

Bijlage 2 - Programma van Eisen DC25MAR

Nr.	Algemene eisen
1.	Door het indienen van een inschrijving accepteert Inschrijver alle eisen. Alle kosten (tenzij specifiek anders gevraagd) zitten bij de tarieven op het prijzenblad van de Inschrijver inbegrepen.
2.	<p>Het intellectuele eigendom en volledige gebruikersrecht van alle door Opdrachtnemer exclusief voor Opdrachtgever uitgevoerde opdrachten en aangeleverde bestanden/content en beeldmateriaal blijven altijd, onvoorwaardelijk en onverkort van de Opdrachtgever.</p> <p>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 twee weken kosteloos ter beschikking worden gesteld en volledig vrij te gebruiken zijn door de Opdrachtgever. Dit betreft zowel de pdf-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.</p> <p>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.</p>
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.	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.
6.	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 ten behoeve van middelen in de verschillende kanalen.
7.	Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever van voorwaarden die Cloud-opslag leveranciers stellen aan externe opslag en eigendomsrechten. Alle kosten hiervoor zijn voor Opdrachtnemer.
8.	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 te kunnen worden indien Opdrachtgever hier om verzoekt.
9.	Opdrachtnemer zal op verzoek van Opdrachtgever binnen 3 werkdagen een opgevraagd bronbestand, sjabloon of (reeds gemaakte) foto of video kunnen leveren.
10.	<p>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.</p> <p>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.</p>

Nr. Eisen bestelproces	
	<p>Het bestelproces voor iedere opdracht dient te voldoen aan het onderstaande:</p> <p>De opdrachten worden telefonisch of per email uitgezet waarna verdere communicatie via een van deze kanalen plaats vindt. De uitvraag van de opdrachten is gespecificeerd per opdracht. Na de uitvraag wenst het Deltion College z.s.m. of tenminste dezelfde of de volgende werkdag een reactie of de opdracht haalbaar is en zo ja, wordt de uitvoering gezamenlijk afgestemd.</p>
11.	<p>Na het overleg tussen het Deltion College en Opdrachtnemer over de opdracht en de verwachtingen die het Deltion College heeft van de Opdrachtnemer, dient Opdrachtnemer binnen 3 werkdagen een gedetailleerde offerte aan te bieden (gebaseerd op de vooraf opgegeven prijs voor de betreffende opdracht). In de offerte dient minimaal vermeld hoeveel uur (per functie) benodigd zullen zijn voor de uitvoering van de opdracht en welke kosten hieraan verbonden zullen zijn. De uurtarieven zijn nimmer hoger dan de door Opdrachtnemer ingediende tarieven op het prijzenblad.</p>
12.	<p>De Opdrachtnemer verstrekt na goedgekeurde oplevering alle mogelijke online bestanden en videobestanden die vanuit Adobe Creative Cloud, PNG, JPEG, TIFF, C-PDF of PDFx documenten (al dan niet in een ZIP-file) met ingesloten fonts, in de bij het communicatiekanaal behorende resolutie.</p> <p>Als de aangeleverde opmaak technisch onjuist is zal het bestand opnieuw aangeleverd moeten worden door de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer is daarna in staat om de 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 (bijvoorbeeld door de drukker of webmaster opgegeven) en acteert hier proactief in. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een gedegen controle en juiste uitvoering.</p>
13.	<p>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.</p>

Nr. Eisen diensten en facturatie	
14.	<p>Gevraagde diensten dienen te geschieden conform bestelling. Deelleveringen/diensten zijn niet toegestaan zonder toestemming van de Opdrachtgever. Een bestelling dient, tenzij expliciet anders in de bestelling is aangegeven, in één keer te worden geleverd. Iedere opdracht dient separaat gefactureerd te worden, dus geen verzamelacturen.</p>
15.	<p>Opdrachtnemer levert de bestelde producten digitaal aan op de beveiligde Cloud-omgeving van de Opdrachtgever.</p>
16.	<p>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 zal 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.</p>
17.	<p>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 redenen en voorgestelde oplossing.</p>
18.	<p>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. Het huisstijlhandboek is bijgevoegd als bijlage 4 bij deze aanbesteding.</p>

19.	<p>Facturen worden verzonden naar facturen@deltion.nl Opdrachtnemer vermeld op de facturen minimaal de volgende informatie:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kostenplaats. - Bedrag inclusief en exclusief BTW. - Uitgevoerde werkzaamheden per rol * uurtarief.
-----	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Nr.	<i>Eisen inzake nakoming gehele dienstverlening.</i>
------------	-------------------------------------------------------------

20.	<p>Van de Opdrachtnemer wordt verwacht dat deze een vaste contactpersoon of vast team aanstelt en een vaste vervanger voor alle communicatie tussen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Opdrachtgever stelt ook een vaste contactpersoon aan en een vaste vervanger. Indien er wijzigingen zijn in de naam, contactgegevens of contactpersoon van Opdrachtnemer, dan geeft Opdrachtnemer dit direct door aan de Opdrachtgever.</p>
21.	<p>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.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Opdrachtgever wil de prestaties van Opdrachtnemer kunnen volgen door gedurende de gehele contractperiode te werken met Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's). Onderstaande onderwerpen geven een richting aan KPI's die Opdrachtgever wenst af te spreken, de definitieve KPI's en normen worden na gunning in samenspraak met Opdrachtnemer vastgelegd. De prestaties van Opdrachtnemer worden aan de hand van deze KPI's beoordeeld, pas bij een goede beoordeling komt Opdrachtnemer in aanmerking voor de optiejaren binnen de overeenkomst. • Onderwerpen KPI's: <ul style="list-style-type: none"> - Klanttevredenheid; - Juist aanleveren van informatie en documentatie (o.a. facturen en managementrapportages). <p>Opdrachtgever behoudt zich het recht voor het contractmanagement of onderdelen hiervan aan een onafhankelijk en ter zake deskundig bureau uit te besteden. Opdrachtnemer is verplicht hieraan haar medewerking te verlenen.</p>
22.	<p>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.</p>
23.	<p>Indien Opdrachtnemer gebruik maakt van onderaannemers is de hoofdaannemer (Opdrachtnemer) altijd verantwoordelijk voor de constante kwaliteit en de levering van de aangeboden diensten.</p>
24.	<p><u>Onderwijsparticipatie</u> Opdrachtnemer biedt studenten de mogelijkheid stage te laten lopen binnen haar eigen organisatie. Naast het bieden van stageplaatsen verwacht Opdrachtgever van Inschrijver dat zij openstaat voor andere vormen van onderwijsparticipatie zoals bijvoorbeeld het organiseren van bedrijfsbezoeken, aanleveren van praktijkopdrachten en het geven van gastcolleges.</p>

Nr.	<i>Beveiliging (geldend voor alle onderdelen)</i>
------------	----------------------------------------------------------

25.	<p>Opdrachtnemer draagt ervoor zorg dat haar beeldschermen bij de uitvoering van de werkzaamheden niet zichtbaar zijn voor derden (binnen en buiten).</p>
26.	<p>De Opdrachtnemer beschikt over een beveiligde netwerkomgeving 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.</p>

Nr.	<i>Specifieke eisen DTP, VORMGEVING, FOTO EN VIDEO</i>
------------	---------------------------------------------------------------

27.	<p>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.</p>
-----	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

28.	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.
29.	De Opdrachtnemer dient zelf over het letterfonts van de Opdrachtgever te beschikken, zodat het inlezen van bestanden hierop niet kan stagneren. Opdrachtnemer zal uitsluitend de door Opdrachtgever vastgestelde kleurenwaarden (PMS/RGB/CMYK conform huisstijlhandboek, welke is bijgevoegd als bijlage bij deze aanbesteding) gebruiken.
30.	Bij een opdracht heeft Opdrachtgever altijd de mogelijkheid rechtstreeks te communiceren met de uitvoerder zonder tussenkomst van de contactpersoon.
31.	Opdrachtnemer zal zorgdragen voor een correcte oplevering. Opdrachtgever verstaat onder een correcte oplevering minimaal: <ul style="list-style-type: none"> • Juiste opmaak; • Juist kleurgebruik; • Juiste resolutie van beelden en eindproduct; • Juiste lengte van filmmateriaal en op juiste formaat aangeleverd; • Juiste fonts ingesloten; • Indien van toepassing: PDF is juist gecertificeerd; • Indien van toepassing: Snijtekens correct toegevoegd; • Indien van toepassing: Juiste opmaak met transparantie indien nodig; • Juist gebruik van logo's; • Indien van toepassing: Bevat alle gevraagde pagina's, nummering, teksten, afbeeldingen e.d.; • Opgemaakt voor productie-omgeving zoals gevraagd (bijvoorbeeld voor printproductie, offset-productie, online productie); • Indien van toepassing: Juiste HTML-bestand (minimaal HTML5 of hoger).
32.	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.
33.	Video's kunnen door Opdrachtnemer worden aangeleverd in zowel high res (8K) als low res (internet gebruik).