

Bijlage H Programma van eisen

Eis 1 Algemeen	
Eis 1.1	Opdrachtnemer is in staat en bereid om de gevraagde dienstverlening ten behoeve van de aanbestedende dienst, gedurende de gehele looptijd van de raamovereenkomst inclusief eventuele verlengingen, conform de in de aanbestedingsstukken gestelde eisen en voorwaarden uit te voeren. Opdrachtnemer stemt onvoorwaardelijk in met het bepaalde in dit Beschrijvend document en met alle bijbehorende bijlagen.
Eis 1.2	Opdrachtnemer voert alle werkzaamheden uit met inachtneming van de vigerende Nederlandse wet- en regelgeving en het (inkoop)beleid van Opdrachtgever.
Eis 1.3	De voertaal in woord en geschrift is de Nederlandse taal, met uitzondering van internationaal gebruikte terminologie. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat alle medewerkers die op welke wijze dan ook werkzaamheden uitvoeren voor de Opdrachtgever de Nederlandse taal in woord en geschrift goed beheersen.
Eis 1.4	Opdrachtnemer handelt (aantoonbaar) conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Alle gegevens door de aanbestedende dienst aan opdrachtnemer ter beschikking gesteld, of door de onder de raamovereenkomst of nadere overeenkomsten verrichte werkzaamheden aan opdrachtnemer bekend geworden, zullen anders dan op een door de Nederlandse wet- en regelgeving toegelaten wijze niet aan derden verstrekt worden. Indien van toepassing wordt een Verwerkingsovereenkomst verstrekt. De verwerkersovereenkomst en de daarbij behorende bijlagen vormen onlosmakelijk onderdeel van de raamovereenkomst. In geval van tegenstrijdigheden, geldt dat de verwerkersovereenkomst slechts prevaleert boven de raamovereenkomst en de daarbij behorende bijlagen indien het gaat om de verwerking van persoonsgegevens. De aanbestedende dienst behandelt alle door opdrachtnemer verstrekte persoonsgebonden informatie eveneens conform de in Nederland geldende wet- en regelgeving.
Eis 1.5	Opdrachtnemer verplicht zich tot geheimhouding van al hetgeen door de uitvoering van de opdracht over de bedrijfsvoering van de Opdrachtgever blijkt en draagt ervoor zorg, dat alle medewerkers van/namens opdrachtnemer, alsmede onderaannemers en (toe)leveranciers van opdrachtnemer zich naar deze verplichting gedragen, ook na beëindiging van de opdracht.

Eis 2 Communicatie & Contractmanagement	
Eis 2.1	De Opdrachtgever krijgt een vast beslissingsbevoegd contactpersoon (accountmanager) bij opdrachtnemer toegewezen welke fungeert als eerste aanspreekpunt voor opdrachtgever. Deze contactpersoon onderhoudt de contacten voor de opdrachten, de uitvoering en werking van de raamovereenkomst. Deze

	contactpersoon dient tijdens kantooruren telefonisch en per email bereikbaar te zijn. Opdrachtnemer dient voor deze contactpersoon vooraf een vervanger bij ziekte of verlof aan te wijzen. Aan de bereikbaarheid van de vervanger worden dezelfde eisen omtrent bereikbaarheid gesteld als aan de vaste contactpersoon.
Eis 2.2	Tussen Opdrachtgever en de accountmanager van Opdrachtnemer vindt ten minste één keer per jaar, en zo veel vaker als Opdrachtgever aangeeft daar behoefte aan te hebben, een algehele evaluatie plaats van de uitvoering van de raamovereenkomst. Opdrachtnemer verplicht zich hieraan mee te werken.
Eis 2.3	Opdrachtnemer verplicht zich om per kwartaal (telkens uiterlijk twee weken na afloop van het kwartaal) per email managementinformatie, in MS-Excel, naar Opdrachtgever te sturen. De exacte vorm en inhoud van deze informatie wordt in overleg vastgesteld, maar zal in ieder geval omvatten: 1. Digitaal overzicht van de plaatsingen incl. omzet per opdracht en periode 2. Per opdracht per media item, titel/onderwerp 3. Geregistreerde structurele klachten
Eis 2.4	Opdrachtnemer levert per kalenderjaar een jaarrapportage aan bij opdrachtgever.
Eis 2.5	Na oplevering van een (eind)product en/of de afronding van een opdracht vindt een evaluatie plaats van de uitgevoerde werkzaamheden, indien Opdrachtgever hier behoefte aan heeft. Opdrachtnemer verplicht zich mee te werken aan de uitvoering van deze evaluatie.
Eis 2.6	Opdrachtnemer verplicht zich om vier (4) keer per jaar (telkens uiterlijk twee weken na afloop van het kwartaal) per email managementinformatie, in MS-Excel, naar Opdrachtgever te sturen. De exacte vorm en inhoud van deze informatie wordt in overleg vastgesteld, maar zal in ieder geval omvatten: 1. Het bedrag aan omzet per opdracht, voor het betreffende kwartaal en getotaliseerd. 2. Per opdracht de titel/het onderwerp, de naam van uw contactpersoon. 3. Geregistreerde structurele klachten.
Eis 2.7	Opdrachten zijn vaak ad hoc, van Opdrachtnemer wordt verwacht zich flexibel op te stellen en snel te kunnen handelen.
Eis 2.8	Opdrachtnemer hanteert een strakke planning en communiceert duidelijk over de tussentijdse stappen in die planning. Men communiceert duidelijk over wanneer welk resultaat verwacht mag worden.
Eis 2.9	Opdrachtnemer denkt proactief mee bij opdrachten en doet suggesties om de opdracht te verbeteren.
Eis 2.10	Opdrachtnemer denkt proactief mee om het proces rondom het uitzetten van opdrachten en dergelijke te optimaliseren en de service te verbeteren.
Eis 2.11	Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid om face-to-face af te stemmen over opdrachten waarbij Opdrachtgever meer afstemming wenst op locatie van Opdrachtgever.

Eis 3 Personeel

Eis 3.1	Opdrachtnemer beschikt over voldoende medewerkers om de opdracht conform de aanbestedingsstukken uit te voeren.
Eis 3.2	Indien Opdrachtgever niet tevreden is over de inzet van een medewerker van opdrachtnemer kan de aanbestedende dienst verzoeken om vervanging van de desbetreffende medewerker. Opdrachtgever zal tijdig opdrachtnemer op de hoogte stellen en zal geen vervanging eisen op basis van ongegronde redenen.

Eis 4 Opdrachten	
Eis 4.1	Opdracht conformeert zich aan de volgende uitgangspunten voor de route ten aanzien van DTP en vormgevingsopdrachten: 1. Opdrachtgever geeft aan opdrachtnemer aan dat opdrachtgever een opdracht geeft ten aanzien van DTP en/of vormgeving volgens specificaties zoals budget, periode, tijdstip en vorm. 2. Opdrachtnemer neemt contact met opdrachtgever over de opdracht indien er onduidelijkheden zijn. Opdrachtnemer stuurt een offerte waar ook de contractueel overeengekomen tarieven in zijn opgenomen. 3. Zodra opdrachtgever de offerte heeft geaccordeerd, stuurt opdrachtnemer een orderbevestiging en kan overgaan tot definitieve uitvoering. 4. Opdrachtgever controleert de factuur en betaalt de factuur van opdrachtnemer. Indien opdrachtgever wil afwijken van bovenstaande route van zal zij dit in de briefing expliciet opnemen.
Eis 4.2	Opdrachtgever levert een offerteaanvraag aan per e-mail. Opdrachtnemer verplicht zich ertoe om binnen één werkdag-vijf (5) werkdagen na ontvangst van de offerteaanvraag, met inachtneming van het bepaalde in deze Raamovereenkomst, een offerte uit te brengen. Indien Opdrachtnemer meer tijd nodig heeft voor het uitbrengen van de offerte, deelt hij binnen deze periode mee en treedt met Opdrachtgever in overleg om een passende termijn te bepalen. Afstemming over de offerte wordt geïnitieerd vanuit Opdrachtnemer voor definitieve afstemming over de offerte en de planning.
Eis 4.3	Indien opdrachtnemer geen offerte indient, dan stelt hij Opdrachtgever hiervan binnen 2 werkdagen na verzending van de Offerteaanvraag door Opdrachtgever schriftelijk onder opgaaf van reden op de hoogte.
Eis 4.4	Opdrachtnemer is gehouden om in de offerte all-in tarieven op te nemen waarin alle kosten zijn verwerkt. De prijsstelling wordt zowel inclusief als exclusief de van toepassing zijnde btw vermeld.
Eis 4.5	Bij de uitvoering van de opdrachten voldoet Opdrachtnemer aan de communicatiekaders en huisstijl van Opdrachtgever. Indien nodig kan voor specifieke producten, middelen of projecten toestemming worden verleend om de communicatiekaders en/of de huisstijl niet toe te passen.
Eis 4.6	Bij oplevering van het (eind)product dient aanvullend op het definitieve middel tevens het open bestand digitaal aangeleverd te worden aan Opdrachtgever.
Eis 4.7	Opdrachtnemer dient alle opdrachten en uitgevoerde diensten en middelen zorgvuldig te documenteren en te archiveren, om gedurende de looptijd van de raamovereenkomst op verzoek kosteloos digitaal te kunnen overhandigen aan Opdrachtgever.
Eis 4.8	Opdrachtnemer stemt in met de overgang van alle auteursrechten die kunnen worden uitgeoefend – waar en wanneer dan ook – ten aanzien van de (eind)producten van de verrichte Diensten op de Opdrachtgever.
Eis 4.9	Opdrachtnemer garandeert de continuïteit en uitvoering van de opdrachten binnen de opgegeven tijd en conform de opgegeven fasering, planning en budget. Tenzij anders is overeengekomen, gelden de opgegeven planningsdata als fatale termijnen.

Met opmerkingen [AMP1]: Aangepast nav 1^e Nvl vraag 19

Eis 4.10	Opdrachtnemer verplicht zich ertoe Opdrachtgever onverwijld te informeren indien blijkt dat één of meer fatale termijnen niet zullen worden gehaald en om in overleg te treden om tot een oplossing te komen.
Eis 4.11	Opdrachten worden alleen na schriftelijk akkoord van opdrachtgever door opdrachtnemer uitgevoerd.
Eis 4.12	Iedere uitgebracht offerte door opdrachtnemer is inclusief alle benodigde correctierondes.
Eis 4.13	De aard en inhoud van de werkzaamheden waarvoor DTP & Vormgeving wordt ingezet maakt dat er incidenteel vraag kan zijn naar spoedoplossingen. Opdrachtnemer dient in staat te zijn om te werken onder hoge tijdsdruk, waarbij het snel leveren van het communicatieproduct niet ten koste gaat van de kwaliteit. Eventuele meerkosten voor een spoedopdracht geeft u op in de offerte en worden in overleg met opdrachtgever besproken en vastgesteld.
Eis 4.14	Bij mogelijke spoedopdrachten geeft opdrachtnemer binnen vier uur een reactie op de spoedaanvraag met daarin de inschatting van de doorlooptijd van de opdracht. Ook spoedopdrachten worden per e-mail gecommuniceerd.
Eis 4.15	Opdrachtnemer is verplicht om binnen drie (3) werkdagen na ontvangst van een spoed aanvraag, een offerte uit te brengen.
Eis 4.16	Elke opdracht is inclusief maximaal drie (3) correctierondes (onder correctieronde wordt verstaan het doen van aanpassingen op verzoek van Opdrachtgever na het aanleveren van een drukproef van de uitgevoerde werkzaamheden).
Eis 4.17	Correcties buiten de standaard correctieronde(s) door omissies in de specificaties van de opdracht te wijten aan opdrachtgever geschiedt op basis van nacalculatie.
Eis 4.18	Indien correcties niet juist zijn uitgevoerd door opdrachtnemer voert opdrachtnemer deze correcties door zonder hier een correctieronde voor te rekenen.
Eis 4.19	In de naam van documenten is de status van het document af te lezen (versie van de proef), daarover worden na gunning nadere afspraken over gemaakt.
Eis 4.20	Opdrachtnemer denkt mee in opdrachten waarin dit gevraagd is maar ook proactief wanneer dit niet expliciet gevraagd is. Opdrachtnemer kan daarin suggesties doen qua opmaak, tekst et cetera.
Eis 4.21	Opdrachtnemer werkt foutloos en doorziet fouten welke gemaakt zijn door opdrachtgever zoals taalfouten, onjuiste datums, onjuiste namen bij foto's et cetera.
Eis 4.22	De verantwoordelijkheid voor het controleren van de drukproeven op typefouten, het ontwerp en het uiteindelijke resultaat van de opgeleverde communicatiemiddelen ligt bij Opdrachtnemer.
Eis 4.23	Opdrachtnemer werkt met door Opdrachtgever aangeleverde opmaakbestanden o.a. voor Indesign en Illustrator, CSS en Word.

Eis 5 Intellectueel eigendom

Eis 5.1	Opdrachtgever heeft te allen tijde recht op de (open) bestanden van Opdrachtnemer, deze worden dan ook op eerste verzoek van Opdrachtgever aangeleverd.
Eis 5.2	Al het ontwerpwerk uitgevoerd voor Opdrachtgever is en blijft eigendom van Opdrachtgever.

Eis 6 Huisstijl

Eis 6.1	De Opdrachtnemer conformeert zich aan de huisstijl van Opdrachtgever welke staat omschreven in de digitale huisstijlomgeving (tool). Deze digitale huisstijlomgeving (tool) kan in de looptijd van de overeenkomst geupdate worden door Opdrachtgever. Opdrachtnemer is bewaker van de toepassing van de huisstijl.
----------------	---

Eis 6.2	Opdrachtnemer past de huisstijl bij elke opdracht toe. Correcties als gevolg van het niet goed toepassen van de huisstijl worden niet in rekening gebracht.
Eis 6.3	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de op te leveren producten die op de websites van Opdrachtgever worden ingezet, toegankelijk zijn en voldoen aan WCAG 2.1 (Web Content Accessibility Guidelines) richtlijnen. Ook alle content die op een online kanaal van Opdrachtgever gaat worden gebruikt moet aantoonbaar voldoen aan WCAG 2.1 richtlijnen.

Eis 7 Prijs	
Eis 7.1	Inschrijver vult het prijzenblad in dat is opgenomen in conform Bijlage G Prijzenblad .
Eis 7.2	Opdrachtnemer is gerechtigd de overeengekomen uurtarieven ten hoogste 1 maal per kalenderjaar, en wel voor het eerst op 1 januari 2023 te wijzigen. De maximale indexering is conform het CBS Indexcijfer, Dienstenprijzen; commerciële dienstverlening en transport, index 2015 = 100; 73 Reclame en marktonderzoek (of bij wijziging van het basisjaar tijdens de contractduur het meest recente basisjaar). Voor het indexeren wordt uitgegaan van de jaarmutaties van het voorafgaande contractjaar. De maximale procentuele tariefswijziging is het percentage dat staat in de kolom "Jaargemiddelde". Daarbij mag ook het voorlopige indexcijfer gebruikt worden. De prijsaanpassing is gemaximaliseerd tot de in de benoemde CBS index aangegeven stijging over 12 maanden. Voorstellen tot prijswijzigingen door Opdrachtnemer dienen, middels nieuwe tarieven, minimaal één maand voor toepassing schriftelijk bekend te worden gemaakt aan Opdrachtgever. Opdrachtnemer dient het voorstel (inclusief nieuwe prijslijsten) gespecificeerd met een uitdraai van CBS-Statline in te dienen en in het voorstel een verwijzing te maken naar deze Raamovereenkomst met Opdrachtgever. Heffingen van overheidswegen en door gewijzigde Nederlandse- en Europese wet- en regelgeving gewijzigde tarieven kunnen na schriftelijk akkoord van Opdrachtgever worden doorberekend. Indexeringsverzoeken over voorgaande jaren kunnen niet met terugwerkende kracht worden ingediend en ingevoerd.
Eis 7.3	Opdrachtnemer biedt offertes aan door middel van een open calculatie.
Eis 7.4	De door Opdrachtnemer aangeboden tarieven zijn 'all-in', dat wil zeggen inclusief salariskosten, het opstellen van offertes, overheadkosten, kosten voor gebruik apparatuur, verzekeringen, reis- en verblijfkosten, belasting (exclusief BTW), heffingen, administratieve kosten, kosten voor overleg, orderkosten, traffickkosten en overige noodzakelijk te maken kosten voor het uitvoeren van de opdracht. Er kunnen geen uren in rekening gebracht worden voor het opstellen van offertes.

Eis 8 Juridisch	
Eis 8.1	De algemene voorwaarden, productvoorwaarden, verkoopvoorwaarden en/of andere voorwaarden van opdrachtnemer worden nadrukkelijk van de hand gewezen. In de inschrijving van opdrachtnemer wordt niet (deels) naar andere juridische voorwaarden verwezen.
Eis 8.2	De volgorde in prioriteit (in aflopend belang) in geval van strijdigheid tussen de

	contractdocumenten is: 1. Raamovereenkomst 2. Nadere overeenkomst 3. Aanbestedingsstukken en de Nota('s) van inlichtingen (laatste versie/datum als hoogste in de rangorde) 4. Inkoopvoorwaarden 'Algemene inkoopvoorwaarden 2020 SBB' 5. Inschrijving Opdrachtnemer
Eis 8.3	Opdrachtnemer brengt de aanbestedende dienst, zodra opdrachtnemer weet of behoort te weten dat de nakoming van de opdracht niet of niet tijdig of niet naar behoren plaatsvindt, onmiddellijk schriftelijk én telefonisch op de hoogte onder vermelding van de omstandigheden.
Eis 8.4	Opdrachtnemer is in staat en bereid om de gevraagde dienstverlening ten behoeve van de aanbestedende dienst, gedurende de gehele looptijd van de raamovereenkomst inclusief eventuele verlengingen, conform de in de aanbestedingsstukken gestelde eisen en voorwaarden uit te voeren.
Eis 8.5	Door het indienen van een inschrijving gaat opdrachtnemer ermee akkoord dat bij een fusie van de aanbestedende dienst met een derde partij de scope van de opdracht kan wijzigen en dat de overeenkomst per aangetekend schrijven met inachtneming van een opzegtermijn van zes kalendermaanden geheel of gedeeltelijk kan worden beëindigd.
Eis 8.6	Door het indienen van een inschrijving maken de door opdrachtnemer opgegeven antwoorden op de kwalitatieve sub-gunningcriteria automatisch en direct deel uit van de eisen die gesteld worden aan de uitvoering van de opdracht.
Eis 8.7	Een nadere overeenkomst en de daarbij behorende bijlagen vormen onlosmakelijk onderdeel van de raamovereenkomst. In geval van tegenstrijdigheden, geldt dat de nadere overeenkomst slechts prevaleert boven de raamovereenkomst en de daarbij behorende bijlagen indien in een nadere overeenkomst uitdrukkelijk van (enige bepaling van) de raamovereenkomst wordt afgeweken, voor zover er geen sprake is van een wezenlijke wijziging.

Eis 9 Facturatie	
Eis 9.1	Facturen dienen te voldoen aan de wettelijke vereisten.
Eis 9.2	Onder vermelding van de Raamovereenkomst verzendt Opdrachtnemer maandelijks achteraf na verrichting en acceptatie van omschrijving onderdeel opdracht een verzamelfactuur.
Eis 9.3	Onder vermelding van de Raamovereenkomst verzendt Opdrachtnemer na volledige verrichting en acceptatie een factuur per aanvullende opdracht.
Eis 9.4	Een factuur bevat minimaal de volgende gegevens; <u>Gegevens opdrachtnemer</u> • Bedrijfsnaam • Adres • Telefoonnummer • KvK-nummer • Btw-nummer • IBAN rekeningnummer • Debiteurnummer

	<u>Gegevens Opdrachtgever</u> • Organisatienaam • Adres • Contractnummer <u>Factuur gegevens</u> • Factuurdatum • Factuurnummer • Ordernummer • Projectcode SBB • Periode waar de factuur betrekking op heeft • Totaal factuurbedrag exclusief btw • Btw percentage • Btw-bedrag factuur • Totaal factuurbedrag inclusief btw • Btw-nummer • Contract- en verplichtingnummer • Grootboek, kostenplaats en kostendrager • Contactpersoon <u>Kostenoverzicht als bijlage</u> • Gegevens zoals gespecificeerd in de eis m.b.t. het kostenoverzicht. De definitieve inhoud en opmaak van de verzamelfacturen wordt gedurende de implementatiefase in overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer vastgesteld.
	Eis 9.5 <u>Een kostenoverzichten bevat minimaal de volgende gegevens:</u> • Factuurdatum • Factuurnummer • Afdelingscode • Ordernummer • Periode waar de factuur/kostenoverzicht betrekking op heeft • Naam van de opdrachtverstrekker (indien van toepassing) • Prijs per onderdeel zoals opgenomen in het prijsblad (of de offerte in geval van een aanvullende opdracht) • Totale kosten (incl. en excl. Btw) • In het geval van een aanvullende opdracht een kopie van de door Opdrachtgever goedgekeurde offerte • Naam en telefoonnummer contactpersoon Opdrachtnemer De definitieve inhoud en opmaak van de kostenoverzichten wordt gedurende de implementatiefase in overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer vastgesteld.
	Eis 9.6 Facturen worden uitsluitend digitaal in pdf-formaat gestuurd aan facturen@s-bb.nl.
	Eis 9.7 De betalingstermijn is 30 kalenderdagen na ontvangst van de (correcte) factuur.
	Eis 9.8 De factuur wordt pas in behandeling genomen als deze voldoet aan de in het programma van eisen genoemde voorwaarden. Indien een factuur hieraan niet voldoet, dan wordt de opdrachtnemer hiervan schriftelijk op de hoogte gebracht.

Eis 9.9	Opdrachtgever is gerechtigd om indien er sprake is van door Opdrachtnemer verschuldigde bedragen (creditering) welke niet tijdig zijn voldaan door Opdrachtnemer, deze te verrekenen met bedragen die opdrachtnemer verschuldigd is aan Opdrachtgever.
Eis 9.9	Indien Opdrachtgever niet tijdig betaalt en de vertraging niet te wijten is aan Opdrachtnemer, kan Opdrachtnemer aanspraak maken op de wettelijke rente van het bedrag, met de betaling waarvan de Opdrachtgever in gebreke is, met ingang van de dag, volgend op die, waarop de betaling uiterlijk diende te geschieden. Rente van rente kan Opdrachtnemer niet vorderen.