

Bijlage 1: Programma van Eisen

Door voor deze Europese openbare aanbesteding een Inschrijving in te dienen, verklaart Inschrijver zich onvoorwaardelijk en volledig akkoord met onderstaande eisen. Eventuele voortvloeiende kosten uit onderstaande eisen dient u te verwerken in uw prijsopgave (uurtarieven). Onderstaande eisen kunnen dus niet leiden tot extra kosten, anders dan de uurtarieven die u in rekening mag brengen voor de verschillende in te zetten functionarissen.

Algemene eisen

Eis	Omschrijving
a-e-1	<u>Akkoordverklaring</u> Opdrachtnemer gaat akkoord met de inschrijvingsvoorwaarden, aanbestedingsdocumentatie, de controle van inschrijvingen en beoordelingsprocedure.
a-e-2	<u>Nederlandse taal</u> Het contracteren en de uitvoering van de dienstverlening geschiedt in de Nederlandse taal.
a-e-3	<u>Wet- en regelgeving</u> Opdrachtnemer voert werkzaamheden uit in lijn met de geldende wet- en regelgeving.
a-e-4	<u>Geen afname garantie</u> Er is binnen de af te sluiten Raamovereenkomst op geen enkele wijze sprake van een afname garantie door Veluwse Onderwijsgroep. Opdrachtnemer heeft geen recht op vaste (jaarlijkse) omzet. Daarnaast kan Veluwse Onderwijsgroep niet worden gehouden aan een minimale urenafname.
a-e-5	<u>Geheimhouding</u> Opdrachtnemer staat ervoor in dat zijzelf, maar ook haar personeel en personeel van door haar ingeschakelde bedrijven, alle bedrijfsinformatie afkomstig van Veluwse Onderwijsgroep die op enigerlei wijze ter kennis is gekomen of gebracht, geheimhoudt tegenover derden. Opdrachtnemer zal geen informatie over de door haar aan Veluwse Onderwijsgroep geleverde diensten verstrekken aan derden, behoudens schriftelijke toestemming van Veluwse Onderwijsgroep, of in geval van een wettelijke verplichting.
a-e-6	<u>Nadere Opdrachten</u> Opdrachten komen binnen de Raamovereenkomsten definitief tot stand door Nadere Opdrachten af te sluiten. Op verzoek van Veluwse Onderwijsgroep stelt Opdrachtnemer een offerte op voor de gevraagde dienstverlening, conform de uitgangspunten van deze aanbesteding en de door Opdrachtnemer ingediende Inschrijving. In de offerte neemt opdrachtnemer minimaal het volgende op: a) Omschrijving van de uit te voeren werkzaamheden; b) In te zetten team vanuit Opdrachtnemer; c) Omvang; aantal uur & tarieven (conform Inschrijving); d) Specificatie van BTW; e) Periode van uitvoering; f) Verwijzing naar de raamovereenkomst;

	g) Een handtekening van de persoon die namens Veluwse Onderwijsgroep gemachtigd is de omvang van de offerte goed te keuren (dat kan afhankelijk van de hoogte wisselend zijn). De Nadere Overeenkomst is afgesloten op het moment dat de offerte is ondertekend door beide partijen. <i>Drempelbedrag opdrachten</i> Bij opdrachten tot € 500,- hoeft Opdrachtnemer geen formele offerte uit te werken. Opdrachtnemer dient de geschatte kosten van de opdracht kenbaar te maken per e-mail. De Veluwse Onderwijsgroep zal vervolgens een inkooporder aanmaken. Opdrachtnemer mag starten met de uitvoering van de opdracht op het moment dat de inkooporder door de Veluwse Onderwijsgroep is verstrekt.
a-e-7	<u>Intellectueel eigendom</u> Informatie, documentatie en creaties van Veluwse Onderwijsgroep, of die Opdrachtnemer heeft gemaakt in opdracht van Veluwse Onderwijsgroep, zijn eigendom van Veluwse Onderwijsgroep. Alle rechten op het gebied van intellectueel eigendom komen te goede aan Veluwse Onderwijsgroep. De Veluwse Onderwijsgroep mag hetgeen Opdrachtnemer bij de uitvoering van de opdrachten oplevert geheel naar eigen inzicht en kosteloos (her)gebruiken.
a-e-8	<u>Privacy & Gegevensbescherming</u> Opdrachtnemer voert werkzaamheden uit in overeenstemming met de AVG. Opdrachtnemer gebruikt de door Veluwse Onderwijsgroep verstrekte gegevens/data enkel en alleen voor de uitvoering van de dienstverlening. Deze worden niet zonder schriftelijke toestemming van Veluwse Onderwijsgroep verstrekt aan derden. Mocht Opdrachtnemer uiteindelijk persoonsgegevens voor de Veluwse Onderwijsgroep gaan verwerken, dan zullen partijen een Verwerkersovereenkomst afsluiten. Er zal in dit geval gebruik gemaakt worden van het model verwerkersovereenkomst van https://www.privacyconvenant.nl/.
a-e-9	<u>VOG</u> Indien gewenst kan Veluwse Onderwijsgroep Opdrachtnemer verzoeken om voor de personen die betrokken zijn binnen het accountteam een VOG aan te vragen. De kosten voor het opvragen van een VOG kunnen doorbelast worden aan Veluwse Onderwijsgroep.
a-e-10	<u>Overdracht bij beëindiging Raamovereenkomst</u> Op het moment dat de Raamovereenkomst met Opdrachtnemer – vroegtijdig of van rechtswege – wordt beëindigd, is Opdrachtnemer gehouden om volledige medewerking te verlenen aan overdracht van alle data en documentatie die Opdrachtnemer heeft verkregen of gecreëerd tijdens de uitvoering van de dienstverlening. De data en informatie wordt overgedragen aan de nieuwe leverancier of rechtstreeks aan Veluwse Onderwijsgroep. Opdrachtnemer mag geen kosten in rekening brengen bij Veluwse Onderwijsgroep of de nieuwe leverancier voor de uitvoering van de overdracht. Opdrachtnemer garandeert Veluwse Onderwijsgroep dat gedurende de afrondingsperiode werkzaamheden worden uitgevoerd conform afspraak en kwaliteitsniveau. Indien Opdrachtnemer niet aan haar verplichtingen voldoet, zal Veluwse Onderwijsgroep betaling van de laatste facturen opschorten tot opdrachtnemer de verplichtingen heeft voldaan.

a-e-11	<u>Fouten dienstverlening</u> Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor alle fouten die ontstaan tijdens de uitvoering van de dienstverlening. Eventuele fouten of omissies dienen kosteloos door Opdrachtnemer hersteld te worden.
a-e-12	<u>Huisstijl handboek</u> Opdrachtnemer conformeert zich, tenzij op verzoek van de Veluwse Onderwijsgroep anders is overeengekomen, aan de huisstijlhandboeken van de Veluwse Onderwijsgroep. De huidige huisstijlhandboeken zijn aan de aanbestedingsdocumentatie toegevoegd als bijlagen 8.
a-e-13	<u>Exclusiviteit</u> Opdrachtnemer garandeert dat de communicatiemiddelen die Opdrachtnemer voor de Veluwse Onderwijsgroep alleen worden verstrekt aan de Veluwse Onderwijsgroep en niet voor andere doeleinden (andere opdrachtgevers) worden ingezet.
a-e-14	<u>Gebruik beeldmateriaal Veluwse Onderwijsgroep</u> Eventueel beeldmateriaal dat Opdrachtnemer van de Veluwse Onderwijsgroep ontvangt mag alleen worden ingezet voor de uitvoering van de dienstverlening. Opdrachtnemer mag deze niet zonder nadrukkelijke toestemming van de Veluwse Onderwijsgroep voor andere doeleinden inzetten.
a-e-15	<u>Voorbehoud</u> De Veluwse Onderwijsgroep behoudt zich het recht voor om opdrachten door andere partijen te laten uitvoeren op het moment dat Opdrachtnemer deze niet tijdig kan invullen (binnen de gestelde reactietermijn). Opdrachtnemer heeft in dat geval geen recht op enige vorm van schadevergoeding. Daarnaast is de Veluwse Onderwijsgroep vrij om te allen tijde vormgevingswerkzaamheden uit te laten voeren door medewerkers die in dienst zijn van de Veluwse Onderwijsgroep.

Communicatie & Personeel

Eis	Omschrijving
c-e-1	<u>Bereikbaarheid</u> Opdrachtnemer is voor Veluwse Onderwijsgroep standaard telefonisch bereikbaar op werkdagen tussen 08:00 uur en 17:00 uur.
c-e-2	<u>Vast contactpersoon</u> Opdrachtnemer stelt één vast overkoepelend contactpersoon aan voor de uitvoering van de gehele dienstverlening (bijvoorbeeld een projectmanager of accountmanager). De vaste contactpersoon is rechtstreeks door Veluwse Onderwijsgroep te bereiken per e-mail en mobiele telefoon. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat deze contactpersoon wordt vervangen door een vaste en met Veluwse Onderwijsgroep bekende back-up. De vaste contactpersoon behandelt alle aanvragen van de Veluwse Onderwijsgroep en zorgt voor de juiste aansluiting van de dienstverlening op de behoeften van de Veluwse Onderwijsgroep. De ondersteuning van het vaste contactpersoon rondom het beheer van de Raamovereenkomst

	(relatiegesprekken) mag niet separaat door Opdrachtnemer aan de Veluwse Onderwijsgroep gefactureerd worden.
c-e-3	<u>Vervanging van vast contactpersoon</u> De Veluwse Onderwijsgroep vindt het belangrijk dat er een goede 'match' is met de vaste contactpersoon. Op het moment dat deze 'match' niet aanwezig is, gaan partijen met elkaar in overleg om tot een oplossing te komen. Op verzoek van Veluwse Onderwijsgroep dient de vaste contactpersoon vervangen te worden. Partijen komen gezamenlijk overeen wie aangesteld wordt als nieuwe vaste contactpersoon.
c-e-4	<u>Vast team van specialisten</u> Opdrachtnemer werkt voor Veluwse Onderwijsgroep met een vast team van specialisten. Opdrachtnemer probeert daarbij wisselingen binnen het team zo veel mogelijk te voorkomen. Binnen het vaste accountteam dient alle expertise aanwezig te zijn om de algehele dienstverlening voor Veluwse Onderwijsgroep uit te voeren, zowel op strategisch als operationeel gebied. De functionarissen van Opdrachtnemer zijn merkbaar op de hoogte van recente marktontwikkelingen en innovaties.
c-e-5	<u>Rechtstreeks contact uitvoerende medewerkers</u> De Veluwse Onderwijsgroep wil korte lijnen met de medewerkers van Opdrachtnemer. Medewerkers van de Veluwse Onderwijsgroep willen daarom rechtstreeks kunnen schakelen met medewerkers van Opdrachtnemer die verantwoordelijk zijn voor de uitvoering van de opdracht.
c-e-6	<u>Overlegstructuur:</u> Strategisch overleg: Frequentie: 1x per jaar Deelnemers: Manager communicatie, Corporate Communicatieadviseur, Adviseur Inkoop, Accountmanager van Opdrachtnemer Onderwerpen: contractevaluatie achterliggende periode, KPI's, verbeterplannen en ontwikkeling dienstverlening op lange termijn Tactisch overleg: Frequentie: Afgestemd op behoeften van partijen. Deelnemers: Communicatieadviseur(s), Accountmanager van Opdrachtnemer Onderwerpen: Borging kwaliteit, KPI's, samenwerking, lopende en komende opdrachten. Van de overleggen wordt een verslag en actielijst met afronddatum en actiehouders bijgehouden. Opdrachtnemer draagt zorg voor verslag en actielijst.
c-e-7	<u>Managementinformatie</u> Opdrachtnemer verstrekt vóór het jaarlijkse strategische overleg managementinformatie met betrekking tot een specificatie (soorten & tarieven) van de door de Veluwse Onderwijsgroep afgenomen communicatiediensten. Opdrachtnemer mag hiervoor geen kosten in rekening brengen bij de Veluwse Onderwijsgroep. Inschrijver dient bij de inschrijving ter kennisgeving een voorbeeld van de managementrapportage aan te leveren.

c-e-8	<u>Kritische Prestatie Indicatoren</u> De Veluwse Onderwijsgroep wil samen met de beoogde Opdrachtnemer een succesvolle samenwerking tot stand brengen. Om deze samenwerking meetbaar te maken wil de Veluwse Onderwijsgroep met de Opdrachtnemer enkele kritische prestatie indicatoren (KPI's) overeenkomen. Deze KPI's worden in onderling overleg tussen partijen vastgesteld gedurende de implementatie van de dienstverlening. Resultaten van deze KPI's worden besproken tijdens de vaste overlegmomenten (zie eis c-e-6). Voorbeelden van KPI's kunnen zijn: • Tevredenheid samenwerking • Snelheid van opvolgen / naleving van planningen • Meedenken vermogen / creativiteit • Correctheid van facturatie
-------	---

Dienstverlening (operationeel)

Eis	Omschrijving
d-o-1	<u>Sparsessies</u> De Opdrachtnemer werkt kosteloos mee aan korte sparsessies met als doel om de opdrachtverstrekking vanuit de Veluwse Onderwijsgroep beter te kunnen definiëren. Tijdens deze sessies voorziet Opdrachtnemer de Veluwse Onderwijsgroep proactief van advies met betrekking tot de invulling van een opdracht. Op basis hiervan zal Opdrachtnemer verzocht worden een offerte op te stellen, waarna een Nadere opdracht gesloten kan worden.
d-o-2	<u>Reactietermijn offertes</u> Opdrachtnemer reageert altijd binnen één werkdag op verzoeken tot uitvoering van een opdracht (eerste schriftelijke of telefonische reactie). De offerte van Opdrachtnemer moet binnen twee werkdagen na indiening van het verzoek worden aangeleverd. Het reactietermijn kan worden verlengd door de Veluwse Onderwijsgroep, bijvoorbeeld wanneer opdrachten minder spoed hebben. Bij spoedopdrachten dient Opdrachtnemer binnen één werkdag te reageren.
d-o-3	<u>Briefingproces</u> De Veluwse Onderwijsgroep en Opdrachtnemer stemmen bij de implementatie van de dienstverlening een briefingproces af. De inspanningen vanuit de Veluwse Onderwijsgroep dienen hierbij beperkt te worden.
d-o-4	<u>Oplevering</u> Opdrachtnemer zal zorgdragen voor een correcte oplevering, opgemaakt/gereedgemaakt voor een productie of gebruik zoals gevraagd (bijvoorbeeld voor printproductie, offset-productie of online gebruik). Opdrachtnemer levert na elke opdracht voor creatieve vormgeving het bijbehorende werkbestand (indesign-bestand) op, gelijktijdig met de productiebestanden.
d-o-5	<u>Samenwerking</u> Opdrachtnemer is akkoord om, onder aansturing vanuit de Veluwse Onderwijsgroep, samen te werken met andere partijen (bijvoorbeeld de partij die verantwoordelijk is voor beheer en ontwikkeling van websites).

d-o-6	<u>Lettertipes</u> Inschrijver dient zelf over de lettertipes van de opdrachtgever te beschikken, zodat het inlezen van bestanden hierop niet kan stagneren. De Opdrachtnemer blijft investeren in de nieuwste versies om versieproblemen te voorkomen. Hiervoor mogen geen kosten doorbelast worden aan de Veluwe Onderwijsgroep.
-------	--

Commercieel & Facturatie

Eis	Omschrijving
c-f-1	<u>All-in tarieven</u> De tarieven zoals geoffreerd door Inschrijver binnen de Inschrijving zijn all-in. Dat wil zeggen inclusief onder andere maar niet uitsluitend: salariskosten, overheadkosten, kosten voor gebruik apparatuur, dashboards, testkosten, kosten voor keuringen, certificaten, verzekeringen, reis en verblijfskosten, verpakings-, transport- en opslagkosten, belasting, heffingen, administratieve kosten en kosten voor intern overleg. Opdrachtnemer brengt bij de Veluwe Onderwijsgroep geen andere tarieven in rekening dan de uurtarieven zoals opgenomen binnen de Inschrijving. Er is geen sprake van enig andere vergoeding.
c-f-2	<u>Nadere opdrachten</u> Indien de Veluwe Onderwijsgroep gebruik wil maken van de dienstverlening van Opdrachtnemer, zal zij daartoe een verzoek indienen. Binnen dit verzoek zal de Veluwe Onderwijsgroep de Opdrachtnemer brieven over de uit te voeren werkzaamheden. Het proces van briefing zal nader afgestemd worden tussen partijen. Een onderdeel van deze briefing kan een maximaal budget zijn waarvoor Opdrachtnemer de diensten dient uit te voeren. Op basis van deze briefing stelt Opdrachtnemer een offerte op; gebaseerd op de uurtarieven zoals opgenomen binnen de Inschrijving. Het is Opdrachtnemer niet toegestaan om te werken met een minimaal orderbedrag of een minimale urenafname per opdracht. Voor verdere voorwaarden met betrekking tot Nadere opdrachten zie eis a-e-6. Opdrachtnemer zal daarnaast voor de te verrichten werkzaamheden marktconforme uren aantallen inzetten. De Veluwe Onderwijsgroep kan op elk gewenst moment toetsen of de uren inderdaad marktconform zijn aangeboden.
c-f-3	<u>Wijze van facturatie</u> Opdrachtgever maakt gebruik van digitale facturering en factureert achteraf na volledige oplevering van een uitgevoerde opdracht. Maandelijks achteraf factureren van de gewerkte uren (bijvoorbeeld bij langlopende opdrachten) is alleen toegestaan na nadrukkelijke toestemming vanuit de Veluwe Onderwijsgroep. Op de factuur vermeldt de Opdrachtnemer in ieder geval de volgende zaken: - Opdrachtnummer; - Factuuradres; - Factuurdatum; - Naam; - Naam opdrachtgever/besteller; - Kostenplaats en grootboeknummer; - Verwijzing naar de goedgekeurde offerte;

	- Afzonderlijke bedragen alsmede het totaalbedrag; - Subtotaal exclusief BTW; - BTW-identificatienummer, BTW-percentages en BTW-bedrag; - Totaalbedrag inclusief BTW; - Factuurnummer. Factuur dient opgestuurd worden in pdf format naar: vogcrediteuren@veluwseonderwijsgroep.nl Bij correcte facturering vindt betaling plaats binnen 30 werkdagen na ontvangst van de factuur. Indien een factuur niet correct is opgesteld, wordt dit door Opdrachtgever na ontvangst van de factuur aan de inschrijver gemeld. Na ontvangst van de gecorrigeerde factuur gelden bovenstaande bepalingen ten aanzien van de betaling.
c-f-4	<u>Meerwerk</u> Meerwerk mag alleen uitgevoerd worden door Opdrachtnemer op het moment dat de Veluwe Onderwijsgroep daar schriftelijke toestemming voor heeft gegeven. Meerwerk wordt uitgevoerd op basis van de uurtarieven zoals opgenomen binnen de Inschrijving. Het uitgevoerde meerwerk mag na uitvoering achteraf in rekening worden gebracht door Opdrachtnemer.
c-f-5	<u>Annuleren van opdrachten</u> Alle opdrachten waaraan Opdrachtnemer nog niet is begonnen kunnen kosteloos worden geannuleerd door de Veluwe Onderwijsgroep. Indien Opdrachtnemer al werkzaamheden heeft uitgevoerd, en de Veluwe Onderwijsgroep wil een opdracht annuleren, kunnen alleen de reeds uitgevoerde werkzaamheden door Opdrachtnemer worden gefactureerd.