

Bijlage 1, Programma van Eisen Communicatie arbeidsmarktregio ZKIJ

1. Eisen ten aanzien van de opdrachtnemer en diens dienstverlening

1.1	Opdrachtnemer is in staat en bereid uitvoering te geven aan de opdracht gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst.
-----	---

2. Eisen ten aanzien van medewerkers van opdrachtnemer

2.2	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat alle directe contactpersonen en medewerkers die taaluitingen doen voor deze opdracht de Nederlandse taal in woord en geschrift machtig zijn.
2.3	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat alle betrokken medewerkers voor deze opdracht een proactieve basishouding hebben en in staat zijn om gevraagd en ongevraagd te adviseren.
2.4	Alle communicatie-uitingen zijn doelgroepgericht, voor werkzoekenden en werkenden is dit op taalniveau B1. Bij twijfel kan opdrachtgever op kosten van opdrachtnemer een onafhankelijke toetsing laten plaatsvinden met behulp van een B1-taalcontroletool of door een professionele redacteur.

3. Eisen ten aanzien van websitebeheer

3.1	Website voldoet aan WCAG 2.1 niveau AA, de huidige wettelijke verplichting voor de Wet digitale overheid.
3.2	Opdrachtnemer adviseert proactief over content en UX (minimaal 1x per kwartaal). Dit betekent dat de leverancier niet alleen de gevraagde content levert, maar ook actief meedenkt over de inhoud en de gebruikerservaring (UX) van de content.
3.3	Aantoonbare SEO-optimalisatie, zowel on en off-page als technisch, het proces van het verbeteren van de zichtbaarheid van een website in zoekmachines.
3.4	Opdrachtnemer houdt trends in de gaten en adviseert hier actief over, ook op gebied van SEO.
3.5	Opdrachtnemer rapporteert maandelijks over bezoekers (aantallen, trends en klikgedrag). Inclusief duiding van deze rapportages en voorstellen tot aanpassing.
3.6	Website wordt beheerd in Wordpress, onderhoudt dagelijks websites in Wordpress.
3.7	Incidentele content wordt binnen 1 werkdag na aanlevering geplaatst.
3.8	Beveiligingsupdates binnen 5 werkdagen geïnstalleerd.
3.9	Helpdesk is bereikbaar op werkdagen van 9:00–17:00 uur.

4. Eisen ten aanzien van campagne activiteiten

4.1	Opdrachtnemer levert na briefing een pitch (campagneplan) aan.
4.2	Uitingen voldoen aan huisstijl en zijn doelgroepgericht.
4.3	Opdrachtnemer ontwerpt, levert en regelt alle uitingen die in de pitch worden voorgesteld binnen het vastgestelde budget en tijdspad.
4.4	Afstemming met externe leveranciers wordt door opdrachtnemer verzorgd.
4.5	Evaluatie wordt na elk evenement door opdrachtnemer opgeleverd, dit binnen de termijn zoals in het campagneplan vastgesteld.

5. Eisen ten aanzien van samenwerking met opdrachtgever

5.1	Opdrachtnemer levert één vast contactpersoon gedurende de duur van de overeenkomst.
5.2	Contactpersoon is bereikbaar voor opdrachtgever en wordt bij vakantie of afwezigheid (langer dan een dag) vervangen door een ter zake deskundige collega.
5.3	Contactpersoon is bij start van de opdracht één keer per twee weken beschikbaar voor content-overleg en strategie-overleg. In overleg tussen opdrachtgever en opdrachtnemer wordt de frequentie van het structurele overleg teruggebracht naar één maal per maand.

6. Eisen ten aanzien van rapportage en administratie

6.1	Opdrachtnemer levert periodiek een (campagne)rapportage, met daarin minstens opgenomen: - status van de lopende en afgeronde activiteiten; - evaluatie van evenementen in de betreffende periode; - resultaat en effecten van de evenementen; - duiding en advies.
6.2	Opdrachtnemer levert aan het eind van ieder kalenderjaar een jaaroverzicht waarin de resultaten van de activiteiten van het jaar staan vermeld inclusief duiding en advisering ten behoeve van het komende kalenderjaar.
6.3	Eenmaal per jaar, of zo vaak als partijen dat nodig achten, vindt een overleg plaats tussen opdrachtgever en opdrachtnemer over de uitvoering van de overeenkomst. Opdrachtnemer maakt van dit overleg een schriftelijk verslag. Het verslag wordt uiterlijk 2 weken na dit overleg (digitaal) aangeleverd.

7. Eisen ten aanzien van prijs

7.1	Alle uurtarieven zijn all-in prijzen. Hiermee wordt bedoeld dat alle kosten in de tarieven zijn verwerkt, zoals reis-, verblijf- en administratiekosten en eventuele andere vergoedingen. De vermelde tarieven zijn in euro's en exclusief BTW.
7.2	Van meerwerk kan alleen sprake zijn indien hier vooraf afstemming met opdrachtgever over heeft plaatsgevonden en opdrachtgever akkoord heeft gegeven voor het meerwerk. Indien akkoord is gegeven voor meerwerk wordt dit in mindering gebracht op het tegoed van de strippenkaart.
7.3	Indien opdrachtnemer het vermoeden heeft dat in de nabije toekomst het tegoed van de strippenkaart ontoereikend is, zoekt opdrachtnemer hierover afstemming met opdrachtgever.

8. Juridische eisen

8.1	Opdrachtnemer en de te leveren diensten voldoen en blijven voldoen aan het doel waarvoor opdrachtgever ze gebruikt en voldoen aan alle Nederlandse wet- en regelgeving en eventuele van toepassing zijnde branche gerelateerde regelgeving.
8.2	Opdrachtnemer neemt gedurende de opdracht vertrouwelijkheid in acht ten aanzien van de informatie die hem bekend is of wordt over de wijze van inrichting en functioneren van de organisatie van opdrachtgever.

9. Eisen ten aanzien van facturatie

9.1	<p>Met betrekking tot facturatie van de onderdelen (zoals in de gunningsleidraad beschreven onder het kopje Scope van de opdracht) geldt het volgende. Voor de onderdelen 1, 2, 3 en 5 wordt per maand een factuur gestuurd ter hoogte van 1/12 van het beschikbare jaarbudget (PxQ zoals vermeld op het prijsformulier). Met deze factuur wordt een urenverantwoording meegestuurd. In overleg zal eventuele onder- of overbesteding tussen de maanden worden gesaldeerd. Indien noodzakelijk wordt (wederom in overleg) gebruik gemaakt van een strippenkaart. Een strippenkaart (onderdeel 6 van de opdracht) wordt direct na aanschaf separaat gefactureerd. Een campagne (onderdeel 4 van de opdracht) wordt direct na afloop op basis van nacalculatie gefactureerd. In ieder geval dient op iedere factuur de volgende informatie vermeld te worden:</p> <ul style="list-style-type: none">- Het inkoopnummer van opdrachtgever dat in de opdracht is vermeld;- De naam van de contactpersoon/besteller;- Het Kamer van Koophandel nummer van uw onderneming;- Het bankrekeningnummer (IBAN-code). <p>Opdrachtnemer richt alle facturen digitaal aan crediteuren@haarlem.nl</p>
-----	---