

Bijlage G 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 1.5 | Indien er een verschil blijkt te zijn tussen de eisen in het programma van eisen en de (genoemde) vigerende (Nederlandse) Wet- en regelgeving, normeringen, en/of andere documenten waarnaar wordt verwezen in de aanbestedingsstukken dan prevaleert de strengste variant. |
| Eis 1.6 | 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 | Alle communicatie tussen opdrachtnemer en de Opdrachtgever vindt plaats in de Nederlandse taal. |
| Eis 2.2 | 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 2.3 | 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 2.4 | 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. Geregistreeerde structurele klachten |
| Eis 2.5 | Opdrachtnemer levert per kalenderjaar een jaarrapportage aan bij Opdrachtgever. |
| Eis 2.6 | 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 2.7 | 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. Geregistreeerde structurele klachten. |
| Eis 2.8 | Opdrachten zijn vaak ad hoc, van Opdrachtnemer wordt verwacht zich flexibel op te stellen en snel te kunnen handelen. |
| Eis 2.9 | 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 2.10 | Opdrachtnemer denkt proactief mee bij opdrachten en doet suggesties om de opdracht te verbeteren. |
| Eis 2.11 | Opdrachtnemer denkt proactief mee om het proces rondom het uitzetten van opdrachten en dergelijke te optimaliseren en de service te verbeteren. |
| Eis 2.12 | 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 Nadere opdrachten | |
| Eis 4.1 | Opdracht conformeert zich aan de volgende uitgangspunten voor de route ten aanzien van marketing & reclame opdrachten: 1. Opdrachtgever geeft aan Opdrachtnemer aan dat Opdrachtgever een Opdracht geeft ten aanzien van marketing en/of reclame 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, stuur 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 na ontvangst van de offerteaanvraag, met inachtneming van het bepaalde in deze Raamovereenkomst, een Offerte uit te brengen te reageren en <u>binnen 10 werkdagen een Offerte uit te brengen</u> . 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 Nadere overeenkomst 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 Nadere opdrachten binnen de opgegeven tijd en conform de opgegeven fasering, planning en budget. Tenzij anders is overeengekomen, gelden de opgegeven planningsdata als fatale termijnen. |
| 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 | 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 4.14 | Correcties buiten de standaard correctieronde(s) door omissies in de specificaties van de opdracht te wijten aan opdrachtgever geschiedt op basis van nacalculatie. |
| Eis 4.15 | Indien correcties niet juist zijn uitgevoerd door Opdrachtnemer voert opdrachtnemer deze correcties door zonder hier een correctieronde voor te rekenen. |

Met opmerkingen [PP1]: Aangepast n.a.v. 1^e Nvl vraag 4.

| | |
|----------|---|
| Eis 4.16 | 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 4.17 | 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 4.18 | Opdrachtnemer werkt foutloos en doorziet fouten welke gemaakt zijn door opdrachtgever zoals taalfouten, onjuiste datums, onjuiste namen bij foto's et cetera. |
| Eis 4.19 | De verantwoordelijkheid voor het controleren van de drukproeven op typefouten, het ontwerp en het uiteindelijke resultaat van de opgeleverde communicatiemiddelen ligt bij Opdrachtnemer. |
| Eis 4.20 | Opdrachtnemer werkt met door Opdrachtgever aangeleverde opmaakbestanden o.a. voor Indesign en Illustrator, CSS en Word. |
| Eis 4.21 | Opdrachtnemer zorgt er voor dat de offertes transparant en controleerbaar zijn. Offertes dienen d.m.v. een open calculatie te worden aangeboden. |

Eis 5 Spoedopdrachten

| | |
|---------|--|
| Eis 5.1 | De aard en inhoud van de werkzaamheden waarvoor de dienstverlening 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 5.2 | Bij mogelijke spoedopdrachten geeft Opdrachtnemer binnen vier uur een reactie op de spoedaanvraag (<u>tijdens kantooruren</u>) met daarin de inschatting van de doorlooptijd van de opdracht. Ook spoedopdrachten worden per e-mail gecommuniceerd. |
| Eis 5.3 | Opdrachtnemer is verplicht om binnen drie (3) werkdagen na ontvangst van een spoed aanvraag, een offerte uit te brengen. |

Met opmerkingen [PP2]: Aangepast n.a.v. 1^e Nvl vraag 5.

Eis 6 intellectueel eigendom

| | |
|---------|---|
| Eis 6.1 | Opdrachtgever heeft te allen tijde recht op de (open) bestanden van Opdrachtnemer, deze worden dan ook op eerste verzoek van Opdrachtgever aangeleverd. |
| Eis 6.2 | Al het campagne- en ontwerpwerk inclusief het creatieve concept uitgevoerd voor opdrachtgever, is eigendom van Opdrachtgever zodra de factuur is betaald. |

Eis 7 Prijs

| | |
|---------|--|
| Eis 7.1 | Inschrijver vult het prijzenblad in dat is opgenomen in conform Bijlage F Prijzenblad . |
| Eis 7.2 | 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 Indexatie

| | |
|---------|--|
| Eis 8.1 | De overeengekomen prijzen liggen in ieder geval vast tot en met 31 december 2023 en kunnen – eerst per 1 januari 2024 op verzoek van opdrachtnemer – ten hoogste |
|---------|--|

| | |
|----------------|--|
| | <p>éénmaal per kalenderjaar worden herzien op basis van de percentuele wijziging van de CBS index Dienstenprijzen, onderdeel Reclame en Marktonderzoek index, waarbij de volgende rekenmethode wordt gehanteerd: (indexcijfer nieuw jaar – indexcijfer oud jaar)/indexcijfer oud jaar x 100%</p> <p>Route:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Prijzen - Dienstprijzen - Dienstprijzen; index 2015=100. 2. Jaarmutaties - CPA 2008 - 73 Reclame en marktonderzoek - Jaren per kwartaal - 2e kwartaal. <p>Voorbeeld: http://statline.cbs.nl/Statweb/publication/?DM=SLNL&PA=81530NED&D1=0,2&D2=91&D3=72,I&VW=T</p> <p>Als nieuw jaar wordt gehanteerd het meest recente volledige jaar, waarvan het gemiddelde definitieve indexcijfer is berekend, als oud jaar wordt het jaar voorafgaande aan het nieuwe jaar gehanteerd. Indexeringsverzoeken over voorgaande jaren kunnen niet met terugwerkende kracht worden ingediend en ingevoerd.</p> |
| Eis 8.2 | Een voornemen tot indexatie dient Opdrachtnemer minimaal twee maanden voorafgaand aan de ingangsdatum daarvan schriftelijk aan de opdrachtgever te melden voorzien van een toelichting op de gehanteerde formule. Gewijzigde prijzen gaan pas in na schriftelijke goedkeuring van de opdrachtgever. |
| Eis 8.3 | Negatieve indexering dient Opdrachtnemer te allen tijde schriftelijk te melden voorzien van een toelichting op de gehanteerde formule bij aanpassing van de prijzen en de prijzen dienen in een dergelijk geval verplicht te worden herzien. |

Eis 9 Beëindiging Raamovereenkomst

| | |
|----------------|--|
| Eis 9.1 | Bij beëindiging of ontbinding van de Raamovereenkomst, dient de Opdrachtnemer te garanderen om te komen tot een effectieve en geruisloze overdracht van werkzaamheden aan een eventuele nieuwe leverancier. Alle geactualiseerde gegevens welke Opdrachtnemer met betrekking tot de Raamovereenkomst van Opdrachtgever in bezit heeft, worden op eerste verzoek direct digitaal aan Opdrachtgever ter beschikking gesteld. |
|----------------|--|

Eis 10 Juridisch

| | |
|-----------------|---|
| Eis 10.1 | 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 10.2 | De volgorde in prioriteit (in aflopend belang) in geval van strijdigheid tussen de contractdocumenten is: <ol style="list-style-type: none"> 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 10.3 | 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 10.4 | 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 11 Facturatie | |
| Eis 9.1 | Onder vermelding van de Raamovereenkomst verzendt Opdrachtnemer maandelijks achteraf na verrichting en acceptatie van omschrijving onderdeel Opdracht een verzamelfactuur. |
| Eis 9.2 | Onder vermelding van de Raamovereenkomst verzendt Opdrachtnemer na volledige verrichting en acceptatie een factuur per aanvullende opdracht. |
| Eis 9.3 | De factuur bevat minimaal de volgende gegevens; <ul style="list-style-type: none"> <u>Gegevens Opdrachtnemer</u> <ul style="list-style-type: none"> • Bedrijfsnaam • Adres • Telefoonnummer • KvK-nummer • Btw-nummer • IBAN rekeningnummer • Debiteurnummer <u>Gegevens de Opdrachtgever</u> <ul style="list-style-type: none"> • Organisatiernaam • Adres • Contractnummer <u>Factuur gegevens</u> <ul style="list-style-type: none"> • Factuurdatum • Factuurnummer • Ordernummer • 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. <u>Overig</u> |

| | |
|----------|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Kopie Nadere opdracht incl. akkoord en contactpersoon Opdrachtgever. <p>De definitieve inhoud en opmaak van de verzamelfacturen wordt gedurende de implementatiefase in overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer vastgesteld.</p> |
| Eis 9.4 | Facturen worden uitsluitend digitaal in PDF formaat of UBL 2.1 formaat gestuurd aan facturen@s-bb.nl. Voor vragen t.a.v. facturatie neem Opdrachtnemer contact op met financien@s-bb.nl. |
| Eis 9.5 | <p><u>Een kostenoverzichten bevat minimaal de volgende gegevens:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>De definitieve inhoud en opmaak van de kostenoverzichten wordt gedurende de implementatiefase in overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer vastgesteld.</p> |
| Eis 9.6 | De betalingstermijn is 30 kalenderdagen na ontvangst van de (correcte) factuur. |
| Eis 9.7 | Indien een factuur niet voldoet aan de in het programma van eisen genoemde voorwaarden wordt de Opdrachtnemer hiervan binnen 5 kalenderdagen na ontvangst schriftelijk op de hoogte gebracht. De betreffende factuur wordt pas in behandeling genomen op het moment dat deze voldoet aan de in het programma van eisen genoemde voorwaarden. |
| Eis 9.8 | Indien opdrachtgever een factuur geheel of gedeeltelijk betwist of indien de factuur op enigerlei wijze incorrect is opgesteld of ingediend, heeft Opdrachtgever het recht het betwiste bedrag niet te betalen. Opdrachtgever zal opdrachtnemer op de hoogte stellen van de redenen en partijen zullen een dergelijk geschil zo snel mogelijk oplossen. |
| 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 9.10 | 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. |