

BIJLAGE D. PROGRAMMA VAN EISEN

Nadrukkelijk wordt vermeld dat deelnemer aan alle gestelde eisen moet voldoen. Is dit niet het geval dan wordt de inschrijving niet in behandeling genomen en uitgesloten van de aanbestedingsprocedure.

Algemeen	
Nummer 1	Opdrachtnemer is in staat om elk jaar een apart uitvoeringsplan voor zowel gemeente te maken, waarin in ieder geval opgenomen is: beschrijving van de doelgroepen, te ontwikkelen campagnemiddelen, werkwijze, planning en begroting en meetbare elementen (deze worden samen met de opdrachtnemer bepaald).
Nummer 2	Opdrachtnemer is in staat om het jaarlijks gemaakte uitvoeringsplan, met de daarbij horende deelopdrachten, uit te voeren volgens de afgesproken werkwijze. Zie het Aanbestedingsdocument (hoofdstuk 1.5: Opdracht) om welke activiteiten en werkzaamheden het gaat.
Nummer 3	Opdrachtnemer verzorgt de opmaak van alle uitingen, volgens de huisstijlrichtlijnen en opmaakinstructies van de in het document beschreven actuele toeristische huisstijl voorgemeente Heemskerk.
Nummer 5	De gemeenten verwachten dat opdrachtnemer blijvend beschikt over actuele kennis en expertise en verwacht inbreng [on]gevraagd op het gebied van toeristische marketing. Daarbij is kennis van de huidige ontwikkelingen en trends in het vakgebied van [online] marketing en communicatie van belang.
Nummer 6	Papier waarop wordt gedrukt moet FSC gecertificeerd of vergelijkbaar zijn.
Nummer 7	Voor offsetdrukwerk en/of digitaal printwerk geldt dat voor de vervaardiging van het in het kader van deze aanbesteding te leveren drukwerk geen inktten, verfstoffen, vernis, toevoegingen, reinigingsmiddelen of oplosmiddelen mogen worden gebruikt die geclassificeerd zijn met één of meerdere van de H-zinnen: H300 H301 H310 H311 H330 H331 H340 H341 H350 H350i H351 H360F H360FD H360Fd H360Df H361f H361d H361fd H362 H370 H371 H372 H373 H400 H410 H411 H412 H413 EUH059 EUH029 EUH031 EUH032 EUH070. Als uitzondering op deze eis geldt dat UV-inkten en UV-vernissen geclassificeerd mogen zijn met H412.

Kenmerken/competenties (van opdrachtnemer)	
Nummer 8	De door de opdrachtnemer ingezette medewerkers beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift.
Nummer 9	Opdrachtnemer heeft gedegen en aantoonbare ervaring op het gebied van toeristische marketing en / of als gebiedsmarketeer en / of als gebiedsmarketingorganisatie. De opdrachtnemer toont zijn bekwaamheid aan door het indienen van één referentie (zie de referentieverklaring), waaruit deze ervaring wordt aangetoond. De opdrachtgever behoudt zich het recht voor de referenties te controleren zonder de opdrachtnemer hierover te informeren.
Nummer 10	Opdrachtnemer is vaardig met betrekking tot media inkoop online en offline die de opdrachtgever wil inzetten.
Nummer 11	Opdrachtnemer kan analyseren, adviseren, implementeren, rapporteren, optimaliseren op het gebied van Social Media Marketing (organisch en betaald).

Dienstverlening	
Nummer 12	Opdrachtnemer is telefonisch / fysiek bereikbaar tijdens kantooruren, zijnde tussen 09.00-17.00 uur
Nummer 13	Opdrachtnemer wijst één vaste contactpersoon (accountmanager) en één vaste plaatsvervanger aan welke als eerste aanspreekpunt voor opdrachtgever fungeert en die de contacten onderhoudt over nieuwe opdrachten, de uitvoering van de werkzaamheden en werking van de raamovereenkomst.
Nummer 14	Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat de contactpersoon of plaatsvervanger bereikbaar is [dus niet tegelijk afwezig, calamiteiten daargelaten].
Nummer 15	Proefversies worden gemaakt in PDF-vorm en worden per mail verstuurd voor reactie en goedkeuring aan de gemeente. [Fysieke drukproef - op verzoek - voor bijv. plattegronden].

Rapportage en begroting	
Nummer 16	De opdrachtnemer werkt samen met de opdrachtgever de opzet uit voor de jaarlijkse rapportage. Dit is onderdeel van het jaarlijkse uitvoeringsplan. De rapportage bevat de meetbare elementen van activiteiten en werkzaamheden uitgevoerd voor de toeristische marketing: • In welke mate de doelstelling[en] van de (online) promotie-inzet behaald zijn. • Uitingen, aantal plaatsingen en resultaten van (online) media en promotie-inzet (aantal volgers, aantal kliks, aantal bezoekers, e.d.) • Analyse en advies van het (online) media gebruik en promotie inzet, en legt daarmee een direct verband met de specifiek afgesproken doelstellingen, die in het jaarlijkse uitvoeringsplan zijn opgenomen. De rapportage wordt gebruikt om de activiteiten en werkzaamheden te evalueren. Indien nodig kunnen activiteiten aangepast worden. De rapportage dient aan het einde van het jaar in concept te worden opgeleverd.
Nummer 17	Overschrijding van de begroting en/of vertraging in de planning zal ten allen tijden direct worden gemeld aan de contactpersoon van de gemeente.

Facturatie en administratie	
Nummer 18	Bij facturatie wordt de door de opdrachtgever aangegeven adressering en referentiecode op de factuur vermeld en de betreffende werkzaamheden worden door de opdrachtnemer gespecificeerd. Facturatie vindt plaats in het jaar van uitvoering (uiterlijk in de eerste week van het volgende kalenderjaar). Reistijd en reiskosten zijn inbegrepen in het uurtarief en worden niet apart in rekening gebracht.
Nummer 19	Indien opdrachtgever een factuur geheel of gedeeltelijk betwist of indien de factuur op enigerlei wijze incorrect is opgesteld of ingediend, heeft de gemeente 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.

Juridisch	
Nummer 20	Opdrachtnemer informeert de gemeente zodra opdrachtnemer weet, of behoort te weten dat de nakoming van de opdracht niet of niet tijdig of niet naar behoren plaatsvindt. Melding geschiedt onmiddellijk schriftelijk én telefonisch onder vermelding van de omstandigheden
Nummer 21	Opdrachtnemer zorgt dat hij op de hoogte is van alle geldende wet- en regelgeving op het gebied van privacy en borgt dat hij zijn kennis up-to-date heeft ten behoeve van bescherming van de betreffende data.
Nummer 22	Opdrachtnemer handelt conform de Algemene Verordening. Gegevensbescherming(AVG) en andere van toepassing zijnde wetgeving conform privacy. Alle gegevens door de gemeente aan opdrachtnemer ter beschikking gesteld of door de onder de raamovereenkomst verrichte werkzaamheden aan opdrachtnemer bekend geworden, zullen anders dan op een door de Wet toegelaten wijze, niet aan derden worden verstrekt. De gemeente behandelt alle door opdrachtnemer verstrekte persoonsgebonden informatie eveneens conform de AVG. Als opdrachtnemer namens de opdrachtgever persoonsgegevens verwerkt, sluiten partijen indien nodig een verwerkersovereenkomst conform het gestelde in de AVG. Het cookiebeleid van de opdrachtnemer is conform de wettelijke vereisten zoals vastgesteld in de Telecommunicatiewet en AVG.
Nummer 23	Na beëindiging van de raamovereenkomst zal opdrachtnemer zorg dragen voor een overdracht aan de mogelijk nieuwe leverancier van de gemeenten, dan wel aan de gemeenten zelf. Deze overdracht betreft alle documenten, bestanden, website, vormgeving, informatie en dergelijke die opdrachtnemer in haar bezit heeft betreffende de gemeente. Deze overdracht maakt onderdeel uit van de raamovereenkomst en leidt niet tot enige kosten voor de gemeenten dan wel voor de mogelijke opvolger van opdrachtnemer.
Nummer 24	Alle informatie en opgeleverde documenten van de gemeenten of gemaakt in opdracht van de gemeente, zijn eigendom dan wel gaan in eigendom over naar de gemeente. Dit behoudens wettelijke regels omtrent intellectueel eigendom en dergelijke.
Nummer 25	Opdrachtnemer verplicht zich tot geheimhouding van alle kennis die opdrachtnemer door de uitvoering van de raamovereenkomst over de bedrijfsvoering van de gemeente Heemskerk opdoet. Deze geheimhouding blijft ook na beëindiging van de raamovereenkomst gelden. Indien de gemeente dit wenst is opdrachtnemer verplicht een getekende geheimhoudingsverklaring aan te leveren voor zijn medewerkers.