

## Bijlage 7 Programma van Eisen

### Leeswijzer Programma van Eisen

Het voorliggende Programma van Eisen maakt deel uit van de Aanbestedingsstukken. In dit Programma van Eisen staan de eisen waaraan de uitvoering van de Opdracht moet voldoen. Tevens bevat dit document een beschrijving van de werkwijze die tijdens de uitvoering van de Opdracht in acht genomen dient te worden. De eisen/werkwijze zijn ingedeeld naar onderwerp waarop de eis of werkwijze betrekking heeft en beschrijven het minimum waaraan de uitvoering van de Opdracht moet voldoen. Inschrijvers conformeren zich aan het Programma van Eisen door middel van het indienen van een Inschrijving.

Indien uit de Inschrijving blijkt dat de uitvoering van de Opdracht niet, slechts deels of voorwaardelijk zal voldoen aan één of meerdere eisen, leidt dit tot de vaststelling dat niet wordt voldaan aan alle eisen en wordt de Inschrijving terzijde gelegd.

Nummer	Formulering
<b>Algemeen</b>	
Eis 1	Opdrachtnemer is in staat en bereid om de gevraagde dienstverlening ten behoeve van 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 2	Opdrachtnemer voert alle werkzaamheden uit met in acht neming van de vigerende Nederlandse wet- en regelgeving en het inkoopbeleid van Opdrachtgever.
Eis 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 4	Opdrachtnemer handelt (aantoonbaar) conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Alle gegevens die door Aanbestedende dienst aan opdrachtnemer ter beschikking worden gesteld, of door de onder de Raamovereenkomst of nadere Raamovereenkomsten verrichte werkzaamheden aan Opdrachtnemer bekend worden gesteld, zullen anders dan op een door Nederlandse wet- en regelgeving toegelaten wijze niet aan derden worden verstrekt. Indien van toepassing wordt een verwerkersovereenkomst verstrekt. De verwerkersovereenkomst en de daarbij behorende bijlagen vormen onlosmakelijk onderdeel van 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 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 6	Door het indienen van een Inschrijving maken de door Inschrijver opgegeven antwoorden op de kwalitatieve gunningcriteria automatisch en direct deel uit van de eisen die gesteld worden aan de uitvoering van de opdracht.
Eis 7	Opdrachtnemer is bekend met het besluit digitale toegankelijkheid overheid en zal dit, waar nodig, toepassen bij de uitvoering van de opdracht.
<b>Opdrachten</b>	
Eis 8	<p>Opdracht conformeert zich aan de volgende uitgangspunten voor de route ten aanzien van DTP en vormgevingsopdrachten:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Opdrachtgever geeft per e-mail aan Opdrachtnemer aan dat Opdrachtgever een opdracht geeft ten aanzien van DTP en/of vormgeving volgens specificaties zoals budget, periode, tijdstip en vorm.</li> <li>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.</li> <li>3. Zodra Opdrachtgever de offerte heeft geaccordeerd, stuurt Opdrachtnemer een orderbevestiging en kan overgaan tot definitieve uitvoering.</li> <li>4. Opdrachtgever controleert de factuur en betaalt de factuur van Opdrachtnemer.</li> </ol> <p>Indien Opdrachtgever wil afwijken van bovenstaande route dan zal zij dit in de briefing expliciet opnemen.</p>
Eis 9	De Opdrachtgever stelt haar bestanden, templates, logo's en huisstijlregels ter beschikking. Opdrachtnemer garandeert een probleemloze overname hiervan, zonder dat er conversieproblemen ontstaan. Mochten deze onverhoopt wel ontstaan, dan zijn deze voor rekening en risico van Opdrachtnemer.
Eis 10	Opdrachtgever levert een offerteaanvraag aan per e-mail. Opdrachtnemer verplicht zich ertoe om binnen 48 uur te reageren om de inhoud van de opdracht af te stemmen. Vervolgens zal Opdrachtnemer binnen drie werkdagen na afstemming tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer, met inachtneming van het bepaalde in deze Raamovereenkomst, een offerte uitbrengen. Indien Opdrachtnemer meer tijd nodig heeft voor het uitbrengen van de offerte, deelt hij dit 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 11	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 12	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 13	Bij oplevering van het (eind)product dient aanvullend op het definitieve middel tevens het open bestand digitaal aangeleverd te worden aan Opdrachtgever.
Eis 14	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. 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 15	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.
Eis 16	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 17	Opdrachten worden alleen na schriftelijk akkoord van Opdrachtgever door Opdrachtnemer uitgevoerd.
Eis 18	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 19	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. Weekend- en feestdagen zijn uitgesloten in de tijdsduur voor een spoedopdracht.
Eis 20	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 21	Correcties buiten de standaard correctieronde(s) door omissies in de specificaties van de opdracht te wijten aan Opdrachtgever geschiedt op basis van nacalculatie.
Eis 22	Indien correcties niet juist zijn uitgevoerd door Opdrachtnemer voert opdrachtnemer deze correcties door zonder hier een correctieronde voor te rekenen.
Eis 23	In de naam van documenten is de status van het document af te lezen (versie van de proef), daarover worden na gunning nadere afspraken gemaakt.
Eis 24	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 25	Opdrachtnemer zal zorgdragen voor een correcte oplevering, opgemaakt/gereedgemaakt voor een productieomgeving zoals gevraagd (bijvoorbeeld voor printproductie, offset-productie of online gebruik). Opdrachtgever verstaat onder een correcte oplevering onder andere: <ul style="list-style-type: none"> <li>- juiste opmaak;</li> <li>- juist kleurgebruik;</li> <li>- juiste resolutie van beelden en eindproduct;</li> <li>- juiste fonts ingesloten;</li> <li>- PDF is juist gecertificeerd;</li> <li>- snijtekens toegevoegd;</li> <li>- juiste opmaak met transparantie indien nodig;</li> <li>- juist gebruik van logo's;</li> <li>- bevat alle gevraagde pagina's, nummering, teksten, afbeeldingen, bestanden en codes e.d..</li> <li>- juist bestandsformaat</li> </ul>

Eis 26	Opdrachtnemer werkt met door Opdrachtgever aangeleverde opmaakbestanden o.a. voor Indesign en Illustrator, CSS en Word.
Eis 27	Opdrachtnemer levert na elke opdracht voor creatieve vormgeving, op verzoek Opdrachtgever niet alleen het ontwerp, maar ook het bijbehorende template (indesign-bestand) ten behoeve van DTP-werkzaamheden. In de template moeten minimaal benoemd worden: <ul style="list-style-type: none"> <li>- bladspiegel;</li> <li>- tekstkaders (incl. kolominstellingen);</li> <li>- beeldkaders (inclusief de te gebruiken stijlen);</li> <li>- paragraaf en karakterstijlen;</li> <li>- font;</li> <li>- te gebruiken kleurenbibliotheek.</li> </ul>
Eis 28	Er moet onder aansturing van Opdrachtgever worden samengewerkt in co-creatie met andere opdrachtnemers (bijv. websites) wanneer een opdracht beide Opdrachtgevers raakt. Er moet kunnen worden geschakeld op andere dan de eigen disciplines.
Eis 29	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 ook gerechtigd om een opdracht te annuleren, maar heeft Opdrachtnemer het recht om de in redelijkheid gemaakte kosten in rekening te brengen bij Opdrachtgever. Deze kosten dienen wel onderbouwd en goedgekeurd te worden door de Afdeling Communicatie van Opdrachtgever.
<b>Huisstijl</b>	
Eis 30	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 Raamovereenkomst geupdate worden door Opdrachtgever. Opdrachtnemer is bewaker van de toepassing van de huisstijl.
Eis 31	Opdrachtnemer past de huisstijl bij elke opdracht toe. Correcties als gevolg van het niet goed toepassen van de huisstijl worden niet in rekening gebracht.
<b>Personeel</b>	
Eis 32	Opdrachtnemer beschikt over voldoende gekwalificeerde medewerkers om de opdracht conform de Aanbestedingsstukken uit te voeren.

Eis 33 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.

### Communicatie en contractmanagement

Eis 34 De Opdrachtgever krijgt een vast beslissingsbevoegd contractpersoon bij Opdrachtnemer aangewezen welke fungeert als eerste aanspreekpunt voor Opdrachtgever. De contactpersoon onderhoudt de contacten voor de opdrachten, de uitvoering en werking van de Raamovereenkomst. Deze contactpersoon dient tijdens kantooruren zowel telefonisch als per e-mail bereikbaar te zijn. Opdrachtnemer dient bij aanvang van de Raamovereenkomst een vervangend contactpersoon aan te wijzen bij afwezigheid van de vaste contactpersoon. Aan de bereikbaarheid van de vervanger stelt Opdrachtgever dezelfde eisen als aan de vaste contactpersoon.

Eis 35 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 36 Bij een opdracht heeft Opdrachtgever altijd de mogelijkheid om naast de accountmanager rechtstreeks te communiceren met de vormgever/creatieve uitvoerder zonder tussenkomst van de accountmanager.

Eis 37 Overlegstructuur:

Strategisch overleg:  
Frequentie: 1x per jaar  
Deelnemers: Adviseur Bedrijfsvoering, Corporate Communicatieadviseur, Adviseur Inkoop, Accountmanager van Opdrachtnemer  
Onderwerpen: contractevaluatie achterliggende periode, KPI's, verbeterplannen en ontwikkeling dienstverlening op lange termijn

Tactisch overleg:  
Frequentie: regulier, in samenspraak te bepalen  
Deelnemers: Communicatieadviseur(s), Accountmanager van Opdrachtnemer  
Onderwerpen: Borging kwaliteit, KPI's, samenwerking, lopende en komende opdrachten.

Van de overleggen wordt een verslag en actielijst met afronddatum en actiehouder bijgehouden. Opdrachtnemer draagt zorg voor verslag en actielijst.

Eis 38 Opdrachtnemer levert per kalenderjaar een jaarrapportage met minimaal informatie over de behaalde KPI's aan bij Opdrachtgever.

Eis 39 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 40 Opdrachten zijn vaak ad hoc, van Opdrachtnemer wordt verwacht zich flexibel op te stellen en snel te kunnen handelen.

Eis 41 Opdrachtnemer denkt proactief mee bij opdrachten en doet suggesties om de opdracht te verbeteren.

Eis 42 Opdrachtnemer denkt proactief mee om het proces rondom het uitzetten van opdrachten en dergelijke te optimaliseren en de service te verbeteren.

Eis 43 Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid om face-to-face af te stemmen over opdrachten waarbij Opdrachtgever meer afstemming wenst op locatie van Opdrachtgever.

#### **Intellectueel eigendom**

Eis 44 Opdrachtgever heeft te allen tijde recht op de (open) bestanden van Opdrachtnemer, deze worden dan ook op eerste verzoek van Opdrachtgever aangeleverd.

Eis 45 Al het ontwerpwerk uitgevoerd voor Opdrachtgever is en blijft eigendom van Opdrachtgever.

Eis 46 Opdrachtnemer garandeert de exclusiviteit van de vormgeving voor Opdrachtgever. Foto's en ander materiaal (anders dan stockfoto's) mogen nooit zonder toestemming van Opdrachtgever voor andere doeleinden worden gebruikt.

#### **Overige eisen**

Eis 47 De Opdrachtnemer vraagt, afhankelijk van de rol-inhoud, voor een grafisch vormgever een VOG aan. De kosten voor de VOG zullen, na facturatie

ervan aan Opdrachtgever, door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer worden betaald.

#### **Beëindiging Raamovereenkomst**

Eis 48 Binnen twee weken na beëindiging van de Raamovereenkomst zal Opdrachtnemer aan Opdrachtgever alle bestanden en concepten overdragen. Na beëindiging van de Raamovereenkomst dient opdrachtnemer alle opdrachten die verband houden met en verricht zijn onder deze Raamovereenkomst te verwijderen.

#### **Prijs**

Eis 49 Indien Opdrachtnemer kiest om na goedkeuring van Opdrachtgever samen te werken met onderaannemers voor de uitvoering van een opdracht, dient de factuur die aan Opdrachtgever wordt gestuurd, altijd van Opdrachtnemer te komen en niet van de onderaannemer. Uurtarieven van onderaannemers die worden doorberekend mogen, inclusief opslagpercentage, niet hoger zijn dan de uurtarieven van Opdrachtnemer. Indien Opdrachtnemer gebruikmaakt van onderaannemers is de hoofdaannemer (Opdrachtnemer) altijd verantwoordelijk voor de kwaliteit en de levering van de aangeboden producten en/of diensten.

#### **Kritieke prestatie indicatoren (KPI's)**

Eis 50 Partijen evalueren de voortgang en kwaliteit van de dienstverlening aan de hand van de volgende KPI's:

- tijdige communicatie (reactiesnelheid/deadlines)
- handelen conform briefing
- tevredenheid over de geleverde producten en diensten.
- facturatie correct (conform Prijzenblad).

#### **Specifieke eis over planning van de Brandweerkrant**

Eis 51 Opmaak van 12 pagina's in 2 weken (startend op een donderdag einde dag ontvangst kopij en aanleveren bij drukker op de donderdagochtend twee weken later). Oplevering eerste proef na een week (voor het weekend). (Meestal zijn 3 of 4 proeven nodig voor de definitieve versie wordt vastgesteld).