 - o vaststellen communicatie formats
 - o inhoud en vormgeving managementrapportage
 - o facturatieproces

Deze onderwerpen zijn minimaal opgenomen in het implementatieplan. In dit implementatieplan geeft de dienstverlener SMART aan op welke wijze invulling wordt gegeven aan de implementatie en de realisatie van de dienstverlening

ROC van Amsterdam - Flevoland