

Programma van eisen

Bureau voor strategische merkontwikkeling, campagne en design, TN503569.

Algemene Eisen	
Eis	Omschrijving
1. Algemeen	
1.1.	De kwaliteit van de producten en diensten die onder de raamovereenkomst wordt geleverd is minimaal gelijk aan de kwaliteit die door de opdrachtnemer in de uitgewerkte items van de Inschrijving is getoond en door de gemeente Apeldoorn beoordeeld is.
1.2.	Gemeente Apeldoorn behoudt zich het recht voor om bij niet nakoming van de contractuele voorwaarden door opdrachtnemer, een derde partij in te schakelen om de gevraagde diensten uit te voeren. Opdrachtnemer heeft geen recht op eventuele tegemoetkoming in de mogelijk gemaakte (on)kosten. Het inschakelen van een derde partij is slechts mogelijk indien opdrachtnemer in gebreke is gesteld door middel van een ingebrekestelling waarin een redelijke termijn voor nakoming is gegeven, tenzij bij voorbaat vaststaat dat ingebrekestelling niet mogelijk is.
1.3.	Gemeente Apeldoorn heeft het recht om bij een incidentele afwijkende opdracht of indien bestaande leveranciers niet beschikbaar zijn, andere leveranciers te benaderen dan opdrachtnemer.
1.4.	Opdrachtnemer neemt strikte vertrouwelijkheid in acht ten aanzien van informatie over opdrachtgever en uit te voeren werkzaamheden.
1.5.	Opdrachtnemer stelt producten voortvloeiend uit opdrachten van opdrachtgever in geen enkele vorm aan derden beschikbaar zonder toestemming van opdrachtgever.
2. ICT	
2.1.	Opdrachtnemer is en blijft op de hoogte van alle geldende wet- en regelgeving op het gebied van privacy in relatie tot onderhavige opdracht en borgt dat kennis up-to-date is t.b.v. bescherming van de betreffende data.
2.2.	Opdrachtnemer handelt conform de AVG en andere van toepassing zijnde wetgeving met betrekking tot privacy. Alle persoonsgegevens door gemeente Apeldoorn aan opdrachtnemer ter beschikking gesteld of door de onder de Raamovereenkomst verrichte werkzaamheden aan opdrachtnemer bekend geworden, zullen niet anders dan op een door wettelijk toegelaten wijze, aan derden worden verstrekt. Gemeente Apeldoorn behandelt alle door Opdrachtnemer verstrekte persoonsgebonden informatie eveneens conform de AVG. Partijen gebruiken door de ander verstrekte persoonsgegevens uitsluitend voor het doel waarvoor deze zijn verstrekt. Partijen sluiten, indien nodig, een Verwerkersovereenkomst als Opdrachtnemer als verwerker in de zin van de AVG namens gemeente Apeldoorn persoonsgegevens verwerkt.
2.3.	Opdrachtnemer werkt met moderne applicaties zoals Adobe Creative Cloud (of gelijkwaardig), Office 365 en beschikt over voldoende gevorderde kennis en ervaring om opdrachten (technisch) te kunnen uitvoeren en waar nodig opdrachtgever te kunnen adviseren.
2.4.	Indien nodig moet opdrachtnemer beschikken over voldoende kennis om producten op te leveren conform de geldende Webrichtlijnen Niveau A en Niveau AA van WCAG 2.0. van W3C en/of hoofdstuk 9 van de EN 301 549.
3. Prijzen, offerte en facturatie	
3.1.	Opdrachtnemer mag geen meerkosten in rekening brengen bij gemeente Apeldoorn voor eventueel ontbrekende kennis bij betrokken functionarissen van haar organisatie, inzake eventuele specifieke kennis over bijvoorbeeld een thema.
3.2.	Overleg niet behorende tot een nadere opdracht met een duur korter dan 30 minuten, worden niet door opdrachtnemer in rekening gebracht. Dit overleg kan op diverse wijze plaatsvinden.
3.3.	Het opdoen van specifieke kennis en kunde omtrent organisatie, doelgroepen, doelen etc. van gemeente Apeldoorn is voor rekening en risico van de Opdrachtnemer.
3.4.	De factuur is gelijk aan hetgeen is geoffreerd. Meerwerk kan alleen worden gefactureerd wanneer opdrachtgever, voorafgaande aan de werkzaamheden schriftelijk toestemming heeft gegeven voor dit meerwerk en de daarbij horende tarieven en uren. Meerwerk

	verricht zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van opdrachtgever is voor rekening van opdrachtnemer.
3.5.	Opdrachtnemer dient de factuur te sturen naar facturen@apeldoorn.nl , t.a.v. de budgethouder en onder vermelding van het budgetnummer welke staan beschreven in de briefing van het team Communicatie en Kabinetszaken.
4. Communicatie, rapportage en evaluatie	
4.1.	Gemeente Apeldoorn acht het van belang dat er ten aanzien van de uitvoering van de Raamovereenkomst een goede communicatie- en escalatiestructuur bestaat. De Opdrachtnemer dient voor de onderhavige opdracht de volgende contactpersonen ter beschikking te stellen: • Eén strategisch verantwoordelijk contactpersoon. Deze contactpersoon is verantwoordelijk voor de invulling en naleving van de raamovereenkomst. • Eén operationeel verantwoordelijk contactpersoon. Deze contactpersoon is het eerste aanspreekpunt voor de gemeente Apeldoorn over de voortgang, inhoud en kwaliteit van werkzaamheden. Beide rollen mogen ook in één persoon vertegenwoordigd zijn.
4.2.	Contactpersonen zijn gedurende kantooruren (maandag t/m vrijdag tussen 8.30 en 17.30 uur) telefonisch en per e-mail bereikbaar.
4.3.	Bij tijdelijke afwezigheid (ziekte, vrije dagen, vakantie) van de vaste contactpersonen dient er te allen tijde een vervanger te zijn die bekend is met de gemeente Apeldoorn en de gemaakte afspraken.
4.4.	Bij een wisseling van de vaste contactpersonen dient opdrachtnemer in haar werkprocessen zorg te dragen voor een tijdige en volledige overdracht van alle beschikbare informatie, waaronder de gemaakte afspraken met Gemeente Apeldoorn over de werkwijze, werkprocessen en procedures.
4.5.	De gemeente Apeldoorn behoudt te allen tijde het recht om een vervangende strategisch en/of operationeel verantwoordelijke contactpersoon te eisen indien de samenwerking, naar mening van de gemeente Apeldoorn, niet goed verloopt. Deze mening wordt door de gemeente Apeldoorn nader onderbouwd aangeleverd bij Opdrachtnemer.
4.6.	Elk jaar, of op verzoek vaker, vindt een tactisch overleg plaats tussen contactpersonen van opdrachtnemer en het Mediateam. Opdrachtnemer neemt hiertoe het initiatief. Onderwerpen zijn in elk geval: • Samenwerking (aandachtspunten en evt. verbeterpunten) • Prestatie op de overeengekomen KPI's. • Ontwikkelingen bij de gemeente Apeldoorn en opdrachtnemer. • Ontwikkelingen uit de markt. • Het bespreken van opvallende zaken blijkend uit de managementinformatie. • Proactieve advisering door Opdrachtnemer over toekomstige opdrachten/ontwikkelingen. Doel van het overleg is reflectie op/analyse van de dienstverlening om kwaliteitsverbetering hierin te realiseren voor beide partijen. Hierover worden duidelijke afspraken gemaakt en beide partijen spannen zich hier maximaal voor in. Opdrachtnemer stelt een gespreksverslag op en stuurt dit binnen 5 werkdagen na het overleg aan de gemeente Apeldoorn.
5. Huisstijl	
5.1.	Opdrachtnemer dient zich te allen tijde te houden aan de uitgangspunten van het vastgestelde merkstrategie, merkbeleid en huisstijl van de gemeente Apeldoorn.
5.2.	Opdrachtnemer garandeert exclusiviteit van alle vormen van ontwerp, vormgeving en DTP in opdracht van gemeente Apeldoorn.
5.3.	Beeldmateriaal (anders dan stockfoto's) van de gemeente Apeldoorn of dat specifiek voor de gemeente Apeldoorn is vervaardigd, mag in geen enkel geval zonder schriftelijke toestemming van gemeente Apeldoorn voor andere doeleinden/derden worden gebruikt.
5.4.	Opdrachtnemer zal de gemeente Apeldoorn vrijwaren van alle claims met betrekking tot aangeleverde stockfoto's. Opdrachtnemer draagt zorg voor de afdracht van de juiste en volledige licentiekosten dan wel alle auteursrechten (ook van eventuele onderaannemers).
5.5.	Opdrachtnemer beschikt zelf over de gebruikte fonts van de gemeente Apeldoorn en draagt zorg voor de juiste, legale en actuele licenties voor crossmediaal gebruik. De betreffende fonts worden voorafgaand aan de ingangsdatum van de raamovereenkomst aan opdrachtnemer kenbaar gemaakt.

Specifieke Eisen

6. Werkproces: Algemeen

6.1.	Alleen door de gemeente Apeldoorn gecontracteerde leveranciers worden ingezet voor productie-opdrachten. Afwijkingen zijn alleen toegestaan in overleg met en na expliciete goedkeuring van team Communicatie en Kabinetszaken. Gedurende de overeenkomst worden hier indien noodzakelijk leveranciers aan toegevoegd. Deze lijst wordt door team Communicatie en Kabinetszaken bij de implementatie van de raamovereenkomst aangeleverd en toegelicht. Opdrachtnemer is verplicht met deze leveranciers samen te werken.
6.2.	De gemeente Apeldoorn gaat uit van het principe 'first time right'. Fouten die door opdrachtnemer zijn gemaakt in opdrachten (bijv. tekstafbrekingen, spelfouten, uitlijning, andere slordigheden) worden zonder bijkomende kosten door opdrachtnemer hersteld.
6.3.	Opdrachtnemer zal zonder een schriftelijk akkoord van de gemeente Apeldoorn op de proef nooit een externe opdracht (drukwerk of andere soorten opdrachten) verstrekken. Mocht dit onverhoopt toch gebeuren, dan ligt het volledige risico op juistheid en volledigheid bij opdrachtnemer. Eventuele hieruit voortvloeiende kosten zijn voor rekening van opdrachtnemer.
6.4.	Opdrachtnemer stelt open bestanden (pakket InDesign) beschikbaar aan opdrachtgever. Opdrachtgever kan producten blijven gebruiken en herdrukken ook nadat de contractperiode is afgelopen. Om dit te waarborgen zorgt opdrachtnemer er altijd voor dat opdrachtgever per product de meest actuele open bestanden ontvangt.
6.5.	Opdrachtgever heeft het recht om zonder enige beperking en financiële verplichting alle door opdrachtnemer voor opdrachtgever tot stand gebrachte werken, zoals bestanden, voor herdruk / hergebruik te gebruiken en zo nodig aan te (laten) passen

7. Kennis en kunde algemeen

7.1.	Opdrachtnemer maakt zich de merkstrategie, merkbeleid en huisstijl van de gemeente Apeldoorn eigen, op basis van alle hiervoor ontwikkelde documentatie binnen 1 maand na ingang van het contract.
7.2.	Opdrachtnemer adviseert de gemeente Apeldoorn doorlopend over relevante trends en ontwikkelingen in de markt op het gebied van merkstrategie, merkbeleid, huisstijl en vormgeving.
7.3.	Opdrachtnemer organiseert minimaal 1 kennissessies per jaar waarin Opdrachtnemer kennis deelt met het team Communicatie en Kabinetszaken, om de kennis over merkstrategie en huisstijl te vergoten in het belang van het merk. De inhoud van deze kennissessies wordt in overleg met het merkteam vastgesteld.

8. Werkproces: verstrekken opdrachten

8.1.	Voorafgaand aan iedere opdracht vraagt opdrachtgever een offerte middels een digitale briefing. De offerte dient de volgende onderdelen te bevatten: • Een creatief concept en verantwoording: opdrachtnemer geeft concrete voorbeelden van creatieve oplossingen als opdrachtnemer dit verlangt (enkel bij ontwikkeling communicatiecampagnes); • Een kostenoverzicht gespecificeerd naar de in te zetten functionarissen, aantal uren per functionaris en bijhorende uurtarieven; • Indien nodig een planning: Opdrachtnemer verplicht zich middels deze planning de opdracht uit te voeren binnen de daartoe gestelde levertijd; • Een overzicht van de contactpersoon en achtervang.
8.2.	Opdrachtnemer biedt in zijn offerte alleen de sleutelfunctionarissen aan die in de prijslijst van de aanbesteding zijn opgenomen en passend zijn voor de betreffende opdracht. Indien er sprake is van inzet van een andere functionaris, dient dit vooraf voorgelegd te worden bij de opdrachtgever. De opdrachtgever dient hiervoor akkoord te geven.
8.3.	Uitvoering van de opdracht vindt alleen plaats na goedkeuring van de offerte door opdrachtgever.
8.4.	Opdrachtnemer accepteert alleen opdrachten die rechtstreeks afkomstig zijn van team Communicatie en Kabinetszaken van gemeente Apeldoorn. Van opdrachten afkomstig van andere teams binnen de gemeente Apeldoorn moet melding worden gedaan bij het team Communicatie en Kabinetszaken via e-mailadres media@apeldoorn.nl . Zij zullen contact opnemen met de interne opdrachtnemer.

8.5.	Bij DTP en vormgevingsopdrachten levert de opdrachtnemer binnen twee werkdagen de offerte aan bij opdrachtgever. Voor de ontwikkeling van communicatiecampagnes dient een offerte binnen vijf werkdagen aangeleverd te worden.
8.6.	Opdrachtnemer dient er rekening mee te houden dat er op nadere opdrachten soms een hoge tijdsdruk ligt, dit wil zeggen een spoedopdracht. In dat specifieke geval dient opdrachtnemer zich maximaal in te spannen om de vereiste levertijden van deze spoedopdracht te realiseren (levertijd is vermeld in de opdrachtbeschrijving). Deze levertijden wijken af van hetgeen in het PvE is opgenomen. Voor spoedopdrachten gelden dezelfde tarieven als normale opdrachten. Er kan dus geen opslag berekend worden bij spoedopdrachten.
8.7.	Opdrachtnemer zal bij het uitvoeren van een Nadere opdracht altijd, indien van toepassing, eerst een proef ter goedkeuring per e-mail voorleggen aan de gemeente Apeldoorn, alvorens (drukklare) bestanden op te leveren.
8.8.	Opdrachtnemer informeert de gemeente Apeldoorn zodra opdrachtnemer weet, of behoort te weten, dat de nakoming van de opdracht niet of niet tijdig of niet naar behoren plaats kan vinden. Melding geschiedt onmiddellijk schriftelijk én telefonisch onder vermelding van de omstandigheden.
8.9.	Opdrachten van de gemeente Apeldoorn zullen te allen tijde door opdrachtnemer gearcheveerd worden gedurende de raamovereenkomst. De gearcheveerde bestanden dienen op eenvoudige wijze verstrekt te kunnen worden indien de gemeente Apeldoorn hierom verzoekt.
8.10	Opdrachtnemer levert de digitale concept- en definitieve bestanden aan bij opdrachtnemer via media@apeldoorn.nl, onderdeel van het team Communicatie en Kabinetszaken. Opdrachtgever levert vervolgens de bestanden aan de drukker. De inkoop van het drukwerk verloopt via team Communicatie en Kabinetszaken, tenzij anders is afgesproken.