

Bijlage A – Programma van Eisen

1. Algemene eisen	
1.1	Opdrachtnemer verzorgt de plaatsing van advertorials, aangeleverd door Opdrachtgever, in regionale huis-aan-huisbladen. Alle werkzaamheden die nodig zijn voor het plaatsen, waaronder ook het inkopen van advertentieruimte, het voeren van contractonderhandelingen met de exploitanten van advertentieruimte en het daartoe opvragen van offertes, worden door Opdrachtnemer uitgevoerd. De inkoop van advertentieruimte geschiedt onder marktconforme voorwaarden.
1.2	Het intellectuele eigendom van alle advertorials blijft altijd van Opdrachtgever. Het betreft hier zowel de bestaande bestanden als nieuw te creëren bestanden. Opdrachtnemer garandeert dat op een eerste verzoek van Opdrachtgever alle bestanden van Opdrachtgever binnen 24 uur kosteloos ter beschikking worden gesteld. 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 eerste verzoek ter hand te worden gesteld.
1.3	Advertorials van Opdrachtgever dienen te allen tijde door Opdrachtnemer gearriveerd te worden gedurende de Overeenkomst. De gearriveerde bestanden op verzoek van Opdrachtgever aangeleverd te worden.
2. Eisen aan de dienstverlening	
2.1	Opdrachtnemer dient DTP-werkzaamheden uit te voeren ten behoeve van de aangeleverde bestanden. Dit houdt in ieder geval in dat de aangeleverde teksten en afbeeldingen in de juiste stijl en het juiste format gezet worden per huis-aan-huisblad. Opdrachtnemer hoeft de aangeleverde content niet te controleren op juistheid van het taalgebruik (spelling en grammatica). De verantwoordelijkheid voor het plaatsen van foutloze advertorials ligt bij Opdrachtgever.
2.2	Opdrachtnemer dient te zorgen voor plaatsing van advertorials in de volgende huis-aan-huisbladen: 1. De Ster 2. De Heraut 3. De Havenloods editie Hillegersberg-Schiebroek-Overschie 4. De Havenloods editie Noord – Stadscentrum 5. De Havenloods editie Kralingen - Crooswijk 6. De Havenloods editie Alexander 7. IJssel en Lekstreek Capelle 8. Goudse Post 9. Streekblad 10. Hart van Holland Lansingerland 11. Hart van Holland Waddinxveen 12. Hart van Holland Zuidplas 13. Het Kontakt Krimpenerwaard
2.3	Een advertentie bestaat doorgaans uit één pagina in tabloidformaat in het desbetreffende huis-aan-huisblad. Indien er afgeweken wordt van deze afmetingen, stelt Opdrachtnemer Opdrachtgever hiervan tijdig op de hoogte. De wijziging wordt pas doorgevoerd als Opdrachtgever schriftelijke toestemming heeft gegeven.

2.4	De advertorials dienen full colour gedrukt te worden. Opdrachtnemer is hierbij verantwoordelijk voor de kwaliteit en daarmee ook voor de contractuele en kwaliteitsafspraken met de drukkerij/het huis-aan-huisblad.
2.5	Opdrachtgever levert de te plaatsen advertentie 5 werkdagen voor de uiterlijke datum waarop het document bij de drukkerij/het huis-aan-huisblad aangeleverd moet worden door Opdrachtnemer, bij Opdrachtnemer aan. Opdrachtnemer stuurt 2 werkdagen later per e-mail een proefafdruk van de advertentie in pdf aan Opdrachtgever. Daarop geeft Opdrachtgever binnen 1 werkdag aan of de proefdruk akkoord is bevonden. Enkel na schriftelijk akkoord (zoals een bevestiging per e-mail) op de proefafdruk, wordt de plaatsing en het drukken verder in werking gezet door Opdrachtnemer. Opdrachtnemer zal nooit een externe opdracht (drukwerk of andere soorten opdrachten) verstrekken zonder schriftelijk akkoord van Opdrachtgever. Indien dit onverhoopt of per ongeluk toch gebeurt, ligt het volledige risico op onjuistheid en onvolledigheid bij de Opdrachtnemer.
2.6	Iedere aanpassing van een advertentie van Opdrachtgever (ongeacht welke aanpassing) door Opdrachtnemer wordt per ommegaande per e-mail bevestigd en is pas definitief als Opdrachtgever schriftelijke goedkeuring heeft gegeven.
2.7	Opdrachtgever is gerechtigd een verstrekte opdracht tot plaatsing van een advertentie kosteloos te annuleren tot het moment waarop Opdrachtnemer, na voorafgaand schriftelijk akkoord van Opdrachtgever, aantoonbaar is gestart met DTP-werkzaamheden of aantoonbaar onvermijdbare kosten bij derden heeft gemaakt. Indien reeds aantoonbare en onvermijdbare kosten zijn gemaakt, mogen uitsluitend deze daadwerkelijk gemaakte kosten in rekening worden gebracht, mits deze vooraf schriftelijk door Opdrachtgever zijn geaccordeerd.
2.8	Opdrachtnemer plaatst de advertorials conform de vastgestelde planning. De planning wordt na gunning verstrekt door Opdrachtgever en nader afgestemd met Opdrachtnemer.
2.9	Prestatie-eisen (SLA/KPI)
2.9.1	Opdrachtnemer plaatst 100% van de advertorials conform de vastgestelde planning, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
2.9.2	Opdrachtnemer verstrekt uiterlijk binnen 2 werkdagen na ontvangst van de door Opdrachtgever aangeleverde content een proefdruk in pdf-formaat aan Opdrachtgever.
2.9.3	Opdrachtnemer reageert binnen 1 werkdag per e-mail op verzoeken van Opdrachtgever tot het plaatsen van een incidentele advertentie, waarbij in ieder geval wordt aangegeven of de gewenste planning haalbaar is.
2.9.4	Indien een fout in plaatsing of uitvoering aantoonbaar aan Opdrachtnemer is toe te rekenen, herstelt Opdrachtnemer deze fout kosteloos en zo spoedig mogelijk in overleg met Opdrachtgever.
2.9.5	De prestaties worden jaarlijks besproken tijdens het evaluatiegesprek als bedoeld in paragraaf 3.3.

3. Communicatie, rapportage en evaluatie	
3.1	Opdrachtnemer stelt één contactpersoon aan die het aanspreekpunt vormt voor de contactpersoon vanuit Opdrachtgever, inclusief een vaste vervanger tijdens afwezigheid van de contactpersoon.
3.2	Indien Opdrachtgever aan Opdrachtnemer een opdracht verstrekt tot het plaatsen van een (incidentele) advertentie, dient Opdrachtnemer binnen één werkdag per e-mail te reageren. In deze reactie dient in ieder geval aangegeven te worden of de gewenste planning haalbaar is.
3.3	Tenminste één keer per jaar voeren de contactpersonen van Opdrachtgever en Opdrachtnemer een evaluatiegesprek waarin minimaal de volgende onderwerpen worden besproken: • Evaluatie contractafspraken; • Kwaliteit van de dienstverlening; • Resultaten van de managementrapportage; • Relevante ontwikkelingen; • Facturatie.
3.4	Opdrachtnemer levert één keer per jaar, minimaal 10 werkdagen voorafgaand aan het evaluatiegesprek, een managementrapportage aan bij Opdrachtgever. Deze rapportage bevat in elk geval de volgende onderdelen: • Aantal advertorials van het contractjaar • Aantal oplages per huis-aan-huisblad • Totale kosten (inclusief specificatie) van het contractjaar • Financieel overzicht • Prognose
4. Implementatie	
4.1	Na gunning vindt er tussen de contactpersonen van Opdrachtgever en Opdrachtnemer een implementatieoverleg plaats. Hierin worden minimaal de volgende onderwerpen besproken: • Procesafspraken (verloop van het proces); • Werkafspraken (wijze van communicatie); • Planning voor het komende jaar; • Overige aandachtspunten of nadere afspraken.
4.2	Na gunning plannen de contactpersonen van Opdrachtgever en Opdrachtnemer het jaarlijkse evaluatiegesprek.