

Bijlage 2 Programma van eisen

COMMUNICATIE EN VORMGEVING AVA23COM

Nr.	Algemene eisen
1.	Door het indienen van een inschrijving accepteert Opdrachtnemer alle eisen. Alle kosten (tenzij specifiek anders gevraagd) zitten bij de tarieven op het prijzenblad van de Opdrachtnemer inbegrepen.
2.	Het intellectuele eigendom en volledige gebruikersrecht van alle uitgevoerde opdrachten en aangeleverde bestanden/ content en beeldmateriaal blijft altijd en onverkort van de Opdrachtgever. Het betreft hier zowel de bestaande bestanden en content als nieuw te creëren materiaal. Opdrachtnemer garandeert dat op een eerste verzoek van de Opdrachtgever alle bestanden van de Opdrachtgever binnen vier werkdagen kosteloos ter beschikking worden gesteld en volledig vrij te gebruiken zijn door de Opdrachtgever. Dit betreft zowel de PDF/ HTML bestanden als de bronbestanden (uit Adobe Creative Cloud applicaties). De Opdrachtgever is en blijft eigenaar van de aangeleverde bestanden en overig materiaal. Bovenstaande geldt niet voor bestanden die onderdeel uitmaken van een betwiste vordering (die vervolgens niet betaald wordt). Het niet betwiste deel van de eigendommen dient op 1^e verzoek ter hand te worden gesteld. Opdrachtnemer zal Opdrachtgever vrijwaren van claims met betrekking tot aangeleverde stockfoto's en films. Opdrachtnemer draagt zorg voor de afdracht van de juiste en volledige licentiekosten dan wel auteursrechten. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat bij de offerte voor een nadere opdracht voor de Opdrachtgever duidelijk is welke eventuele rechten voor het gebruik van een stockfoto betaald moet worden.
3.	Uitgevoerde opdrachten, modellen en andere informatie van de Opdrachtgever mogen in geen geval in handen komen van andere klanten van de Opdrachtnemer of derde partijen van Opdrachtnemer, ook niet tijdens een bedrijfsbezoek of dienend als voorbeeld. Alleen na uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Opdrachtgever is dit toegestaan.
4.	Alle (online en offline) contacten tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer dienen in het Nederlands te geschieden. De contactpersoon van de Opdrachtnemer beschikt over goede Nederlandse taalvaardigheid en een goede Nederlandse uitspraak.
5.	Calamiteiten Indien er bij de Opdrachtnemer of bij de Opdrachtgever calamiteiten voordoen moet Opdrachtnemer kunnen uitwijken naar een andere werkomgeving of een andere mogelijkheid om te kunnen leveren, zodat de gevraagde diensten niet vertragen. Opdrachtnemer informeert de Opdrachtgever zo snel mogelijk als blijkt dat de afgesproken levertijd door een calamiteit niet gehaald wordt. Per geval wordt een passende oplossing gecreëerd. Onder passend wordt verstaan dat in nader overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer een oplossing wordt gecreëerd waar beide partijen tevreden over zijn.
6.	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de medewerkers die ingezet worden voor opdrachten van de Opdrachtgever een relevante opleiding hebben gevolgd om hun werkzaamheden met deskundigheid te kunnen uitvoeren.
7.	Opdrachtnemer heeft op alle werkdagen een telefonische bereikbaarheid van 8.30 tot 17.00 uur. De contactperso(o)n(en) van Opdrachtnemer is/zijn tijdens werkdagen bereikbaar in deze periode ingeval van een calamiteit.
8.	Klachten worden afhankelijk van de aard en omvang van de klacht binnen maximaal 48 uur in behandeling genomen en binnen een week opgelost. Indien dit niet mogelijk is, neemt Opdrachtnemer contact op met de contactpersoon van de Opdrachtgever.
9.	De Opdrachtgever stelt haar database aan relevante bestanden, logo's en huisstijlregels ter beschikking. De Opdrachtnemer garandeert een probleemloze overname hiervan, zonder dat er conversieproblemen ontstaan. Binnen de Creative Cloud zou dit geen problemen mogen vormen. Daar waar nodig komt Opdrachtnemer met adviezen over de opmaak, aanpassingen van kleurinstellingen en color-management.
10.	Indien Opdrachtnemer gebruik maakt van Cloud-oplossingen voor opslag dan zal zij daarvoor eerst schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever voor moeten krijgen. Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever van voorwaarden die Cloud-opslag leveranciers stellen aan externe opslag en eigendomsrechten. Alle kosten hiervoor zijn voor Opdrachtnemer.
11.	Opdrachten die verband houden met Opdrachtgever zullen te allen tijde door Opdrachtnemer gearchiveerd worden gedurende de Raamovereenkomst. De gearchiveerde bestanden dienen op eenvoudige wijze gevonden kunnen worden indien Opdrachtgever hier om verzoekt.
12.	Opdrachtnemer zal op verzoek van Opdrachtgever binnen 1 werkdag een opgevraagd bronbestand, sjabloon of (reeds gemaakte) foto kunnen leveren.
13.	Na beëindiging van de Raamovereenkomst zorgt Opdrachtnemer voor een goede, kosteloze overdracht aan de mogelijk nieuwe leverancier(s) van de Opdrachtgever en aan de Opdrachtgever zelf. Dit gaat om alle documenten, bronbestanden, files, informatie, etc. die Opdrachtnemer in haar bezit heeft, zonder hiervoor kosten in rekening te brengen. Binnen 2 weken voor beëindiging van de Raamovereenkomst zal Opdrachtnemer aan de Opdrachtgever alle bestanden/ foto's en concepten over dragen. Hoe deze afdracht precies dient plaats te vinden zal nog nader afgesproken worden.

Nr.	Het bestelproces
14.	De Opdrachtnemer verstrekt na goedgekeurde oplevering C-PDF en PDFx documenten (al dan niet in een ZIP-file) met ingesloten fonts, welke door de drukker per bestelling gecontroleerd wordt op juistheid (flight-check). Als de aangeleverde opmaak technisch onjuist is zal het bestand opnieuw aangeleverd moeten worden door de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer is daarna in staat om C-PDF en PDFx bestanden probleemloos en foutloos te verwerken. Bij problemen of bij aarzeling zal er direct contact worden opgenomen met de Opdrachtgever. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat zij voorzien wordt van de juiste opmaakspecificaties (door de drukker opgegeven) en acteert hier proactief in. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een gedegen controle en juiste uitvoering.
15.	De Opdrachtgever is gerechtigd een bestelling die onder de raamovereenkomst is verstrekt kosteloos te annuleren tot een werkuur voordat Opdrachtnemer met de uitvoering is begonnen. Indien Opdrachtnemer reeds gestart is met de uitvoering (hetgeen zij zal moeten kunnen aantonen met logfiles), is de Opdrachtgever eveneens gerechtigd de opdracht te annuleren en kunnen enkel in redelijkheid gemaakte kosten, mits onderbouwd en goedgekeurd door de Opdrachtgever door Opdrachtnemer in rekening worden gebracht.
Nr.	Eisen diensten en facturatie
16.	Gevraagde diensten dienen te geschieden conform bestelling. Iedere opdracht dient separaat gefactureerd te worden, dus geen verzamelfacturen.
17.	Opdrachtnemer levert de bestelde producten digitaal aan op de beveiligde Cloud-omgeving van de Opdrachtgever.
18.	De vooraf opgegeven prijs per opdracht is all-in, er volgen geen meerkosten tenzij Opdrachtgever expliciet (per e-mail) akkoord is gegaan met de meerkosten. Opdrachtgever zal eerst akkoord moeten gaan met de vooraf opgegeven prijs voordat zij daadwerkelijk opdracht voor de uitvoering zullen geven. Wijzigingen in de inhoud van de opdracht moeten eerst schriftelijk overeengekomen worden. Onder all-in wordt verstaan alle kosten, zoals: administratie, overhead en alle overige kosten voor het vervaardigen, opslaan en afleveren van desbetreffende (digitale) levering en dienstverlening.
19.	Wanneer Opdrachtnemer een levering van een opdracht of de uitvoering van een dienst niet, niet tijdig, of niet naar behoren kan nakomen, meldt deze dat direct via e-mail én telefonisch bij de Opdrachtgever (bij besteller en/of contactpersoon) en vermeldt daarbij de reden en voorgestelde oplossing.
20.	Indien de overeengekomen levertijd niet gehaald kan worden, mag Opdrachtgever de opdracht bij een andere marktpartij onder brengen.
21.	Alle uitvoeringen van de Opdrachtnemer dienen te voldoen aan de huisstijl van de Opdrachtgever. Wanneer een opdracht afwijkt van deze huisstijl, kan dat alleen met toestemming van de afdeling Marketing en Communicatie.
22.	Facturen dienen digitaal te worden verstuurd naar een nader overeen te komen e-mailadres van de Opdrachtgever. Een factuur dient: - in pdf-formaat te zijn opgeslagen (andere formaten als Excel, Word of JPG worden niet in behandeling genomen). - altijd uit één bestand te bestaan, ongeacht het aantal pagina's waar de factuur uit is opgebouwd. - Op elke factuur dienen de volgende gegevens te worden vermeld: - Inkoopordernummer/ contractnummer; - kostenplaats; - NAW-gegevens Opdrachtnemer; - contactpersoon Opdrachtnemer; - factuuradres; - factuurnummer; - factuurdatum; - datum periode dienstverlening; - omschrijving geleverde prestatie/ producten/ diensten; - aantal en eenheid geleverde product; - het verschuldigde BTW-bedrag en het bruto factuurbedrag; - inschrijfnnummer KvK (bij privaatrechtelijke instellingen); - BTW-nummer. - Opdrachtgever zal de factuur binnen 30 dagen voldoen, tenzij de factuur niet voldoet aan de gestelde eisen en/of de factuur, of een post daarin, wordt bestreden. - Opdrachtnemer dient bij creditfacturen aan te geven voor welk origineel factuurnummer en inkoopordernummer de creditfactuur is. - Opdrachtnemer dient bij een eventuele herinnering/ aanmaning duidelijk te vermelden op welk origineel factuurnummer of onderwerp de herinnering/ aanmaning betrekking heeft. - Facturen voor vooruitbetalingen en automatische incasso's zullen door Opdrachtgever niet worden geaccepteerd. - Per opdracht dient er een factuur te worden gemaakt, geen verzamelfacturen.
23.	De vooraf opgegeven prijs per opdracht is all-in, er volgen geen meerkosten tenzij Opdrachtgever expliciet (per e-mail) akkoord is gegaan met de meerkosten. Opdrachtgever zal eerst akkoord moeten gaan met de vooraf opgegeven prijs voordat zij daadwerkelijk opdracht voor de uitvoering zullen geven. Wijzigingen in de inhoud van de opdracht moeten eerst schriftelijk overeengekomen worden. Onder all-in wordt verstaan alle kosten, zoals: administratie, overhead, personeelskosten, reisverblijf, verzekeringen, heffingen, kosten voor overleg en alle overige kosten voor het vervaardigen, digitaal opslaan en verzenden van desbetreffende Opdracht.

24.	Opdrachtnemer hanteert het uitgangspunt dat alle kosten die betrekking hebben op eenzelfde dienstverleningsniveau, hetzelfde dienen te zijn. Over afwijkende dienstverleningsniveaus worden aparte (prijs)afspraken gemaakt. Deze "on-top-off-afspraken" zijn derhalve maatwerk en gerelateerd aan een specifieke vraagstelling vanuit een afdeling van de Opdrachtgever. Als blijkt dat dezelfde vraagstelling bij meerdere sectoren relevant is, dan kunnen de condities (maar uitsluitend centraal) hierop, na akkoord van de Opdrachtgever, afgestemd worden.
25.	Alle aangeboden prijzen, tarieven en kosten zijn vermeld in euro's, exclusief BTW zoals door Opdrachtnemer is ingevuld op het prijzenblad.
Nr.	Eisen inzake nakoming gehele dienstverlening.
26.	Van de Opdrachtnemer wordt verwacht dat deze een vaste contactpersoon aanstelt en een vaste vervanger voor alle communicatie tussen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Opdrachtgever stelt ook een vaste contactpersoon aan en een vaste vervanger. Op verzoek van Opdrachtgever is het mogelijk deze contactpersoon te wijzigen. Indien er wijzigingen zijn in de naam, contactgegevens of contactpersoon van Opdrachtnemer, dan geeft Opdrachtnemer dit direct door aan de Opdrachtgever.
27.	Alle gesprekken die gevoerd zullen worden in het kader van relatie- en/of contractmanagement van deze raamovereenkomst dienen kosteloos te zijn voor Opdrachtgever en worden geacht bij de tarieven te zijn inbegrepen. De gesprekken zullen, tenzij anders is overeengekomen, op locatie (of in overeenstemming online) van de Opdrachtgever gehouden worden.
28.	Drie maanden na beëindiging van de raamovereenkomst dient Opdrachtnemer alle opdrachten die verband houden met en verricht zijn onder deze raamovereenkomst van al haar datadragers/ schijven/ servers te verwijderen, na expliciete toestemming van de Opdrachtgever. Indien Opdrachtnemer gebruik maakt van Cloud-oplossingen voor opslag dan zal zij daarvoor eerst schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever voor moeten krijgen. Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever van voorwaarden die Cloud-opslag leveranciers stellen aan externe opslag en eigendomsrechten en kosten.
29.	Indien Opdrachtnemer gebruik maakt van onderaannemers is de hoofdaannemer (Opdrachtnemer) altijd verantwoordelijk voor de constante kwaliteit en de levering van de aangeboden diensten.
30.	Opdrachten die verband houden met Opdrachtgever zullen te allen tijde door Opdrachtnemer gearchiveerd worden gedurende de raamovereenkomst. De gearchiveerde bestanden dienen op eenvoudige wijze gevonden kunnen worden indien Opdrachtgever hier om verzoekt.
Nr.	Beveiliging (geldend voor alle onderdelen)
31.	Opdrachtnemer draagt ervoor zorg dat haar beeldschermen bij de uitvoering van de werkzaamheden niet zichtbaar zijn voor derden (binnen en buiten).
32.	De Opdrachtnemer beschikt over een beveiligde netwerk omgeving die voldoet aan de eisen voor netwerkbeveiliging conform 'International Standard for Information Security Management'(ISIM) en aan de eisen van het ISO27001 certificaat of daaraan gelijkwaardig. Opdrachtnemer hoeft dus niet zelf over een ISO27001 certificaat te beschikken.
Nr.	DTP, VORMGEVING, FOTO EN VIDEO
33.	De Opdrachtnemer werkt op haar eigen locatie (dus niet bij de opdrachtgever in huis) en beschikt over eigen hardware en een geldige licenties van Adobe Creative Cloud.
34.	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de medewerkers die ingezet worden voor opdrachten van de opdrachtgever een opleiding hebben gevolgd om hun werkzaamheden met deskundigheid en creativiteit te kunnen uitvoeren.
35.	De Opdrachtnemer zal altijd eerst een digitale proef voorleggen aan de Opdrachtgever, alvorens deze in productie (offline zoals voor drukwerk/online) te zetten. De Opdrachtnemer zal zonder een schriftelijk akkoord (of bevestiging per e-mail) op de proef nooit een externe opdracht (drukwerk of andere soorten opdrachten) verstrekken. Indien de Opdrachtnemer dit onverhoopt of per ongeluk toch verstrekt, ligt het volledige risico op juistheid en volledigheid bij de Opdrachtnemer.
36.	Opdrachtnemer zal uitsluitend de door Opdrachtgever vastgestelde kleurenwaarden (PMS/RGB/CMYK conform huisstijlhandboek, welke is bijgevoegd als bijlage bij deze aanbesteding) gebruiken.
37.	Bij een opdracht heeft Opdrachtgever altijd de mogelijkheid rechtstreeks te communiceren met de DTP'er/ vormgever en uitvoerder zonder tussenkomst van de contactpersoon.
38.	Opdrachtnemer zal zorgdragen voor een correcte oplevering. Opdrachtgever verstaat onder een correcte oplevering minimaal: • Juiste opmaak; • Juist kleurgebruik; • Juiste resolutie van beelden en eindproduct; • Juiste lengte van filmmateriaal en op juiste formaat aangeleverd; • Juiste fonts ingesloten; • PDF is juist gecertificeerd; • Snijtekens correct toegevoegd; • Juiste opmaak met transparantie indien nodig; • Juist gebruik van logo's; • Bevat alle gevraagde pagina's, nummering, teksten, afbeeldingen e.d.; • Opgemaakt voor productie-omgeving zoals gevraagd (bijvoorbeeld voor printproductie, offset-productie, online productie); • Juiste HTML-bestand (minimaal HTML5 of hoger).
39.	Opdrachtnemer levert na elke opdracht voor DTP en vormgeving, op verzoek van Opdrachtgever, niet alleen het ontwerp maar ook het bijbehorende template ten behoeve van deze werkzaamheden. In de template moeten minimaal benoemd worden: • Bladspiegel; • Tekstkaders (incl. kolominstellingen); • Beeldkaders (inclusief de te gebruiken stijlen); • Paragraaf en karakterstijlen; • Te gebruiken kleurenbibliotheek; • HTML omgeving/ app omgeving.

40.	Foto's kunnen door Opdrachtnemer bewerkt of onbewerkt worden geleverd in RAW .JPG of .JPEG .PNG en .TIFF-formaat aan Opdrachtgever. Opdrachtnemer kan desgevraagd sRGB kleurenprofielen insluiten.
41.	Video's kunnen door Opdrachtnemer worden aangeleverd in zowel high res (4K) als low res (internet gebruik).

Communicatiematrix Communicatie en Vormgeving			
<i>Gespreks-partners</i>	<i>Gesprekspartners OG/ Inschrijver</i>	<i>Gespreksonderwerp(en)</i>	<i>Frequentie</i>
<i>Strategisch</i>	OG: Contractmanager: Naam: (tel:) Contractmanager: Naam: (mob.:)(mail:) ----- Inschrijver: (Functie & Naam) (tel.) (mob.) (mail) 	Verdieping in wederzijdse organisaties: Visie OG en Inschrijver Strategiebepaling Ontwikkelingen Relatiebeheer	<i>Indien noodzakelijk</i>
<i>Tactisch</i>	OG: Contractmanager: Naam: (mob.)(mail:) ----- Inschrijver: Functie: Naam: (tel.:.....) (mob.) (mail:) 	Evaluatie dienstverlening: SLA Commerciële aspecten Logistieke aspecten Contractbesprekingen (KPI's, rapportages e.d.) Relatiebeheer	<i>Viermaal per jaar</i>
<i>Operationeel</i>	OG: Bestellers: ----- Inschrijver: Functie: Naam: (tel.:.....) (mail:) Functie: Naam: (tel.:) (mail:) 	Relatie: Afstemming dienstverlening Dagelijkse bestellingen Operationele zaken	<i>In overleg / zo nodig dagelijks</i>