

Programma van Eisen

Algemene Eisen

- E1.** De Opdracht omvat de vormgeving, het drukken en de wekelijkse verspreiding van de gemeentelijke publicaties als onderdeel van een gratis Huis-aan-huisblad met een wekelijkse uitgave en het vermelden van de gemeentelijke publicaties op de website van het Huis-aan-huis blad.
- E2.** Het is de Opdrachtnemer niet toegestaan om in dezelfde editie van een Huis-aan-huisblad de gemeentelijke publicaties van meer dan één gemeente te plaatsen.
- E3.** Opdrachtnemer levert wekelijks na opmaak van de gemeentelijke publicaties, kosteloos een PDF met een lage resolutie (geschikt voor publicatie op internet en verzending per e-mail) van deze pagina's voor eventuele publicatie op de gemeentelijke internetsite en verzending per e-mail aan abonneehouders door de Opdrachtgever. Deze aanlevering dient te voldoen aan wat is voorgeschreven volgens de webrichtlijnen, zie <http://www.webrichtlijnen.nl/voldoet-pdf-aan-de-webrichtlijnen>.
- E4.** Voor de communicatie met de Opdrachtgever tijdens de looptijd van de Overeenkomst dient de Opdrachtnemer een Contractmanager en een plaatsvervangende Contractmanager aan te wijzen. Beiden dienen gemachtigd te zijn om namens Opdrachtnemer te kunnen optreden. De Contractmanager of diens plaatsvervanger is verantwoordelijk voor de coördinatie en uitvoering van de werkzaamheden en dient kosteloos beschikbaar te zijn voor overleg met de Opdrachtgever.
- E5.** Opdrachtnemer dient op verzoek van de Opdrachtgever de recente bereik- en leeswaarderingcijfers te overleggen.
- E6.** Jaarlijks vindt een evaluatie van de dienstverlening plaats. Tijdens de evaluatie wordt de mate van het voldoen aan de in het aanbestedingsdocument en dit programma van eisen opgestelde kwaliteitscriteria besproken. Opdrachtnemer verzorgt voorafgaand aan deze evaluatie een rapportage van de bezorgkwaliteit, het aantal klachten en de afhandeling daarvan. De kwaliteit van de dienstverlening van opdrachtnemer wordt meegenomen in onderzoek onder inwoners naar de communicatiemiddelen van de gemeente Heemstede. De resultaten van dit onderzoek worden, indien van toepassing, besproken.

Eisen ten aanzien van de Redactionele kwaliteit

- E7.** Het Huis-aan-huisblad verslaat wekelijks het lokale nieuws in de gemeente Heemstede.
- E8.** Het Huis-aan-huisblad heeft een breed aanbod van nieuws, aandacht voor onder andere sociaal economisch, gemeentelijk, lokale politiek, sport en cultureel nieuws binnen Heemstede.
- E9.** De inhoud van het huis-aan-huisblad moet een goede balans hebben tussen redactie en advertenties enerzijds en tussen lokaal en boven-lokaal nieuws anderzijds; er moet een duidelijke focus zijn op het lokale Heemsteedse nieuws.

Eisen ten aanzien van de Opmaak en de Proef

- E10.** De vormgeving van de gemeentelijke publicaties wordt in eerste instantie verzorgd door de Opdrachtnemer. Dit gebeurt op basis van een door Opdrachtgever aangeleverd ontwerp met richtlijnen voor de opmaak van de gemeentelijke publicaties en met inachtneming van de huisstijl van de gemeente Heemstede. De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om gedurende de looptijd van de overeenkomst de vormgeving uit te laten voeren door een externe vormgever. De contacten over de opmaak en drukproeven vinden in dat geval plaats tussen de Opdrachtgever en de externe vormgever of studio.
- E11.** De aanlevering van de inhoud is mogelijk in de volgende gebruikelijke en gangbare bestandstypen: minimaal Word, PDF, JPG of JPEG, TIFF, BMP, PNG, EPS of Excel.
- E12.** Opdrachtnemer publiceert uitsluitend tekst en/of beeld die is aangeleverd door de Opdrachtgever. De aangeleverde tekst en/of beeld mag niet worden aangepast door Opdrachtnemer, tenzij dit gebeurt op aangeven van de Opdrachtgever.
- E13.** De gemeentelijke publicaties moeten aaneengesloten geplaatst worden, tenzij opdrachtgever verzoekt om een losse advertentie op een andere plek.

- E14.** De uiterlijke termijn voor het aanleveren van de kopij voor de gemeentelijke publicaties is in de week van de wekelijkse dag van uitgifte van het Huis-aan-huisblad;
- E15.** De Opdrachtgever fiatteert per e-mail de akkoord bevonden drukproef. Tussentijdse wijzigingen in de drukproef worden doorgegeven door de Opdrachtgever.
- E16.** Mogelijkheid tot correcties op de drukproef uiterlijk de werkdag voor de dag van uitgifte tot 15:00 uur. Er wordt geen maximum gesteld aan de frequentie van noodzakelijke aanpassingen.
- E17.** De Opdrachtnemer levert uiterlijk 1 werkdag voor dag van uitgifte voor 16:00 uur het definitieve Pdf-bestand (lage resolutie, geschikt voor publicatie op internet en verzending per e-mail) aan voor plaatsing op de gemeentelijke website. Opdrachtnemer dient de gemeentelijke publicaties op te nemen op een digitaal platform van het Huis-aan-huisblad.
- E18.** De Opdrachtnemer doet uiterlijk 3 weken voor de dag van uitgifte mededeling aan de Opdrachtgever, wanneer door de feestdagen de deadlines voor het aanleveren van de kopij verschuiven of wanneer de uitgave komt te vervallen.
- E19.** Opdrachtnemer gaat akkoord met een periode van schaduwdraaien. Voorafgaand aan de ingangsdatum van het contract zullen de Opdrachtnemer en de Opdrachtgever het totale proces tot aan het daadwerkelijk drukken van de pagina's proefdraaien. De concrete invulling van deze periode van schaduwdraaien gebeurt na gunning.
- E20.** De Opdrachtnemer overlegt met de Opdrachtgever bij een wijziging van het formaat van het Huis-aan-huisblad en past het formaat pas aan na schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever.

Eisen ten aanzien van Prijs en Facturatie

- E21.** Het millimetertarief is inclusief alle werkzaamheden die de Opdrachtnemer in het kader van deze Opdracht (conform Aanbestedingsdocument, Programma van eisen en Nota's van inlichtingen) verricht.
- E22.** Het geoffreerde tarief is in euro's en exclusief btw.
- E23.** Het millimetertarief is gebaseerd op full colour.
- E24.** De Opdrachtnemer stelt tegen hetzelfde millimetertarief extra ruimte beschikbaar voor extra aangeleverde speciale pagina's of andere advertenties vanuit de Opdrachtgever.
- E25.** Opdrachtnemer factureert maandelijks achteraf op basis van het werkelijk afgenomen aantal millimeters. Opdrachtnemer verzorgt een verzamelfactuur met specificaties per week. Opdrachtnemer verzorgt aparte facturaties voor de extra advertenties.
- E26.** De door de Inschrijver te offreren tarieven zijn vast gedurende de contractperiode. Ten hoogste eenmaal per jaar, voor het eerst op 1 juli 2022 kunnen de geoffreerde tarieven worden herzien. De tariefstelling in 2021 wordt vastgesteld op basis van het ingeschreven bedrag plus de CBS index. (CPI Consumentenprijsindex 2015 = 100).
- E27.** De Opdrachtnemer draagt de kosten voor het corrigeren van eventuele fouten die ontstaan na het akkoord van de Opdrachtgever op de drukproef. Het gaat hier om fouten die zijn ontstaan buiten de invloedssfeer van Opdrachtgever.

Eisen ten aanzien van de Bezorging

- E28.** Het Huis-aan-huisblad waarin de gemeentelijke publicaties verschijnen, wordt wekelijks op een vaste dag bezorgd op alle adressen binnen de gemeente Heemstede inclusief alle buitengebieden, inclusief de adressen met een ja-nee sticker en de adressen zonder een sticker, met uitzondering van de adressen met een nee-nee sticker.
- E29.** De Opdrachtnemer vermeldt op de voerpagina van het Huis-aan-huisblad het servicenummer van de bezorging. In het colofon van het Huis-aan-huisblad staat hoe bezorgklachten gemeld kunnen worden.

E30. Opdrachtnemer moet telefonisch, per e-mail en via internet goed bereikbaar zijn voor klachten over de bezorging. De procedure van afhandeling van een niet bezorgde krant wordt ook op de website van de verspreider vermeld. Deze klachten dienen door de Contractmanager naar tevredenheid van de klant te worden afgehandeld. Indien de Opdrachtgever bezorgklachten binnenkrijgt, verwijst hij door naar de opdrachtnemer of geeft hij deze door aan de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat het huis-aan-huis blad binnen 2 werkdagen wordt bezorgd bij de klager. De Opdrachtgever ontvangt periodiek een overzicht met klachten en de afhandeling daarvan van de Opdrachtnemer.

E31. Op tenminste 10 locaties verspreid over Heemstede worden wekelijks voldoende exemplaren neergelegd (minimaal 40) van het Huis-aan-huisblad-voor diegenen die een nee-nee-sticker hebben of die het blad om welke reden dan ook niet hebben ontvangen. De locaties worden in overleg met de Opdrachtgever vastgesteld. In ieder geval het gemeentehuis en Plein1 (bibliotheek) behoren tot deze locaties.-Deze aantallen en locaties kunnen gedurende de contractperiode na elke jaarlijkse evaluatie worden aangepast. De huidige 10 verspreidlocaties zijn:

- Albert Heijn, Zandvoortselaan 169 te Heemstede;
- Primera De Pijp, Raadhuisstraat 30 te Heemstede;
- Bruna, Binnenweg 125 te Heemstede;
- Bibliotheek Heemstede, Julianaplein 1 te Heemstede;
- SPAR Adema, Te Winkelhof 25 te Heemstede;
- Slagerij Arjen van der Slikke, Jan van Goyenstraat 24 te Heemstede;
- Gemeentehuis Heemstede, Raadhuisplein 1 te Heemstede;
- Coop / Slagerij Van der Werff, Glipperdreef 105 te Heemstede;
- Supermarkt Van der Weijden, Amstellaan 5 te Heemstede;
- Tabakswinkel John Voorham, Camplaan 4 te Heemstede.

E32. De Opdrachtnemer verschafft een overzicht van de in E31 genoemde locaties aan de Opdrachtgever en publiceert deze plaatsen geregeld in het Huis-aan-huisblad en op een digitaal platform van de Opdrachtnemer. Deze aantallen kunnen gedurende de contractperiode worden aangepast.