

## Bijlage 4 Programma van Eisen

### Aanbesteding Communicatiediensten GGD Zuid-Limburg (kenmerk TN575307)

<b>1. ALGEMEEN</b>	
<b>Nr.</b>	<b>Eis</b>
<b>1.1</b>	Opdrachtnemer garandeert dat hij de door Opdrachtgever gevraagde dienstverlening kan aanbieden gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst.
<b>1.2</b>	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat zijn personeel en eventuele onderaannemers, die betrokken zijn bij de uitvoering van de opdracht, beschikken over een goede beheersing van de Nederlandse taal in woord en geschrift.
<b>1.3</b>	Opdrachtnemer waarborgt de continuïteit van de dienstverlening in het geval van uitval (door bijvoorbeeld ziekte, verlof, vakantie, ontslag) van de medewerkers van Opdrachtnemer gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst.
<b>2. OPERATIONEEL PROCES</b>	
<b>Nr.</b>	<b>Eis</b>
<b>2.1</b>	Opdrachtnemer werkt waar van toepassing met bestaande contracten die de Opdrachtgever heeft afgesloten.  Opdrachtgever heeft met de volgende type dienstverleners een contract: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Drukker;</li> <li>- Hosting en domeinregistratie websites;</li> <li>- Beheer en ontwikkeling website;</li> <li>- Beheer en ontwikkeling opmaak- en besteltool.</li> </ul> Deze lijst is niet uitputtend, ook kunnen er (contract)wijzigingen plaatsvinden of wisselingen in vaste leveranciers.
<b>2.2</b>	Opdrachtnemer dient te voldoen aan de richtlijnen van de communicatiekaders en huisstijl van de Opdrachtgever.
<b>2.3</b>	Alle opdrachten worden geplaatst op basis van een, door een vertegenwoordiger van de Opdrachtgever, vooraf goedgekeurde offerte. Opdrachtnemer ontvangt van Opdrachtgever een overzicht met aangewezen vertegenwoordigers.
<b>2.4</b>	Bij iedere nadere uitvraag dient Opdrachtnemer een offerte in op basis van een fixed price.
<b>2.5</b>	De werkzaamheden worden uitgevoerd binnen de geoffeerde prijs.  Indien tijdens de uitvoering aanvullende werkzaamheden noodzakelijk blijken die kunnen leiden tot een meerprijs, meldt Opdrachtnemer dit vooraf schriftelijk aan Opdrachtgever en legt dit ter goedkeuring voor. Zonder voorafgaande schriftelijke goedkeuring worden extra kosten niet vergoed.
<b>2.6</b>	Op verzoek van Opdrachtgever verstrekt Opdrachtnemer een overzicht van de daadwerkelijk ingezette capaciteit en uren ter onderbouwing van de uitvoering van de opdracht.
<b>2.7</b>	Indien een opdracht niet verstrekt wordt door de vertegenwoordiger van de Opdrachtgever, dan wordt de vaste contactpersoon van de Opdrachtgever door de Opdrachtnemer in kennis gesteld.
<b>2.8</b>	Opdrachtnemer biedt zijn offerte voor een nadere opdracht vrijblijvend aan.
<b>2.9</b>	Opdrachtnemer is in staat om in uitzonderingsgevallen desgevraagd spoedopdrachten uit te voeren. Opdrachtnemer en Opdrachtgever stemmen dezelfde werkdag nog af over een realistische levering. De levering zal in ieder geval binnen 48 uur plaatsvinden. Eventuele meerkosten voor een

	spoedopdracht geeft u op in de offerte en worden in overleg met de Opdrachtgever besproken en vastgesteld.
<b>2.10</b>	Opdrachtnemer heeft affiniteit met het werkveld van de GGD en de specifieke uitdagingen (waaronder ook in de regio Zuid-Limburg) en begrijpt dat hij zijn interesse en verbondenheid toont door bij relevante opdrachten en overleggen (in afstemming digitaal of fysiek) aanwezig te zijn.
<b>2.11</b>	Opdrachtnemer komt gemaakte afspraken met Opdrachtgever na.

<b>3.</b>	<b>JURIDISCH</b>
<b>Nr.</b>	<b>Eis</b>
<b>3.1</b>	Medewerkers van de Opdrachtnemer gaan vertrouwelijk om met alle vertrouwelijke en gevoelige informatie, zowel van commerciële als publieke aard, die hun bij de uitvoering van de Raamovereenkomst ter kennis komt. Hieronder vallen ook informatieverzamelingen welke ontstaan door aggregatie en combinatie van in principe publieke informatie en die als gevoelig beschouwd moeten worden.
<b>3.2</b>	Opdrachtnemer handelt conform de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) en gaat integer om met de informatie die aan hem/haar ter beschikking wordt gesteld. Opdrachtnemer verklaart te handelen conform de Privacyverklaring van de Opdrachtgever <a href="#">Bekijk hier de laatste versie van de Privacyverklaring</a>  Opdrachtnemer sluit indien nodig een Verwerkersovereenkomst af met Opdrachtgever. Opdrachtnemer werkt alleen samen met partijen die de wet- en regelgeving op het gebied van databescherming hanteren.
<b>3.3</b>	Opdrachtnemer vrijwaart de Opdrachtgever voor eventuele aanspraken.
<b>3.4</b>	Informatie over Opdrachtgever wordt niet gedeeld met derden, laat staan verkocht.
<b>3.5</b>	Opdrachtnemer gaat er mee akkoord dat er bij de uitvoering van de dienstverlening geen sprake mag zijn van belangenverstrengeling.
<b>3.6</b>	Personeel van Opdrachtnemer zal zich bij de levering van producten en diensten steeds houden aan de relevante wet- en regelgeving en de geldende veiligheidsvoorschriften.
<b>3.7</b>	Mits sprake van hoofdaannemer en onderaannemerschap: als hoofdaannemer draagt Opdrachtnemer volledige verantwoordelijkheid voor de activiteiten van eventuele onderaannemers. Opdrachtnemer verzorgt de communicatie namens en naar de onderaannemer. Facturering van werkzaamheden die in onderaanneming worden uitgevoerd, wordt door de hoofdaannemer verzorgd. Mits deze zaken anders zijn aangegeven door Opdrachtgever.
<b>3.8</b>	Opdrachtnemer verplicht zich tot geheimhouding van al hetgeen de Opdrachtnemer door de uitvoering van de Raamovereenkomst over de bedrijfsvoering van de Opdrachtgever blijkt en draagt ervoor zorg, dat ook zijn personeel zich naar deze verplichting zal gedragen, ook na beëindiging van de Raamovereenkomst. Indien de Opdrachtgever dit wenst, is de Opdrachtnemer verplicht een geheimhoudingsverklaring af te laten geven door zijn medewerkers.
<b>3.9</b>	Juridische verantwoordelijkheid voor de inhoud van de communicatieboodschap, van uitingen die zijn opgesteld door de Opdrachtnemer, ligt uitsluitend bij de Opdrachtnemer.
<b>3.10</b>	Voor gebruik van een resultaat in een portfolio of andere publicatie moet per geval schriftelijke toestemming gegeven worden door Opdrachtgever.

4. FINANCIËEL	
Nr.	Eis
4.1	Ingediende prijzen en tarieven zoals opgenomen in de Inschrijving staan vast en zijn van toepassing op toekomstige nadere opdrachten (exclusief indexering).
4.2	De uurtarieven staan vast voor de vaste contractperiode van de Raamovereenkomst. De uurtarieven kunnen na 30 juni 2028 één maal per jaar, per 1 juli van dat jaar, worden bijgesteld met een percentage gelijk aan het CBS-prijsindexcijfer categorie CAO-lonen, contractuele loonkosten en arbeidsduur, indexcijfers (2020=100); "J Informatie en Communicatie"; CAO-lonen per uur inclusief bijzondere beloningen, Totaal CAO-sectoren. Indien inschrijver de prijzen wenst aan te passen aan deze indexering legt hij een schriftelijk voorstel met een onderbouwing uiterlijk 2 maanden voor afloop van het contractjaar voor aan de aanbestedende dienst. Wanneer de aanbestedende dienst vaststelt dat het voorstel overeenstemt met de hiervoor genoemde indexering, geeft zij schriftelijke goedkeuring voor de tariefaanpassing zodat deze geldt voor het volgende contractjaar.
4.3	De facturen dienen minimaal aan de wettelijke eisen te voldoen. Facturen die hier niet aan voldoen, worden niet in behandeling genomen. De wettelijke eisen aan facturen staan gepubliceerd op de site van de Belastingdienst.
4.4	Opdrachtnemer factureert altijd in overeenstemming met de geaccordeerde offerte en bestelopdracht. Als de factuur geen ordernummer of kenmerk bevat, kan de factuur niet worden betaald.
4.5	Facturen kunnen door Opdrachtnemer uitsluitend digitaal worden ingediend via e-mail ( <a href="mailto:crediteurenadministratie@ggdzl.nl">crediteurenadministratie@ggdzl.nl</a> ). Opdrachtnemer verklaart te factureren conform de vereisten van de Opdrachtgever (laatste versie wordt toegestuurd bij opdrachtverstrekking).
4.6	Opdrachtnemer factureert één keer per maand middels individuele facturen per opdracht, mits anders aangegeven door Opdrachtgever. Opdrachtnemer factureert binnen 1 maand na oplevering van de dienst.
4.7	De in nadere offerteaanvragen te offereën prijzen voor gemaakte uren dienen all-in te zijn. Alle kosten moeten in de prijsstelling/tarieven zijn verwerkt. De prijsstelling dient zowel inclusief als exclusief de van toepassing zijnde btw vermeld te worden.
4.8	Indien Opdrachtgever verzoekt om fysieke aanwezigheid van Opdrachtnemer op een locatie van Opdrachtgever, waaronder begrepen presentaties, adviesgesprekken, werksessies of brainstormbijeenkomsten, worden hiervoor geen aanvullende kosten (zoals reiskosten of kosten voor tijdsinvestering) in rekening gebracht.
5. COMMUNICATIE/DIENSTVERLENING/ADVIES	
Nr.	Eis
5.1	Opdrachtnemer stelt één vaste contactpersoon aan voor de Opdrachtgever. Bij afwezigheid wordt deze door een collega vervangen. Deze personen zijn gemachtigd om afspraken te maken, die voor alle onder Opdrachtnemer vallende en deelnemende ondernemingen c.q. samenwerkingsverbanden rechtsgeldig zijn.  De vaste contactpersoon wordt door Opdrachtnemer aangevuld met een kernteam van specialisten, zodat er zoveel mogelijk met een vast team voor de Opdrachtgever wordt gewerkt.
5.2	De Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever zo vroeg mogelijk indien er sprake is van opvolging/vervanging van de vaste contactpersoon, dan wel lid van het aangeboden kernteam, echter uiterlijk één maand van tevoren.
5.3	Opdrachtgever kan de samenwerking met een door Opdrachtnemer ingezette medewerker beëindigen wanneer deze niet naar wens verloopt. Opdrachtnemer levert indien nodig tijdige, passende en minimaal gelijkwaardige vervanging. Dit gaat in overleg met het eerste aanspreekpunt van Opdrachtgever.
5.4	Opdrachtnemer is bereikbaar op gangbare kantoortijden (maandag t/m vrijdag 8:30 - 17:00 uur).

5.5	De werkzaamheden worden in het algemeen uitgevoerd op werkdagen tijdens de reguliere werktijden (van 08:30 tot 17:00), tenzij door de opdrachtgever aangegeven wordt hiervan af te wijken. Als buiten de bovengenoemde tijden werkzaamheden verricht moeten worden, gaat dat in overleg tussen de Opdrachtnemer en de Opdrachtgever.
5.6	Opdrachtnemer reageert binnen twee (2) werkdagen (schriftelijk/e-mail) op vragen en bij klachten binnen één (1) werkdag. Bij spoed wordt er telefonisch contact opgenomen en reageert Opdrachtnemer spoedig en adequaat.
5.7	Opdrachtnemer is te allen tijde verantwoordelijk voor de kwaliteit van de inzet van zijn personeel (en eventuele onderaannemers) en het resultaat van de producten/dienstverlening.
5.8	Al naar gelang de behoefte van Opdrachtgever vindt een evaluatiegesprek plaats (tenminste eenmaal per jaar) tussen een door de Opdrachtgever aangewezen contactperso(o)n(en) en de contactpersoon van de Opdrachtnemer.
5.9	<p>Opdrachtnemer dient te kunnen voorzien in de breedte van de gevraagde dienstverlening. Hieronder valt het voorzien in strategisch communicatieadvies binnen een maatschappelijke omgeving en politiek-bestuurlijke context.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Opdrachtnemer kan complexe maatschappelijke vraagstukken analyseren en vertalen naar een communicatiestrategie met concrete doelstellingen en middelen.</li> <li>- Opdrachtnemer is in staat om op verzoek van Opdrachtgever een ervaren (strategische) communicatieadviseur in te zetten bij projecten, (urgente) maatschappelijke, politieke of bestuurlijke dossiers.</li> <li>- Opdrachtnemer kent het werkveld van de Opdrachtgever (beleidsvelden en problematieken in de regio) of maakt zich het werkveld eigen en is hierdoor in staat (kritisch) mee te denken en te adviseren.</li> <li>- Opdrachtnemer beschikt over actuele vakkennis op het gebied van marketing- en communicatiestrategie.</li> </ul>
5.10	<p>Opdrachtnemer dient te kunnen voorzien in de breedte van de gevraagde dienstverlening. Hieronder valt het voorzien in campagneontwikkeling binnen een maatschappelijke omgeving en politiek-bestuurlijke context.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Opdrachtnemer ontwikkelt integrale doelgroepgerichte campagnes op basis van analyse, doelstellingen en strategisch concept.</li> <li>- Opdrachtnemer kan campagnes vertalen naar zowel online of offline middelen, geeft hierbij passend kanaaladvies.</li> <li>- Opdrachtnemer kan monitoring, evaluatie, rapportages en bijsturen verzorgen.</li> <li>- Opdrachtnemer is in staat communicatiecampagnes in te zetten ter bevordering van gedragsverandering bij (kwetsbare) doelgroepen. Heeft hierbij aandacht voor inclusiviteit en begrijpelijke communicatie (waar passend B1-niveau).</li> </ul>
5.11	<p>Opdrachtnemer dient te kunnen voorzien in de breedte van de gevraagde dienstverlening. Hieronder valt het voorzien in creatie en contentproductie (design en vormgeving, videografie en animatie, fotografie en tekstschrijven en redactie) binnen een maatschappelijke omgeving en politiek-bestuurlijke context.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Opdrachtnemer vertaalt doelstellingen en strategie naar concepten en kwalitatieve, creatieve communicatiemiddelen voor online en offline toepassingen aansluitend bij de doelgroep, ook wanneer het vraagstuk of de materie complex van aard is.</li> <li>- Opdrachtnemer kan tekst, fotografie, videografie en animatie leveren, zelfstandig of via aangestuurde specialisten/onderaannemers, aansluitend bij de strategie, doelstellingen en doelgroep.</li> <li>- Opdrachtnemer levert middelen conform huisstijlrichtlijnen en relevante toegankelijkheidsnormen (waaronder WCAG/digitoegankelijkheidsrichtlijnen) indien vereist.</li> <li>- Opdrachtnemer kan middelen aanleveren in de gevraagde technische formaten of geeft indien gevraagd hierover advies.</li> <li>- Opdrachtnemer kan bij urgente situaties versnelde productie realiseren.</li> <li>- Opdrachtnemer is in staat templatedesigns voor communicatiemiddelen te ontwikkelen conform de huisstijlkaders van Opdrachtgever, geschikt voor toepassing binnen de door Opdrachtgever gebruikte communicatietool, en stemt waar nodig af met de door Opdrachtgever aangewezen toolpartner.</li> </ul>

5.12	<p>Opdrachtnemer dient te kunnen voorzien in de breedte van de gevraagde dienstverlening. Hieronder valt het voorzien in online marketing en digitale advertising binnen een maatschappelijke omgeving en politiek-bestuurlijke context.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Opdrachtnemer kan online marketing en digitale advertentiecampagnes uitvoeren, inclusief campagne-inrichting, monitoring en optimalisatie. Indien vereist geeft Opdrachtnemer middels rapportages (periodiek) inzicht in prestaties en concrete optimalisatieadviezen.</li> <li>- Opdrachtnemer realiseert deze dienstverlening zelfstandig dan wel via zorgvuldig geselecteerde en aangestuurde onderaannemers. Indien Opdrachtnemer gebruik maakt van een onderaannemer blijft Opdrachtnemer integraal verantwoordelijk voor de uitvoering en kwaliteit van dienstverlening. Opdrachtgever kan na, voorafgaande kennisgeving aan Opdrachtnemer, rechtstreeks afstemmen met de betreffende onderaannemer ter bevordering van efficiënte communicatielijnen.</li> <li>- Opdrachtnemer koppelt online marketingactiviteiten aantoonbaar aan de communicatiedoelstellingen van Opdrachtgever, adviseert over passende kanaalinzet en budgetverdeling (ook bij kleinere budgetten) en werkt transparant in de opbouw van campagnebudgetten, mediabestedingen en kosten voor dienstverlening, inclusief eventuele inzet van onderaannemers.</li> <li>- Het eigenaarschap van accounts en data blijft te allen tijde bij Opdrachtgever.</li> </ul>
5.13	<p>Opdrachtnemer verleent haar volledige medewerking aan een soepele en effectieve overdracht van werkzaamheden en accountgegevens bij beëindiging van de Raamovereenkomst. Hierbij stelt zij alle gegevens die noodzakelijk zijn voor een correcte uitvoering van de dienstverlening kosteloos ter beschikking aan de Opdrachtgever dan wel aan de nieuwe Opdrachtnemer. Opdrachtnemer levert bij het beëindigen van de raamovereenkomst van alle gevraagde communicatiemiddelen de volledige open en bewerkbare bronbestanden kosteloos aan. Hieronder worden in ieder geval verstaan bestanden in het oorspronkelijke opmaak- of ontwerpprogramma (zoals .ai, .indd, .psd of vergelijkbare formaten), inclusief gekoppelde bestanden en gebruikte stijlelementen.</p>
5.14	<p>Opdrachtnemer overhandigt vier keer per jaar managementrapportages (met informatie over de uitvoering, opdrachten, verwachtingen etc.) aan Opdrachtgever en legt dit schriftelijk voor aan Opdrachtgever en licht het toe tijdens een managementoverleg. Opdrachtnemer is initiatiefnemer als het gaat om het inplannen van deze management overleggen en is verantwoordelijk voor het aanleveren van een notulen.</p>

<b>6.</b>	<b>Fotografie, video en vormgeving</b>
<b>Nr.</b>	<b>Eis</b>
6.1	<p>Foto's worden standaard binnen twee werkdagen opgeleverd (tenzij anders afgesproken met Opdrachtgever). Voor sommige foto's geldt dat deze zo snel mogelijk en vanaf locatie opgeleverd moeten worden (in overleg met Opdrachtgever). Samenvattende foto impressies van een dag evenement kunnen aan het eind in een presentatie direct getoond worden, indien van toepassing. De tijdsperiode voor het aanleveren van videomateriaal wordt in onderlinge afstemming vastgesteld.</p>
6.2	<p>Opdrachtnemer is op de hoogte van actuele WCAG-richtlijnen en is staat middelen (o.a. video's, animaties, afbeeldingen of andere vormgegeven middelen) digitoegankelijk en volgens de WCAG-wetgeving op te leveren, wanneer daar door de Opdrachtgever om wordt gevraagd. Opdrachtnemer adviseert gevraagd, maar ook ongevraagd wanneer dit passend is bij de opdracht.</p>
6.3	<p>Opdrachtnemer is op de hoogte van de AVG-wetgeving en het portretrecht, zorgt voor schriftelijke toestemming waar vereist en heeft oog voor kwetsbare doelgroepen of thematieken indien van toepassing. Opdrachtnemer adviseert Opdrachtgever omtrent AVG en portretrecht proactief.</p> <p>In enkele gevallen is het portretrecht van toepassing: van elke (herkenbaar en onbewust) geportretteerde persoon wordt door de foto-/videograaf een getekende vrijwaring (quitclaim, gesteld in het Nederlands) aangeleverd (inclusief naam en adres van de geportretteerde) waaruit blijkt dat de Opdrachtgever de foto/video kan gebruiken. De foto-/videograaf levert de vrijwaringen op bij de desbetreffende foto('s) of video('s).</p>

<b>6.4</b>	AI-gegenereerde fotografie of videobeelden mogen uitsluiten worden ingezet na explicite schriftelijke goedkeuring van Opdrachtgever. Bij toepassing van AI in de vormgeving wordt dit door Opdrachtnemer op transparante wijze vermeld aan Opdrachtgever. Wanneer er na goedkeuring gebruik wordt gemaakt van AI-tools: <ul style="list-style-type: none"><li>- Draagt de Opdrachtnemer er zorg voor dat gebruikte AI-tools rechtmatig zijn ontwikkeld en geen inbreuk maken op auteursrechten van derden.</li><li>- Mag beeldmateriaal geen misleidende voorstelling van zaken geven.</li><li>- Dient het beeldmateriaal volledig gecontroleerd te worden op kwaliteit en realistische, authentieke beelden en situaties (zorgen dat er bijv. geen vier vingers aan een hand zitten).</li></ul>
<b>6.5</b>	Opdrachtnemer verleent op eventueel verzoek van Opdrachtgever bij oplevering van communicatiemiddelen de volledige open en bewerkbare bronbestanden kosteloos aan Opdrachtgever. Indien desondanks een meerprijs van toepassing is, dient deze redelijk, proportioneel en direct gerelateerd te zijn aan de daadwerkelijk gemaakte aanvullende werkzaamheden, en zal deze vooraf tussen partijen worden overeengekomen (Eis 2.5). Hieronder worden in ieder geval verstaan bestanden in het oorspronkelijke opmaak- of ontwerpprogramma (zoals .ai, .indd, .psd of vergelijkbare formaten), inclusief gekoppelde bestanden en gebruikte stijlelementen.
<b>6.6</b>	Indien Opdrachtnemer niet in de omgeving van Opdrachtgever is gevestigd (binnen een straal van 40 km vanaf het hoofdkantoor in Heerlen) zorgt Opdrachtnemer voor fotografen of videografen in de regio of kan Opdrachtgever zelf met fotografen of videografen in de regio schakelen. Dit om de snelheid in opdrachten te waarborgen en te voorkomen.