



Bijlage 2 Programma van Eisen

Communicatie, evaluatie en rapportage

Nr.	Eis
1	Opdrachtnemer stelt contactpersonen aan: - Voor tactisch en strategisch overleg: een vaste accountmanager - Voor operationele zaken: de uitvoerende medewerker - Wanneer Opdrachtgever niet tevreden is over de inzet van de accountmanager dan wel de uitvoerende medewerker kan de Opdrachtgever op basis van redelijke gronden vragen om vervanging. Opdrachtnemer dient hieraan mee te werken. - Opdrachtnemer zorgt bij tijdelijke afwezigheid (zoals ziekte, vrije dagen, vakantie) van vaste contactpersonen voor een vervanger die bekend is met Opdrachtgever en de gemaakte afspraken.
2	Opdrachtgever belegt een startbijeenkomst met Opdrachtnemer binnen twee weken na ingangsdatum van de Raamovereenkomst.
3	In het eerste contractjaar vindt minimaal eenmaal per kwartaal overleg plaats tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer over de uitvoering van de Raamovereenkomst.
4	Vanaf het tweede contractjaar vindt ten minste één keer per jaar een evaluatie plaats over de uitvoering van de raamovereenkomst.
5	Opdrachtnemer levert binnen twee weken na afloop van elk kwartaal een Excel rapportage met daarin: - Het aantal opdrachten; - Het type opdrachten; - De waarde van de opdrachten; - Een uitsplitsing van bovenstaande per contactpersoon van Opdrachtgever.
6	Opdrachtnemer levert binnen een maand na afloop van elk kalenderjaar een jaarrapportage aan met daarin: - Het aantal opdrachten; - Het type opdrachten; - De waarde van de opdrachten; - Een uitsplitsing van bovenstaande per contactpersoon van Opdrachtgever.

	Indien opdrachtgever dat wenst, vindt er per opdracht een evaluatie plaats van de uitgevoerde werkzaamheden.
--	--

Opdrachten

7	Bij standaard opdrachten (zoals beschreven in het prijzenblad) wordt geen offerte uitgebracht, maar per email de opdracht bevestigd door opdrachtnemer. Standaardopdrachten zijn altijd op basis van de huisstijl.
8	Standaard opdrachten (zoals beschreven in Bijlage 6 Prijzenblad) dienen binnen 3 werkdagen na opdrachtbevestiging te worden opgeleverd.
9	Bij niet-standaard opdrachten levert Opdrachtnemer een offerte met daarin gespecificeerd de ureninzet en het uurtarief. Uurtarieven zijn hierbij niet hoger dan de in de inschrijving benoemde tarieven.
10	Opdrachten worden na akkoord (via email) van de opdrachtgever uitgevoerd.
11	Offertes zijn altijd all-in en inclusief maximaal 3 correctierondes. Correcties buiten die rondes geschieden op nacalculatie. Onjuist doorgevoerde correcties of onjuiste toepassing van de huisstijl vallen daar niet onder.
12	Opdrachtnemer levert binnen maximaal 2 werkdagen na een verzoek om een offerte de offerte bij Opdrachtgever aan dan wel communiceert geen offerte uit te brengen.
13	De geldigheidstermijn van een offerte van Opdrachtnemer bedraagt 28 kalenderdagen.
14	Opdrachten zijn vaak ad hoc, opdrachtnemer stelt zich flexibel op en kan snel handelen.
15	Opdrachtnemer denkt proactief mee bij opdrachten met als doel het resultaat te verbeteren.
16	Indien gewenst levert de opdrachtnemer de open bestanden aan zoals bijvoorbeeld maar niet uitsluitend Adobe Indesign bestanden, Adobe Illustrator en Adobe Photoshop, na afronding van de opdracht.
17	Opdrachtgever ontvangt het exclusieve gebruiksrecht op de door Opdrachtnemer uitgevoerde opdrachten.
18	Opdrachtnemer zorgt voor een correcte oplevering, gereedgemaakt voor de juiste productieomgeving (printproductie, offset, online gebruik) met inachtneming van o.a. opmaak, kleurgebruik, resolutie, fonts, gecertificeerde pdf's.
19	Pdf's voor online gebruik worden altijd opgeleverd volgens de richtlijnen van digitale toegankelijkheid (WCAG2.1)

Huisstijl

20	Opdrachtnemer past altijd de richtlijnen van de huisstijl toe en bewaakt deze, zoals beschreven in het huisstijlhandboek. Gedurende de looptijd van de opdracht kunnen de richtlijnen gewijzigd worden. Opdrachtnemer zal hierover in dat geval tijdig worden geïnformeerd.
21	Enkel in overleg met en schriftelijke toestemming van de huisstijladviseur van Opdrachtgever mag afgeweken worden van de huisstijlrichtlijnen.

22	Opdrachtnemer beschikt over de juiste licenties voor software en fonts.
23	Opdrachtnemer zal Opdrachtgever vrijwaren van alle claims met betrekking tot aangeleverde stockfoto's. Opdrachtnemer draagt zorg voor de juiste volledige licentiekosten dan wel alle auteursrechten (ook van eventuele onderaannemers).
24	Beeldmateriaal (anders dan stockfoto's) van Opdrachtgever of specifiek voor Opdrachtgever is vervaardigd, mag in geen enkel val zonder schriftelijke toestemming van Opdrachtgever voor andere doeleinden/derden worden gebruikt.

Beëindiging Raamovereenkomst

25	Binnen 2 weken na beëindiging van de Raamovereenkomst draagt Opdrachtnemer alle bestanden en concepten over en verwijdt deze uit het eigen archief.
----	---