

## **Bijlage A: Concept Programma van eisen**

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

### **Algemene eisen**

1. 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.
2. Het intellectuele eigendom en volledige gebruiksrecht van alle producten ontwikkeld als onderdeel van Nadere opdrachten ligt altijd bij Opdrachtgever. Het gaat hier zowel over ruwe, 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, op een door opdrachtgever goedgekeurde wijze.
3. 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. Opdrachtnemer kan alleen in uitzonderingssituaties afwijken van de huisstijl. In voorkomend geval treedt Opdrachtnemer in overleg met Opdrachtgever. Er mag eventueel pas worden afgeweken ná akkoord Opdrachtgever.
4. 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.
5. Opdrachtnemer beschikt blijvend over voldoende kennis, om alle digitale producten op te leveren conform de geldende Webrichtlijnen Niveau A en Niveau AA van WCAG 2.2. van W3C en/of de toekomstige versies hiervan.
6. Opdrachtnemer heeft kennis over Direct Duidelijk, schrijft teksten altijd op B1 niveau (zowel in opbouw als in woordkeus) en volgens de meest recente Goudse Schrijfwijzer..
7. Opgeleverde websites en applicaties zijn op alle devices (mobiel, tablet en computer) goed en zonder problemen te gebruiken (responsive) en werken op de meest gebruikte browsers (en de meest recente versies).
8. Opdrachtnemer legt vóór realisatie 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 verstrekken 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.

### **Overige wet- en regelgeving**

9. Opdrachtnemer voldoet gedurende de Overeenkomst aan de vigerende wet- en regelgeving.
10. Opdrachtnemer voldoet gedurende de Overeenkomst aan de meest recent vastgestelde Baseline Informatieveiligheid Overheid (BIO), in het Overheidsbreed Beleidsoverleg Digitale Overheid (OBDO). (verwacht wordt dat in 2025 BIO2 wordt vastgesteld)

11. Security: De websites/applicaties zijn veilig conform de actuele beveiligingsrichtlijnen van de Informatiebeveiligingsdienst (IBD) en het Nationaal Cyber Security Centrum (NCSC);
12. Bescherming persoonsgegevens (AVG): De opgeleverde producten zijn betrouwbaar als het gaat om de opslag en het verwerken van persoonsgegevens (volgens de wet AVG). 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.
13. Cookies (Telecommunicatiewet): opgeleverde producten voldoen indien van toepassing aan de telecommunicatiewet.
14. Archiveren (Archiefwet): Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat we opgeleverde producten archiveren, waardoor alle informatie op ieder moment - nu en in de toekomst - terug te vinden is als bijvoorbeeld bewijslast;

## Contact

15. Opdrachtnemer wijst voor Opdrachtgever een contactpersoon aan die fungeert als vast aanspreekpunt, inclusief een vaste vervanger tijdens afwezigheid. Iedere nadere opdracht kan per opdracht een andere vaste contactpersoon hebben,. Deze personen spreken, schrijven en verstaan Nederlands.
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:
  - Aantal afgeronde en lopende Nadere opdrachten van de afgelopen periode;
  - Opdrachtnummers, Projectnaam
  - Per opdracht naam van interne contactpersoon;
  - Per opdracht totaal gefactureerde bedrag
  - Eventuele knelpunten of aandachtspunten.

## Financiën

18. Opdrachtnemer zal gedurende de looptijd van de Overeenkomst voor de te verrichten werkzaamheden marktconforme prijs en aantallen uren voor een nadere offerte inzetten. De Opdrachtgever kan, indien zij daar aanleiding toe ziet, toetsen of de prijs en uren inderdaad marktconform zijn. Als een offerte voor een Nadere opdracht niet marktconform is, kan Opdrachtgever besluiten nadere opdracht bij 1 van de andere gecontracteerde partijen onder te brengen.
19. Indien Opdrachtgever niet akkoord is met een nadere offerte, 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.
20. 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.
21. 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 per discipline
- Prijs per discipline per uur.

Enkel na schriftelijke goedkeuring van de Offerte (per e-mail) van Opdrachtgever, mag Opdrachtnemer starten met de Nadere opdracht.

- Indien Opdrachtnemer tijdens de uitvoering van de Opdracht signaleert dat de geoffreerde ureninzet mogelijk overschreden wordt, dient hij Opdrachtgever hiervan direct 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.
- 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.
- 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;
  - Projectnaam
  - Naam van interne contactpersoon;
  - Per opdracht totaal gefactureerde bedrag
- 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.

## Escalatie

We gaan uit van een professionele samenwerking op basis van vertrouwen, duidelijke communicatie en heldere afspraken. Toch kan het voorkomen dat verwachtingen niet worden waargemaakt.

- In zulke gevallen hanteren we de volgende aanpak:
  - Signaalfunctie: Als afspraken niet nagekomen worden (bijvoorbeeld deadlines, kwaliteitseisen of afstemming), dan signaleren wij dit direct bij Opdrachtnemer.
  - Overleg en bijstelling: We gaan in gesprek over de oorzaak, gevolgen en mogelijke oplossingen. Opdrachtnemer krijgt de gelegenheid om bij te sturen.
  - Herstel en vastlegging: Er worden concrete herstelafspraken gemaakt, inclusief planning en verantwoordelijken. Deze worden schriftelijk vastgelegd.
  - Structurele tekortkomingen: Als problemen zich herhalen of als afspraken structureel worden geschonden, dan voeren we eerst een gesprek met het management van Opdrachtnemer. Tevens behouden wij ons het recht voor om nieuwe nadere opdrachten voor een half jaar stop te zetten en eventueel de lopende opdrachten over te dragen aan een ander bureau binnen de raamovereenkomst. Gebeurt dit daarna nogmaals dan behoudt opdrachtgever zich het recht voor om tot het einde van de raamovereenkomst geen nieuwe nadere opdrachten meer te verstrekken en niet te verlengen.
  - Evaluatie: In de periodieke evaluatiegesprekken bespreken we ook de samenwerking, nakoming van afspraken en verbeterpunten. Dat is natuurlijk wederzijds.