

Bijlage J

Programma van Eisen Aanbesteding Gebiedsmarketing Middengebied

ALGEMENE EISEN

1. Opdrachtnemer beschikt over de benodigde kennis, ervaring en technische oplossingen om de Opdracht te kunnen uitvoeren
2. Opdrachtnemer werkt, na eenmaal vastgesteld, conform de huisstijl en verstrekt indien gewenst formats en/of sjablonen aan Opdrachtgever zodat deze hiermee, volgens afgesproken huisstijlregels, mee kan werken
3. Het intellectuele eigendom en volledige gebruiksrecht van alle producten ontwikkeld als onderdeel van nadere opdrachten ligt altijd bij Opdrachtgever. Het gaat hier zowel om 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 (en eenieder waarvan hij zich bedient bij de uitvoering van de Overeenkomst en daaronder gegeven opdracht(en)) handelt bij uitvoering van deze Overeenkomst conform de (Nederlandse en Europese) wetten, verordeningen, maatregelen en voorschriften- die door de rijksoverheid, de provinciale en/of gemeentelijke overheid dan wel door ander daartoe aangewezen organen zijn vastgesteld.
5. Medewerkers die Opdrachtnemer inzet gaan vertrouwelijk om met alle vertrouwelijke en gevoelige informatie, zowel van commerciële als publieke aard, die hen bij de uitvoering van de opdracht ter kennis komt. Hieronder vallen ook informatieverzamelingen welke ontstaan door aggregatie en combinatie van in principe publieke informatie en die als gevoelig beschouwd moet worden.
6. De algemene voorwaarden, productvoorwaarden, verkoopvoorwaarden en/of andere voorwaarden van opdrachtnemer worden nadrukkelijk van de hand gewezen. In de inschrijving van opdrachtnemer wordt niet (deels) naar andere juridische voorwaarden verwezen.

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 de 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 nodige een externe opdracht (order-, drukwerk, procesbegeleiding o.i.d.) verstrekken. Opdrachtnemer zal nooit een externe opdracht verstrekken zonder schriftelijk 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. 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 Opdrachtgever en Opdrachtnemer een verwerkersovereenkomst
12. Opdrachtgever heeft te allen tijde recht op de (open) bestanden van Opdrachtnemer, deze worden dan ook op eerste verzoek van Opdrachtgever aangeleverd.

13. Al het campagne- en ontwerpwerk inclusief het creatieve concept uitgevoerd voor opdrachtgever, is eigendom van Opdrachtgever zodra de factuur is betaald.

EISEN AAN 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

EISEN AAN 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:
- a. Algemene informatie over nadere Opdrachten, zoals:
 - i. Aantal afgeronde en lopende nadere Opdrachten van de afgelopen periode
 - ii. Aantal begrote en benutte uren per nadere Opdracht
 - iii. Klanttevredenheid
 - b. Financiën
 - c. Ureninzet
 - d. Opdrachten
 - e. Eventuele knelpunten of aandachtspunten

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).

EISEN AAN PRESTATIEMETING

20. Opdrachtgever ziet de volgende doelstellingen als kritische succesfactoren voor deze Opdracht:
- a. Klantbeleving/-tevredenheid;
 - b. Professionele samenwerking;
 - c. Aantoonbare ervaring met gebiedsontwikkeling/-marketing
21. De klanttevredenheid wordt gemeten op basis van een halfjaarlijks evaluatiegesprek. De besprekpunten van dit overleg worden gezamenlijk door Opdrachtnemer en Opdrachtgever opgesteld na gunning

EISEN AAN KOSTEN EN FACTURERING

22. 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 elke 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 de 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

23. Alle gesprekken die gevoerd zullen worden in het kader van relatie- en/of contractmanagement van deze Overeenkomst dienen kosteloos te zijn voor de Opdrachtgever en worden geacht bij de uurtarieven te zijn inbegrepen. De gesprekken zullen, tenzij anders is overeengekomen, op locatie van de Opdrachtgever gehouden worden
24. Alle tarieven zijn inclusief alle kosten. Opdrachtnemer kan niet separaat kosten in rekening brengen voor bijvoorbeeld: bureaunkosten; management; administratieve ondersteuning; verschotten; winst en risico; parkeerkosten, reiskosten woon/werkverkeer en reistijd.
25. De overeengekomen prijzen liggen in ieder geval vast tot en met 31 december 2024 en kunnen – eerst per 1 januari 2025 op verzoek van opdrachtnemer – ten hoogste éénmaal per kalenderjaar worden herzien op basis van de percentuele wijziging van de CBS index Dienstenprijzen, onderdeel Reclame en Marktonderzoek index, waarbij de volgende rekenmethode wordt gehanteerd: $(\text{indexcijfer nieuw jaar} - \text{indexcijfer oud jaar}) / \text{indexcijfer oud jaar} \times 100\%$

1. Prijzen - Dienstprijzen - Dienstprijzen; index 2015=100.

2. Jaarmutaties - CPA 2008 - 73 Reclame en marktonderzoek - Jaren per kwartaal - 2e kwartaal.

Voorbeeld:

http://statline.cbs.nl/Statweb/publication/?DM=SLNL&PA=81530NED&D1=0,2&D2=91&D3=72_I&VW=T

Als nieuw jaar wordt gehanteerd het meest recente volledige jaar, waarvan het gemiddelde definitieve indexcijfer is berekend, als oud jaar wordt het jaar voorafgaande aan het nieuwe jaar gehanteerd. Indexeringsverzoeken over voorgaande jaren kunnen niet met terugwerkende kracht worden ingediend en ingevoerd.

Een voornemen tot indexatie dient Opdrachtnemer minimaal twee maanden voorafgaand aan de ingangsdatum daarvan schriftelijk aan de opdrachtgever te melden voorzien van een toelichting op de gehanteerde formule. Gewijzigde prijzen gaan pas in na schriftelijke goedkeuring van de opdrachtgever.

26. Aanbieder past e-facturatie toe (UBL/XML); e-facturen dienen facturen@zuidplas.nl te worden aangeboden.
27. Opdrachtgever hanteert een betalingstermijn van 30 kalenderdagen na ontvangst van de (correcte) factuur.

EISEN AAN NADERE OPDRACHTVERLENING

28. Opdrachtgever verstuurt nadere offerteaanvragen schriftelijk per e-mail. In de nadere offerteaanvraag neemt Opdrachtgever minimaal het volgende op:
 - a. Beschrijving van de nadere opdracht
 - b. Datum waarop de nadere opdracht afgerond moet zijn
 - c. Deadline voor het indienen van een nadere offerte
29. 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
30. Opdrachtnemer neemt in zijn nadere offerte in ieder geval het volgende op:
 - a. Voorgesteld team
 - b. Benodigde activiteiten uitgezet in tijd (planning)

- c. Verwachte uren inzet
- d. Uurtarieven en totaalprijs
- e. Verwachte startdatum
- f. Datum van oplevering

Opdrachtnemer brengt voor het uitbrengen van een nadere offerte geen kosten in rekening

31. 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
32. Indien Opdrachtnemer tijdens de uitvoering van de Opdracht signaleert dat de geoffeerde 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 hier schriftelijk goedkeuring voor heeft gegeven
33. 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
34. Opdrachtgever is gerechtigd een reeds verstrekte opdracht kosteloos te annuleren als de Opdrachtnemer nog niet gestart is met de uitvoering van de Opdracht. Is de Opdrachtnemer reeds gestart met de uitvoering, dan is de 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

EISEN AAN IMPLEMENTATIE

35. Na gunning stellen Opdrachtgever en Opdrachtnemer gezamenlijk een implementatieplan op waarbij Opdrachtnemer penvoerder is
36. Na gunning levert Opdrachtnemer de contactgegevens aan van de contactpersoon aan wie Opdrachtgever de nadere offerteaanvragen kan richten

EISEN AAN OVERGANGSREGELING

37. 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 overeenkomsten over te bereiken.
38. Bij beëindiging of ontbinding van de Raamovereenkomst, dient de Opdrachtnemer te garanderen om te komen tot een effectieve en geruisloze overdracht van werkzaamheden aan een eventuele nieuwe leverancier. Alle geactualiseerde gegevens welke Opdrachtnemer met betrekking tot de Raamovereenkomst van Opdrachtgever in bezit heeft, worden op eerste verzoek direct digitaal aan Opdrachtgever ter beschikking gesteld.