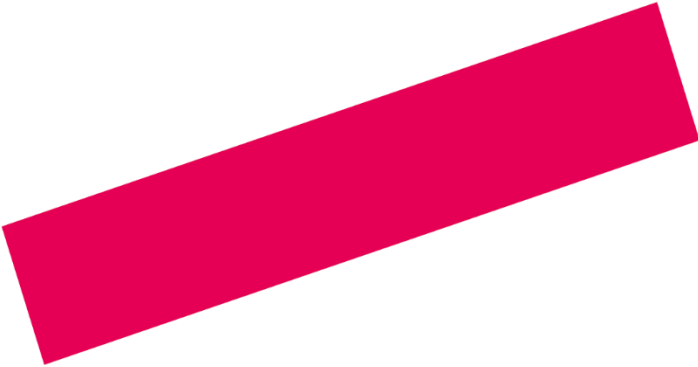




Bijlage 5: Programma van Eisen_

Europese aanbesteding volgens de openbare procedure
voor “Conceptontwikkeling, Vormgeving, UX/UI Design, Front-end ontwikkeling
en DTP” ten behoeve van de
HAN University of Applied Sciences
Kenmerk HAN/INK/2020/MRGP/Conceptontwikkeling_en_Vormgeving

Status : Versie 2.0
Uitgevoerd door: De afdeling Inkoop van de Hogeschool van Arnhem en Nijmegen,
in samenwerking met projectteam Aanbesteding Conceptontwikkeling,
Vormgeving, UX/UI Design, Front-end ontwikkeling en DTP
Datum: Januari 2021

Vertrouwelijkheid

Deze uitgave bevat vertrouwelijke informatie en dient als zodanig te worden behandeld door de ontvanger. De onderhavige uitgave mag uitsluitend gebruikt worden door de ontvanger in het kader van deze aanbestedingsprocedure. Overige toepassing is nadrukkelijk niet toegestaan.

Programma van Eisen

Nadrukkelijk wordt vermeld dat Inschrijver aan alle gestelde eisen moet voldoen. Is dit niet het geval dan wordt de Inschrijving niet in behandeling genomen en uitgesloten van de aanbestedingsprocedure. Eisen zijn knock-out criteria.

	Algemene eisen
1.	De kwaliteit van de producten en diensten die onder de Raamovereenkomsten worden geleverd is minimaal vergelijkbaar met de kwaliteit die door de Opdrachtnemer in de uitgewerkte items van de Inschrijving is getoond en door Opdrachtgever beoordeeld is.
2.	Opdrachtnemer geeft uiterlijk binnen 24 uur terugkoppeling naar aanleiding van een offerteaanvraag en geeft de acties aan die naar aanleiding hiervan zullen worden ondernomen.
3.	Opdrachtnemer informeert de HAN zodra Opdrachtnemer weet, of behoort te weten dat de nakoming van de Opdracht niet of niet tijdig of niet naar behoren plaats kan vinden. Melding geschiedt onmiddellijk schriftelijk én telefonisch onder vermelding van de omstandigheden.
4.	De HAN behoudt zich het recht voor om bij niet nakoming van de contractuele voorwaarden door Opdrachtnemer, een derde partij in te schakelen om de gevraagde diensten uit te voeren. Opdrachtnemer heeft geen recht op eventuele tegemoetkoming in de mogelijk gemaakte (on)kosten. Het inschakelen van een derde partij is slechts mogelijk indien Opdrachtnemer in verzuim is gesteld door middel van een ingebrekestelling waarin een redelijke termijn voor nakoming is gegeven, tenzij bij voorbaat vaststaat dat ingebrekestelling niet mogelijk is.
5.	De medewerkers die door Opdrachtnemer worden ingezet voor de HAN conformeren zich aan de integriteitcode, te raadplegen op https://www.han.nl/over-de-han/organisatie/bestuur/goed-bestuur/Integriteitscode.pdf . Daarnaast kent de HAN een ICT-reglement en een privacyreglement. Deze zijn na definitieve gunning op verzoek opvraagbaar bij de contactpersoon van de HAN.
6.	Alle aan de HAN opgeleverde (digitale) documenten zijn vrij van rechten en komen ongelimiteerd en exclusief in het bezit van de HAN. Over de duur en de eventuele afkoop van auteurs- en portretrechten worden per project afspraken gemaakt
7.	Alle informatie en opgeleverde documenten van de HAN, of gemaakt in opdracht van de HAN, zijn eigendom van dan wel gaan in eigendom over naar de HAN. Rechten die ontstaan bij uitvoering van de Raamovereenkomst, komen direct toe aan de HAN als Opdrachtgever. Rechten van intellectueel eigendom die reeds bestaan voor aanvang van eventuele opdrachtverstrekking vormen hierop een uitzondering, en zullen bij uitvoering van de Raamovereenkomst door Opdrachtnemer worden gerespecteerd. Voor het eigendomsrecht mogen geen extra kosten worden berekend.
8.	Opdrachten van Opdrachtgever zullen te allen tijde door Opdrachtnemer gearhiveerd worden gedurende de Raamovereenkomst. De gearhiveerde bestanden dienen op eenvoudige wijze gevonden te kunnen worden indien Opdrachtgever hier om verzoekt. Mocht de HAN in de toekomst gebruik gaan maken van een Digital Asset Management systeem, dan verplicht Opdrachtnemer zich vanaf dat moment om zich hieraan te confirmeren.
9.	De HAN hecht grote waarde aan een soepele overgang en een goede start van de nieuwe Raamovereenkomst. Opdrachtnemer is medeverantwoordelijk voor een integere, correcte en transparante afbouw van de samenwerking met de huidige bureaus, op dusdanige wijze dat de continuïteit van de dienstverlening op de diverse onderdelen en de bedrijfsvoering van de HAN gegarandeerd blijft. Opdrachtnemer berekent geen kosten voor dossieroverdracht.

10.	Na beëindiging van de Raamovereenkomst zal Opdrachtnemer in opdracht van de HAN zorg dragen voor een optimale overdracht aan de mogelijk nieuwe leverancier(s) van de HAN, dan wel aan de HAN zelf. Deze overdracht betreft alle documenten, bronbestanden, files, informatie en dergelijke die Opdrachtnemer in haar bezit heeft betreffende de HAN. Deze overdracht maakt onderdeel uit van de Raamovereenkomst en leidt niet tot enige kosten voor de HAN dan wel voor de mogelijke opvolger van Opdrachtnemer.
11.	De HAN zet Nadere opdrachten ten aanzien van drukwerk, media inkoop offline en online media advies niet uit bij Opdrachtnemer maar zet deze uit bij de hiertoe gecontracteerde leveranciers.
Prijs	
12.	Offertes ten behoeve van Nadere opdrachten zijn op basis van het geoffreerde Prijzenblad en geven inzicht in de afzonderlijke prijscomponenten en de urencalculaties. Calculaties in aangeboden offertes dienen realistisch en marktconform te zijn. Realistisch en marktconform houdt in dat Opdrachtnemer eerlijke, kostendekkende en in de markt gebruikelijke uren opgeeft. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om te kiezen voor een separaat inkooptraject indien op basis van verificatie blijkt dat de door de Opdrachtnemer aangeboden uren hoger zijn dan de calculatie zoals die op dat moment wordt aangeboden door 3 andere aanbieders.
13.	Opdrachtgever is gerechtigd de opdracht die onder de Raamovereenkomst is verstrekt kosteloos te annuleren voordat Opdrachtnemer met de opdracht is begonnen. Indien Opdrachtnemer al gestart is met de uitvoering van de opdracht is Opdrachtgever eveneens gerechtigd om de opdracht te annuleren, maar mogen de in redelijkheid gemaakte kosten door Opdrachtnemer in rekening worden gebracht bij Opdrachtgever. Deze kosten dienen wel op regelniveau onderbouwd te worden door Opdrachtnemer en goedgekeurd te worden door de Opdrachtgever.
14.	Opdrachtnemer is gerechtigd de overeengekomen prijzen/tarieven ten hoogste 1 maal per kalenderjaar, en wel voor het eerst op 1 mei 2022 te wijzigen. Deze prijswijziging dient uiterlijk 2 maanden tevoren schriftelijk kenbaar te worden gemaakt. De prijswijziging kan maximaal gelijk zijn aan en dient te gebeuren op basis van de percentuele wijziging van de CBS index Zakelijke Dienstverlening, onderdeel Reclamewezen en Marktonderzoek index (SBI73), waarbij de volgende rekenmethode wordt gehanteerd: $(\text{indexcijfer nieuw jaar} - \text{indexcijfer oud jaar}) / \text{indexcijfer oud jaar} \times 100\%$ 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.
15.	Meerprijs is niet acceptabel zonder toezegging dan wel akkoord van Opdrachtgever. Enkel een schriftelijk akkoord wordt gezien als rechtsgeldige toezegging.
16.	Overleggen inclusief de voorbereidende werkzaamheden (op elk niveau), reistijden, uit te werken verslagen/rapportages, etc. dient Opdrachtnemer te verdisconteren in haar Prijsstelling.
Communicatie, rapportage en evaluatie	
17.	De HAN acht het van belang dat er ten aanzien van de uitvoering van de Raamovereenkomst een goede communicatie- en escalatiestructuur bestaat. De Opdrachtnemer dient voor de onderhavige Opdracht een vast accountteam ter beschikking te stellen met hierin: • één strategisch verantwoordelijk contactpersoon. De contactpersoon op beleidsmatig/strategisch niveau het eerste aanspreekpunt voor de HAN. De contactpersoon is verantwoordelijk voor de naleving en invulling van de Raamovereenkomst. • een operationeel verantwoordelijk team onder aansturing van een vaste contactpersoon, waardoor de continuïteit van de dienstverlening is gewaarborgd.

	• Bij een wisseling van de vaste contactpersonen dient Opdrachtnemer in haar werkprocessen zorg te dragen voor een tijdige en volledige overdracht van alle beschikbare informatie, waaronder de gemaakte afspraken met de HAN over de werkwijze, werkprocessen en procedures. • Bij tijdelijke afwezigheid van de vaste contactpersonen dient er te allen tijde een vervanger te zijn die bekend is met de HAN en de gemaakte afspraken. De HAN behoudt zich het recht voor om een vervangende strategisch en/of operationeel verantwoordelijke contactpersoon te eisen indien de samenwerking, naar het oordeel van de HAN, niet goed verloopt.
18.	Opdrachtnemer zal - op verzoek van Opdrachtgever - eenmaal per jaar kosteloos deelnemen aan een strategisch overleg waarin zowel de ontwikkelingen bij Opdrachtgever als die bij Opdrachtnemer worden besproken.
19.	Twee maal per jaar voeren Opdrachtnemer en de HAN een tactisch overleg. Data en onderwerpen worden in overleg met de contactpersoon van de Opdrachtnemer, contractmanager van de HAN en/of inhoudelijke experts vastgesteld. In ieder geval worden de volgende onderwerpen besproken: • Kwaliteit van de dienstverlening; • evaluatie van de samenwerking; • beoordeling en voortgang op KPI's; • voortgang op financiën; • ontwikkelingen voor de Han en opdrachtnemer. Het doel van het overleg is reflectie op / analyse van de huidige dienstverlening om kwaliteitsverbetering hierin te realiseren voor beide partijen. Hierover worden duidelijke afspraken gemaakt. Beide Partijen spannen zich hier maximaal voor in.
20.	Twee maal per kalenderjaar minimaal twee weken voor het tactisch overleg levert Opdrachtnemer kosteloos een managementrapportage aan waarin minimaal de volgende onderdelen terugkomen: • Omschrijving opdrachten (onderwerp); • Ordernummer • Naam Academie/Services • Contactpersoon/aanvrager; • Datum order; • Kosten per opdracht exclusief en inclusief. BTW; • Duur van de opdracht inclusief bijzonderheden. • Advies over optimalisatie (werk)processen. Indien de contractperiode niet synchroon loopt met een kalenderjaar dient Opdrachtnemer aan het einde van het eerste kalenderjaar een rapportage op te leveren over de periode waarin Opdrachtnemer de diensten heeft verricht voor de opdrachtgever. Dit geldt ook voor het laatste contractjaar. De vorm waarin de rapportage wordt aangeleverd wordt in overleg bepaald.
21.	Opdrachtnemer en Opdrachtgever stellen gedurende implementatiefase gezamenlijk KPI's vast. Daarnaast zal eens per jaar een medewerkerstevredenheidsonderzoek uitgevoerd worden door de Opdrachtnemer. Opdrachtgever en Opdrachtnemer bepalen samen de vorm van dit onderzoek alsmede de respondenten.
22.	Als blijkt dat overeengekomen KPI's (en overige nadere afspraken) in een half jaar niet zijn behaald, treft Opdrachtnemer concrete maatregelen om te borgen dat deze in het opvolgende kwartaal wel worden behaald en verwerkt de maatregelen in een plan van aanpak ter beoordeling van de HAN.
23.	Indien Opdrachtnemer structureel niet in staat blijkt in opvolgende kwartalen de dienstverlening te verbeteren, zal Opdrachtgever Opdrachtnemer in gebreke stellen.

	Verbeterd Opdrachtnemer zichzelf niet, dan is Opdrachtnemer in verzuim en is Opdrachtgever gerechtigd de Raamovereenkomst te ontbinden.
	Facturatie
24.	Opdrachtnemer gaat akkoord met een betalingstermijn van 30 dagen na factuurdatum van een geldige/juiste factuur.
25.	Opdrachtnemer factureert digitaal (UBL 2.0 format) of via een directe koppeling met HAN Elektronisch Bestellen (HEB) zodra deze gereed is voor gebruik. Het digitaal factuuradres is: digifactuur@han.nl Hogeschool van Arnhem en Nijmegen T.a.v. Crediteurenadministratie Postbus 5375 6802 EJ Arnhem
26.	Opdrachtnemer factureert achteraf en gespecificeerd. De door Opdrachtnemer gefactureerde uren dienen vooraf door de HAN geaccordeerd te zijn. Op de factuur is, naast de verplichte NAW-gegevens, minimaal de volgende informatie opgenomen: • Factuurnummer en factuurdatum; • Inkoopordernummer; • Kostenplaats; • Afzonderlijke bedragen, alsmede het totaalbedrag; • Het btw-bedrag; • Het btw-nummer; • KvK-nummer; • Bankrekeningnummer (IBAN).
27.	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.
28.	Opdrachtgever zal Opdrachtnemer op de hoogte stellen van de redenen en Partijen zullen een dergelijk geschil zo snel mogelijk oplossen. Voor het deel van de factuur wat correct is opgesteld, is Opdrachtgever niet gerechtigd de betaling te weigeren of op te schorten.
29.	Indien er volgens Opdrachtgever gebreken kleven aan een geleverd goed en/ of een dienst niet deugdelijk is verricht, is Opdrachtgever gerechtigd betaling te weigeren of zijn betalingsverplichting op te schorten met betrekking tot de verrichtte diensten waaromtrent de klachten kenbaar zijn gemaakt. Opdrachtgever is niet gerechtigd betaling te weigeren of zijn betalingsverplichting op te schorten met betrekking tot diensten waaromtrent geen klachten kenbaar zijn gemaakt.
30.	Opdrachtgever is gerechtigd eventuele door Opdrachtnemer in het kader van deze Raamovereenkomst verschuldigde boetes te verrekenen met alle vorderingen die Opdrachtnemer op Opdrachtgever heeft.
31.	Kredietbeperkingstoelagen worden door de Opdrachtgever niet aanvaard.
32.	Met betaling van de factuur wordt geen afstand gedaan van rechten en vorderingen die Opdrachtgever heeft jegens Opdrachtnemer.
	Commerciële condities
33.	Het is Opdrachtnemer niet toegestaan om door middel van het plegen van ongevraagde acquisitie actief opdrachten te werven binnen de HAN.
	Vormgeving
34.	Opdrachtgever is gehouden aan het monolithisch merk van de HAN.
35.	Standaard uitgangspunt online, tenzij anders overeengekomen: ontwikkelstappen met uitzondering van technische realisatie kennen maximaal 3 iteraties welke onderdeel uitmaken

	van de opdracht zonder bijkomende kosten. Ontwikkelstappen online bestaan uit: concept, interactieontwerp/ wire-frame, grafisch ontwerp en technische realisatie.
36.	Opdrachtnemer dient zelf over de gebruikte letterfonts van de Opdrachtgever te beschikken en zorg te dragen voor de juiste licenties voor online en offline gebruik. Dit betreffen legale en actuele licenties.
37.	Iedere aanpassing van een opdracht (ongeacht welke aanpassing) wordt per ommegaande per e-mail bevestigd. Dit geldt voor zowel de Opdrachtnemer als Opdrachtgever.
38.	Opdrachtnemer levert op verzoek van Opdrachtgever binnen 24 uur (op werkdagen) een opgevraagd bestand of sjabloon aan. Hieraan zijn geen kosten verbonden voor Opdrachtgever. Spoedaanvragen dienen binnen 4 uur (op werkdagen) te worden afgehandeld. Bovenstaande geldt niet voor bestanden die onderdeel uitmaken van een betwiste vordering (die vervolgens niet betaald wordt). Het niet betwiste deel van de eigendommen dienen op 1e verzoek ter hand te worden gesteld.
ICT	
39.	Hosting zal altijd bij de HAN geschieden, tenzij anders overeengekomen tijdens de briefing.
40.	De HAN zal altijd, indien nodig, zelf zorgdragen voor de aanschaf van domeinnamen.
41.	Bij gebruik van databases vindt er altijd eerst overleg plaats met een (back end) ontwikkelaar van de HAN. Opdrachtnemer gebruikt de door de HAN gebruikte taal voor het opbouwen van databases en bijbehorende managementsysteem. Momenteel is dit SQL met als managementsysteem MySQL. Opdrachtgever informeert tijdig Opdrachtnemer over eventuele wijzigingen waaraan Opdrachtnemer zich moet conformeren.
42.	De opgeleverde Front-end ontwikkeling moet voldoen aan de kaders geldend binnen de HAN en aan de richtlijnen geldend binnen de branche waaronder doch niet exclusief aan de WCAG 2.0 en haar opvolgers.
43.	Front-end ontwikkeling is gebaseerd op het principe van progressive enhancement (Gelaagd bouwen).
44.	Ontwikkelde Front-ends zijn volledig functioneel en grafisch conform het gemaakte ontwerp (Responsive en op verzoek Adaptive) in: • Internet Explorer 11, de laatste versie van internet explorer; • Laatste versie van Google Chrome plus de twee voorgaande versies; • Laatste versie van Mozilla Firefox plus de twee voorgaande versies; • Laatste versie van Apple Safari plus de twee voorgaande versies; • Laatste versie van Opera plus de twee voorgaande versies; • Laatste versie van Dolphin plus de twee voorgaande versies; • Laatste versie van Opera Mini plus de twee voorgaande versies; • Laatste versie van Android Browser plus de twee voorgaande versies; Overige mobiele browsers: Laatste versie plus de twee voorgaande versies.
45.	Bijbehorende assets (afbeeldingen, fonts) moeten worden bijgevoegd. Dit alles gecomprimeerd in een WinZIP of WinRAR bestand met een heldere mappenstructuur.
46.	De gemaakte Front-end wordt altijd Responsive opgeleverd door Opdrachtnemer. Op verzoek van Opdrachtgever wordt een Adaptive versie gemaakt.
47.	Er wordt gebruikt gemaakt van de standaarden HTML5 voor functionaliteiten (inclusief bijbehorende semantische elementen) en CSS3 voor vorm. Voor interactie wordt er gebruik gemaakt van native JavaScript, maar ook de kennis van jQuery en Vue is vereist.
48.	Er wordt vooraf met een (back-end) ontwikkelaar van de HAN overleg gepleegd over hoe de op te leveren Front-end geïmplementeerd kan worden in één van de CMS systemen van de HAN.
Perceel 1 Conceptontwikkeling	

49.	Opdrachtnemer is ten behoeve van perceel 1 in staat om op adequate wijze de gevraagde dienstverlening uit te voeren en sluit daarbij aan op de processen van de HAN omtrent Conceptontwikkeling.
50.	Opdrachtnemer garandeert ten behoeve van perceel 1 de exclusiviteit van de conceptontwikkeling, voor Opdrachtgever. Foto's en ander materiaal (anders dan stockfoto's) mogen nooit zonder schriftelijke toestemming van Opdrachtgever voor andere doeleinden/derden worden gebruikt.
51.	Een opdracht van Opdrachtnemer van perceel 1 kan een vervolgactie betekenen voor een gecontracteerde leverancier van de HAN op het gebied van Vormgeving en media advies en -inkoop. Na akkoord van Opdrachtgever op het resultaat van de uitgevoerde opdracht, draagt Opdrachtnemer zorg voor de communicatie met de betreffende leverancier van deze vakgebieden om de gewenste documenten zonder bijkomende kosten over te dragen.
Perceel 2 Vormgeving	
52.	Opdrachtnemer is ten behoeve van perceel 2 in staat om op adequate wijze de gevraagde dienstverlening uit te voeren en sluit daarbij aan op de processen van de HAN omtrent Vormgeving, UX/UI Design, Front-end ontwikkeling en DTP.
53.	Opdrachtnemer garandeert ten behoeve van perceel 2 de exclusiviteit van de vormgeving, UX/UI Design, Front-end ontwikkeling en DTP voor Opdrachtgever. Foto's en ander materiaal (anders dan stockfoto's) mogen nooit zonder schriftelijke toestemming van Opdrachtgever voor andere doeleinden/derden worden gebruikt.
54.	Fouten die door het bureau zijn gemaakt in opmaak, bijvoorbeeld tekstafbrekingen, spelfouten, verkeerde uitlijning en andere slordigheden worden zonder bijkomende kosten door het bureau hersteld.
55.	Vormgeving wordt pas gemaakt als tekst definitief is en het beeldmateriaal in concept. Indien na het aanleveren van de definitieve tekst alsnog door Opdrachtgever wijzigingen worden doorgevoerd, dan is dit voor rekening en risico van Opdrachtgever.
56.	Opdrachtnemer zal zorgdragen voor een correcte oplevering van drukklare bestanden in de vorm van een gecertificeerde pdf.
57.	Opdrachtnemer zal bij offline vormgeving 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 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 Opdrachtnemer.