

Bijlage A: Concept Programma van eisen

Dit document betreft een concept van het Programma van eisen. HHSK behoudt zich het recht voor om in de gunningsfase wijzigingen aan te brengen in dit document.

Eis	Omschrijving
Algemene eisen	
1.	Opdrachtnemer beschikt over de benodigde kennis, ervaring en technische oplossingen (denk hierbij aan Adobeprogramma's zoals Photoshop, Illustrator, Indesign, Premiere en Java-, XML- en HTML-applicaties, of andere vergelijkbare applicaties) om de Opdracht te kunnen uitvoeren.
2.	Opdrachtnemer werkt conform de huisstijl en, indien aanwezig en door Opdrachtgever verstrekt, met formats en/of sjablonen van Opdrachtgever. Dit geldt eveneens voor formats en/of huisstijlelementen die Opdrachtgever naar aanleiding van Nadere opdrachten in gebruik heeft genomen. Opdrachtgever zal hiermee en volgens de huisstijlregels werken. Opdrachtgever is niet verantwoordelijk voor eventuele conversieproblemen.
3.	Het intellectuele eigendom en volledige gebruiksrecht van alle producten ontwikkeld als onderdeel van Nadere opdrachten ligt altijd bij Opdrachtgever. Het gaat hier zowel over bestaande als nieuw te creëren bestanden. Opdrachtnemer garandeert dat, na een eerste verzoek van de Opdrachtgever, alle bestanden van de Opdrachtgever binnen één Werkdag kosteloos ter beschikking worden gesteld aan Opdrachtgever.
4.	Opdrachtnemer beschikt blijvend over voldoende kennis, om producten die geschikt moeten zijn voor de website op te leveren conform de geldende Webrichtlijnen Niveau A en Niveau AA van WCAG 2.0. van W3C en/of hoofdstuk 9 van de EN 301 549 of toekomstige versies hiervan.
5.	Opdrachtgever voldoet gedurende de Overeenkomst aan de vigerende wet- en regelgeving.
6.	Opdrachtgever voldoet gedurende de Overeenkomst aan de Baseline Informatieveiligheid Overheid (BIO), zoals in 2018 is vastgesteld in het Overheidsbreed Beleidsoverleg Digitale Overheid (OBDO).
Eisen aan de dienstverlening algemeen	
7.	Opdrachtgever eist dat de op te leveren producten voldoen aan de huisstijl van Opdrachtgever en door Opdrachtgever opgegeven technische specificaties per Nadere Opdracht. Opdrachtnemer kan in uitzonderingssituaties afwijken van de huisstijl. In voorkomend geval treedt Opdrachtnemer in overleg met Opdrachtgever. Werkzaamheden worden niet eerder uitgevoerd voordat Opdrachtgever schriftelijk akkoord heeft gegeven.
8.	Opdrachtgever eist dat er bij alle Opdrachten die (deels) uitgevoerd worden door een Derde en alle daartoe op te leveren bestanden eveneens voldaan wordt aan alle eisen en voorwaarden zoals beschreven in de Aanbestedingsstukken en hetgeen beschreven is in de Inschrijving van de Opdrachtnemer.
9.	Opdrachtnemer is in staat om op verzoek van Opdrachtgever te adviseren over vormgevingsvraagstukken, waarbij Opdrachtnemer meedenkt vanuit de inhoud en complexiteit van het onderwerp met aandacht voor het communicatiedoel. Vraagstukken gaan over visuele uitingen waar tekstuele uitingen een onderdeel van kunnen zijn.
10	Opdrachtnemer legt altijd een concept van het resultaat van een Opdracht voor aan Opdrachtgever. Enkel na schriftelijk akkoord per e-mail, wordt een concept definitief en mag Opdrachtnemer indien nodig een externe opdracht (order-, drukwerk, procesbegeleiding of andere soorten opdrachten) verstrekken. Opdrachtnemer zal nooit een externe opdracht verstekken zonder akkoord van Opdrachtgever. Indien dit toch gebeurt, ligt het volledige risico op onjuistheid en onvolledigheid bij de Opdrachtnemer. Eventuele hieruit voortvloeiende kosten zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
11	Voor zover van toepassing worden voor productieopdrachten alleen leveranciers ingezet die door HHSK gecontracteerd zijn. Afwijkingen zijn alleen toegestaan in overleg en na expliciete goedkeuring van Opdrachtgever en enkel tegen marktconforme tarieven.

12	In de regel maakt Opdrachtnemer binnen deze Opdracht gebruik van de beeldbank van de Opdrachtgever ofwel van beeldmateriaal geschoten door de huisfotograaf van Opdrachtgever. Verder geldt voor door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever geleverde diensten en producten dat Opdrachtnemer Opdrachtgever zal vrijwaren van alle claims met betrekking tot aangeleverde stockfoto's. Opdrachtnemer draagt zorg voor de afdracht van de juiste en volledige licentiekosten dan wel alle auteursrechten (ook van eventuele Derden).
13	Opdrachtnemer garandeert dat al haar medewerkers zorgvuldig omgaan met alle informatie die hun vanuit Opdrachtgever toekomt en dat deze informatie vertrouwelijk wordt behandeld. Indien er in het kader van een Nadere Opdracht persoonsgegevens verwerkt worden, dan sluiten HHSK en Opdrachtnemer een verwerkersovereenkomst.
DTP-werkzaamheden en grafische vormgeving	
14	Opdrachtnemer is in staat om op basis van de beschikbare content en de communicatiedoelstelling elk type communicatiemiddel vorm te geven en indien nodig DTP-werkzaamheden uit te voeren. Dit geldt ook als daar vanuit Opdrachtgever geen standaardtemplate voor beschikbaar is.
Communicatie en contractmanagement	
15	Opdrachtnemer wijst voor Opdrachtgever een contactpersoon aan die fungeert als vast aanspreekpunt, inclusief een vaste vervanger tijdens afwezigheid.
16	Opdrachtnemer houdt Opdrachtgever proactief op de hoogte van eventuele problemen, knel- of aandachtspunten tijdens de looptijd van de Overeenkomst en de uitvoering van Nadere opdrachten. Opdrachtnemer en Opdrachtgever stemmen vervolgens gezamenlijk af over passende maatregelen.
17	Opdrachtnemer stuurt eens per kwartaal een digitale managementrapportage toe met daarin minimaal de volgende gegevens: • Algemene informatie over Nadere opdrachten, zoals: ◦ Aantal afgeronde en lopende Nadere opdrachten van de afgelopen periode; ◦ Aantal begrote en benutte uren per Nadere opdracht; ◦ Klanttevredenheid; • Financiën; • Ureninzet; • Opdrachten; • Eventuele knelpunten of aandachtspunten. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat de rapportage bestaat uit geanalyseerde informatie (sturingsinformatie). Tijdens de implementatieperiode stemmen Opdrachtgever en Opdrachtnemer af over de definitieve inhoud van de managementrapportages. Opdrachtgever verwacht hierin advies van Opdrachtnemer op basis van ervaring. De inhoud van de managementrapportage kan in gezamenlijk overleg op basis van voortschrijdend inzicht gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst worden aangepast aan de veranderende wensen en behoeften, dit zonder dat Opdrachtnemer hiervoor kosten in rekening brengt.
18	Bij implementatie van de Overeenkomst maken Opdrachtgever en Opdrachtnemer nadere afspraken over vaste levertijden voor dtp-producten indien er sprake is van spoed. Opdrachtnemer dient er rekening mee te houden dat er op Nadere opdrachten voor dtp-diensten en -producten soms een hoge tijdsdruk ligt. In dat specifieke geval dient Opdrachtnemer zich maximaal in te spannen om de in de Nadere offerteaanvraag vereiste levertijden te realiseren.
19	De communicatie- en overlegstructuur tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer vindt plaats op diverse niveaus (operationeel, tactisch en strategisch). In onderstaande communicatieschema's is te zien welke functionaris welke rol, taken en verantwoordelijkheden heeft, wat de onderwerpen en de frequenties van het overleg zijn. Deze structuur en de definitieve functionarissen worden tijdens de implementatieperiode aangescherpt en vastgesteld in samenspraak tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Opdrachtgever en Opdrachtnemer zijn vrij om de frequenties op te schalen als een ontstane situatie daar om vraagt.

Niveau	Opdrachtgever	Opdrachtnemer	Frequentie (minimaal)	Onderwerpen
Strategisch	Teammanager	- Directeur - Accountmanager	eens per jaar	- Algemene evaluatie/beoordeling contract - Ontwikkelingen prestaties, kwaliteit dienstverlening - Relevante ontwikkelingen - Formele wijzigingen contractstatus - Evaluatie samenwerking
Tactisch	Contractmanager	Tactisch contactpersoon/ Accountmanager	eens per kwartaal	- Relevante ontwikkelingen - Kwaliteit dienstverlening - Evaluatie/beoordeling contract (KPI's) - Kwaliteit proces - Eventuele knelpunten/verbeteracties - Financiële resultaten - Tarifiering - Projecten - Evaluatie samenwerking
Operationeel	Operationeel beheerder	Operationeel contactpersoon	eens per maand	- Kwaliteit dienstverlening - Ontwikkelingen op korte termijn

20 Escalatiestructuur:

Niveau	Opdrachtgever	Opdrachtnemer
Strategisch	Afdelingshoofd	Directeur
Tactisch	Contractmanager	Tactisch contactpersoon/ Accountmanager
Operationeel	Operationeel beheerder	Operationeel contactpersoon

De escalatiestructuur houdt het volgende in en geldt voor zowel de externe als de interne communicatiestructuur:

- Operationeel escaleert allereerst naar tactisch niveau en indien nodig (bijvoorbeeld bij afwezigheid) naar strategisch niveau;
- Tactisch escaleert altijd naar strategisch niveau.

Indien een geschil is ontstaan dat voortvloeit uit of verband houdt met de Opdracht, zal in eerste instantie de escalatiestructuur, zoals hierboven beschreven, worden aangehouden om het geschil op te lossen. Indien het niet lukt om het geschil op te lossen en het geschil op strategisch niveau geëscaleerd is, komen de functionarissen op strategisch niveau binnen één week, ofwel op locatie ofwel digitaal, bijeen. Indien het onopgeloste geschil een materiële invloed heeft op de uitvoering van de Opdracht, spannen beide partijen zich tot het uiterste in om de verstreken tijd tot een minimum te beperken door een oplossing voor het geschil te bereiken.

Eisen aan prestatiemeting	
21	HHSK ziet de volgende doelstellingen als kritische succesfactoren (KSF'en) voor deze Opdracht: • Klantbeleving/-tevredenheid; • Professionele samenwerking; • Financiële hygiëne. Om deze kritische succesfactoren meetbaar te maken, zijn deze vertaald naar Kritische Prestatie Indicatoren (hierna: KPI's). Dit zijn zowel resultaatgerichte als stuurgerichte KPI's. De KSF'en en onderliggende KPI's zijn vastgesteld met een bijbehorende norm en weging. De andere normen, meetinstrumenten en frequenties zullen in gezamenlijkheid met Opdrachtnemer worden vastgesteld. In sommige gevallen is hier wel al een voorzet voor gedaan. De performance van Opdrachtnemer dient te voldoen aan de targets die nader vastgesteld worden. Indien Opdrachtnemer de vastgestelde target niet behaalt dient Opdrachtnemer binnen één maand een verbetervoorstel in te dienen en binnen drie maanden dient voor Opdrachtgever een verbetering zichtbaar te zijn. Dit wordt als agendapunt besproken tijdens het eerstvolgende tactische overleg. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om de percentages van de weging van de KPI's aan te passen. Elk jaar worden de KPI's gezamenlijk met Opdrachtnemer besproken en indien nodig bijgesteld. In bijlage A1 zijn de (concept) KPI's voor deze Overeenkomst weergegeven. In de eerste twee maanden van de Overeenkomst wordt het KPI-model door Opdrachtgever en Opdrachtnemer gezamenlijk verder aangevuld en ingeregeld.
22	De klanttevredenheid over Nadere opdrachten wordt gemeten op basis van een evaluatieformulier dat na iedere Nadere opdracht wordt ingevuld door de desbetreffende contactpersoon vanuit Opdrachtgever van de Nadere opdracht. Dit formulier wordt gezamenlijk door Opdrachtnemer en Opdrachtgever opgesteld na gunning.
Eisen aan Kosten en facturering	
23	Opdrachtnemer zal gedurende de looptijd van de Overeenkomst voor de te verrichten werkzaamheden marktconforme aantallen uren voor een Nadere offerte inzetten. De Opdrachtgever kan op elk gewenst moment, indien zij daar aanleiding toe ziet, toetsen of de uren inderdaad marktconform zijn. Als uit andere offertes (van derden) blijkt dat het aantal uren niet meer marktconform is kan Opdrachtgever besluiten de Aanvra(a)g(en) bij derden onder te brengen. In een uiterst geval kan Opdrachtgever besluiten de Overeenkomst te beëindigen en de Opdracht opnieuw aan te besteden.
24	Alle gesprekken die gevoerd zullen worden in het kader van relatie- en/of contractmanagement van deze Overeenkomst dienen kosteloos te zijn voor Opdrachtgever en worden geacht bij de uurtarieven te zijn inbegrepen. De gesprekken zullen, tenzij anders is overeengekomen, op locatie van Opdrachtgever gehouden worden.
Nadere Opdrachtverlening	
25	Opdrachtgever verstuurt Nadere offerteaanvragen schriftelijk per e-mail middels het template (zie het conceptformat in Bijlage I). In de Nadere offerteaanvraag neemt Opdrachtgever minimaal het volgende op: • Beschrijving van de Nadere opdracht; • Datum waarop de Nadere opdracht afgerond moet zijn; • Deadline voor het indienen van een Nadere offerte.
26	Opdrachtnemer dient voor de aangegeven deadline van drie Werkdagen na ontvangst van de Nadere offerteaanvraag zijn Nadere offerte in. Hierbij wordt ongeacht de aanvrager immer de contactpersoon van Opdrachtgever meegenomen in de mailwisseling. Indien het niet mogelijk is binnen drie Werkdagen een Nadere offerte in te dienen, geeft Opdrachtnemer dit tijdig aan en stemmen Opdrachtnemer en Opdrachtgever gezamenlijk af over een oplossing.
27	Opdrachtnemer neemt in zijn Nadere offerte in ieder geval het volgende op: • Voorgesteld team (inclusief een korte onderbouwing van waarom dit team passend is voor de uitvoering van de Nadere opdracht) • Benodigde activiteiten uitgezet in tijd (planning) • Verwachte ureninzet

	• Uurtarieven en totaalprijs • Verwachte startdatum • Datum van oplevering Opdrachtnemer brengt voor het uitbrengen van een Nadere offerte geen kosten in rekening.
28	Enkel na schriftelijke goedkeuring van de Offerte (per e-mail) van Opdrachtgever, mag Opdrachtnemer starten met de Nadere opdracht. Indien Opdrachtgever niet akkoord is treden Opdrachtgever en Opdrachtnemer in overleg over de redenen van het niet accepteren van de Nadere offerte. Indien Opdrachtgever en Opdrachtnemer er in alle redelijkheid niet uitkomen, volgt geen opdracht en worden er geen kosten in rekening gebracht.
29	Indien Opdrachtnemer tijdens de uitvoering van de Opdracht signaleert dat de geoffreerde ureninzet mogelijk overschreden wordt, dient hij Opdrachtgever hiervan in kennis te stellen. Opdrachtnemer geeft schriftelijk aan hoeveel extra budget er benodigd is en gaat pas verder met de uitvoering van de Opdracht als Opdrachtgever hierop schriftelijk goedkeuring heeft gegeven.
30	Wijzigingen aan de inhoud van een Opdracht moeten eerst overeengekomen worden met Opdrachtgever. Enkel na schriftelijke goedkeuring of bevestiging (per e-mail) van Opdrachtgever, mag Opdrachtnemer starten met de benodigde aanvullende werkzaamheden. Zonder schriftelijke goedkeuring van Opdrachtgever, kunnen de werkzaamheden niet worden gefactureerd.
31	Per Opdracht dient Opdrachtnemer een dossier bij te houden wat na afronding van de werkzaamheden en oplevering van het product wordt bewaard. De dossiers dienen op verzoek inzichtelijk te zijn voor Opdrachtgever. Per Opdracht dient de volgende informatie te worden geregistreerd: • Opdrachtnummer; • Inkoopordernummer (Prosa); • Omschrijving van de werkzaamheden; • De te bereiken resultaten; • Het uitvoeringsschema/levertijd; • Urenbegroting Nadere opdracht; • Werkelijke ingezette uren; • Naam en afdeling van Aanvrager van Opdrachtgever; • Offertes van voorkeurleverancier(s) van Opdrachtgever (indien van toepassing); • Een verslag van de conversaties tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever; • Ontwikkelde eindproducten.
32	Opdrachtgever is gerechtigd een reeds verstrekte Opdracht kosteloos te annuleren als Opdrachtnemer nog niet gestart is met de uitvoering van de Opdracht. Is Opdrachtnemer reeds gestart met de uitvoering, dan is Opdrachtgever eveneens gerechtigd de Nadere opdracht te annuleren. In dat geval kunnen enkel de in redelijkheid gemaakte kosten door Opdrachtnemer in rekening worden gebracht. Deze kosten dient Opdrachtnemer te onderbouwen en enkel na schriftelijke goedkeuring van Opdrachtgever mag Opdrachtnemer de factuur indienen.
Implementatie	
33	Na gunning stellen Opdrachtgever en Opdrachtnemer gezamenlijk een implementatieplan op waarbij Opdrachtnemer penvoerder is.
34	Na gunning levert Opdrachtnemer de contactgegevens aan van de contactpersoon aan wie Opdrachtgever de Nadere offerteaanvragen kan richten.
Overgangsregeling	
35	Na beëindiging van de Overeenkomst is Opdrachtnemer verplicht om te blijven voldoen aan de gestelde eisen conform dit Programma van Eisen ten aanzien van de eventuele Opdrachten die nog uitgevoerd worden. De reeds geplande Nadere opdrachten alsmede de resterende facturen zullen worden afgehandeld. Hier dienen Opdrachtgever en Opdrachtnemer overeenstemming over te bereiken.