

PROGRAMMA VAN EISEN

In dit document treft u alle eisen die gesteld worden om te voldoen aan de uitvraag.

Algemene eisen

Nr.	Eis
1.	Inschrijver verklaart door in te schrijven op deze aanbesteding kennis te hebben genomen van dit Programma van Eisen en alle overige Aanbestedingsdocumenten, hiermee akkoord te gaan en te voldoen aan alle gestelde eisen gedurende de volledige looptijd van de af te sluiten Raamovereenkomst en waar van toepassing al bij Inschrijving.
2.	Opdrachtnemer handelt te allen tijde naar op dat moment geldende Nederlandse wet- en regelgeving betreffende de AVG.
3.	Opdrachtnemer beschikt over een ISO27001 certificering en verklaring van toepasselijkheid.
4.	De opdrachtnemer gaat vertrouwelijk om met interne informatie, documenten en concepten van de opdrachtgever die in het kader van de uitvoering van de Raamovereenkomst door Opdrachtnemer worden verkregen en verzameld. Deze worden niet voor een ander doel aangewend dan waarvoor zij worden verzameld en ook niet aan derden, anders dan het CAK ter beschikking gesteld.
5.	De Inschrijving van de Opdrachtnemer dient voor het CAK geheel kosteloos te zijn.
6.	Alle rechten van het geleverde werk gaan over naar de opdrachtgever na betaling, tenzij anders overeengekomen. Inclusief de bewerkbare bronbestanden.
7.	Opdrachtnemer is gevestigd in Nederland en Nederlands is de voertaal
8.	Inschrijver is gespecialiseerd in conceptontwikkeling (voor zowel interne als externe communicatie). En in staat om concepten te maken binnen het (strategisch) kader van de organisatie.
9.	Opdrachtnemer maakt geen gebruik van AI-toepassingen bij de uitvoering van conceptontwikkeling. Vertrouwelijke informatie van het CAK mag niet worden ingevoerd in openbare AI-systemen.
10.	Opdrachtnemer is bereid om met andere samenwerkingspartijen van het CAK samen te werken voor opdrachten.
11.	Opdrachtnemer staat open voor feedback en benut deze aantoonbaar ter verbetering van de kwaliteit van toekomstige opdrachten en de samenwerking.
12.	Indien opdrachtnemer herhaaldelijk niet voldoet aan de overeengekomen afspraken of kwaliteitseisen, en na een schriftelijke waarschuwing geen verbetering optreedt, behoudt de opdrachtgever zich het recht voor de samenwerking tussentijds te beëindigen conform de Raamovereenkomst.
13.	Twee keer per jaar vindt tactisch overleg plaats tussen de Opdrachtnemer en de Contractmanager van de Opdrachtgever om vooruit te kijken met elkaar en de samenwerking constructief te bespreken.
14.	Opdrachtnemer beschikt over een klachtenprocedure.

Personeel

Nr.	Eis
15.	Opdrachtnemer zorgt voor continuïteit in personeel. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat bij uitval van personeel vervanging wordt ingezet, zodat de uitvoering van de opdracht geen vertraging oploopt.
16.	Opdrachtnemer garandeert dat voor de uitvoering van de werkzaamheden altijd betrouwbaar en bekwaam personeel wordt ingezet.
17.	De Opdrachtnemer beschikt in het personeelsbestand minimaal over een Creatief Conceptontwikkelaar (of Creatief Directeur/Creative Lead).

Operatie

Nr.	Eis
18.	De opdrachtnemer denkt actief mee over creatieve concepten (ook tussen opdrachten in) en adviseert over passende vormgeving bij campagnes en losse uitingen.
19.	De opdrachtnemer voert opdrachten uit op basis van een duidelijke briefing van de opdrachtgever.
20.	Opdrachtnemer stuurt voor iedere opdracht een offerte, waar bij na schriftelijk akkoord pas aan de slag wordt gegaan. Meerwerk wordt altijd eerst voor uitvoering besproken.
21.	Onder meerwerk wordt verstaan een aantoonbare verzwaring of uitbreiding van de door Opdrachtnemer te leveren prestatie. Tot meerwerk worden niet gerekend additionele werkzaamheden die Opdrachtnemer in alle redelijkheid had kunnen of moeten voorzien. Opdrachtnemer toont gedurende het project aan dat er sprake is van meerwerk (nooit pas achteraf).
22.	Opdrachtnemer houdt na iedere opdrachtverstrekking een debrief zodat voor akkoord van de offerte duidelijk is dat Inschrijver en Opdrachtgever op één lijn zitten over het eindproduct. Na ontvangst van de briefing vindt een debrief plaats waarin opdrachtnemer en opdrachtgever de opdracht, doelstellingen en gewenste resultaten gezamenlijk bevestigen voordat uitvoering start.
23.	De opdrachtgever kan de Opdrachtnemer aanspreken op de resultaatafspraken die in de Nadere Opdracht zijn vastgelegd. Indien deze resultaatafspraken niet worden nagekomen of het opgeleverde resultaat niet voldoet aan de afgesproken eisen, voert de inschrijver de werkzaamheden zonder extra kosten opnieuw uit.

24.	De opdrachtnemer beschikt over voldoende capaciteit om meerdere opdrachten gelijktijdig uit te voeren en kan nieuwe opdrachten oppakken binnen maximaal 5 werkdagen na aanvraag, tenzij anders overeengekomen.
25.	De opdrachtnemer levert werkzaamheden binnen de in de Nadere Opdracht afgesproken planning. Indien vertraging dreigt, meldt de opdrachtnemer dit binnen 1 werkdag aan de opdrachtgever en stelt een aangepaste planning voor.
26.	Opdrachtnemer voert projectmanagement uit waarbij planning, voortgang, kostenbewaking en oplevermomenten worden gemonitord en gerapporteerd aan de opdrachtgever.
27.	Opdrachtgever schakelt waar nodig direct met de creatief director en is hierbij niet continu afhankelijk van een projectmanagementondersteuner als tussenschakel. Om effectief en efficiënt samenwerken te borgen.
28.	Projectmanagement is buiten bovenstaand ook verantwoordelijk voor de kwaliteitscontrole voordat een product richting Opdrachtgever komt. Hiermee wordt onder andere bedoeld dat projectmanagement moet zorgen dat een opgeleverd product voldoet aan de juiste kwaliteit, dat alles is uitgevoerd conform afspraken en er geen slordige fouten in het product zitten.
29.	De opdrachtnemer zet bij overleggen met de opdrachtgever alleen de professionals in die noodzakelijk zijn voor de betreffende bespreking, zodat onnodige inzet van projectmanagementuren wordt voorkomen.
30.	Opdrachtnemer is bereid om naast conceptontwikkeling ook flexibel om te gaan met eventuele (kleinere) opdrachten die tussendoor moeten worden opgepakt. Neem bijvoorbeeld de uitwerking van middelen als video etc. Uiteraard passend met een prijs die bij de grootte van die opdracht past.
31.	Bestanden worden digitaal aangeleverd via het kanaal aangegeven door het CAK. Bestanden verstuurd via bijvoorbeeld WeTransfer en OneDrive kunnen niet geopend worden binnen de werkomgeving van Opdrachtgever.
32.	Bij niet-standaard opdrachten levert Opdrachtnemer een offerte met daarin gespecificeerd de ureninzet en het uurtarief. Uurtarieven zijn hierbij niet hoger dan de in de inschrijving benoemde tarieven.

Communicatie

Nr.	Eis
33.	Opdrachtnemer biedt continuïteit in dienstverlening (is 50 van de 52 weken per jaar beschikbaar)
34.	Opdrachtnemer stelt één contactpersoon aan die de gehele looptijd van de Raamovereenkomst het aanspreekpunt is en blijft voor de opdrachtgever.
35.	Opdrachtnemer stelt één vaste vervanger aan die de contactpersoon voor de gehele looptijd van de Raamovereenkomst kan vervangen.
36.	De contactpersoon is de Nederlandse taal machtig.
37.	De opdrachtnemer is aanspreekbaar, reageert binnen 1 werkdag op berichten en communiceert op een professionele en toegankelijke manier.
38.	Opdrachtnemer hanteert tijdens de samenwerking een reactietermijn van maximaal 1 werkdag per telefoon of e-mail (hoeft nog niet inhoudelijk. Deze reactietermijn geldt voor zowel aanvragen voor conceptontwikkelingen als voor andere vragen of klachten.
39.	De opdrachtnemer stemt regelmatig af met de opdrachtgever over lopende opdrachten en planning.
40.	De opdrachtnemer is bereid om deel te nemen aan (online) overleggen als de opdrachtgever daarom vraagt.
41.	Indien de opdrachtnemer de gevraagde dienstverlening (tijdig) niet kan verzorgen, is het CAK gerechtigd de opdracht buiten de Raamovereenkomst om in de markt te zetten.

Middelen

Nr.	Eis
42.	Alle digitale producten voldoen aan de wettelijke eisen voor digitale toegankelijkheid: EN 301 549 met WCAG 2.1 https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden/digitoegankelijk
43.	De opdrachtnemer zorgt voor correcte kleurcontrasten, leesbare lettertypen, duidelijke opmaak en toegankelijke bestanden (zoals toegankelijke PDF's).
44.	De Opdrachtnemer is naast conceptontwikkeling in staat de vertaling naar uitvoering te maken, indien gewenst door het CAK. En beschikt over de mogelijkheden om dit dan ook uit te voeren.
45.	De opdrachtnemer bewaart de definitieve bestanden en versies tot het einde van de overeenkomst.
46.	Hergebruik of verspreiding van ontwerpen door de opdrachtnemer mag alleen met schriftelijke toestemming van de opdrachtgever.
47.	Na afloop van het contract draagt de opdrachtnemer alle relevante definitieve bestanden (inclusief bronbestanden) over aan de opdrachtgever, zodat continuïteit gewaarborgd is bij een eventuele overstap naar een andere partij.

Duurzaamheid

Nr.	Eis
48.	De opdrachtnemer houdt bij het opleveren van concepten rekening met duurzaamheid voor uitwerking en productie.

Facturatie en betaling

Nr.	Eis
49.	Facturatie vindt plaats onder vermelding van het inkoopordernummer, INK26.008
50.	Facturen uitsluitend digitaal versturen naar financiele-administratie@hetcak.nl , met hierbij het volgende factuuradres: CAK T.a.v. Financial Accounting Postbus 84015 2508 AA Den Haag Of Via Peppol
51.	Facturatie vindt maandelijks plaats binnen twee (2) weken na afloop van de maand.
52.	De facturen dienen minimaal aan de wettelijke eisen te voldoen. Facturen die hier niet aan voldoen, worden niet in behandeling genomen. <ul style="list-style-type: none">• de naam en het adres van de Opdrachtnemer;• het btw-identificatienummer van de Opdrachtnemer;• de naam en adres van het CAK;• het factuurnummer;• de factuurdatum;• de aard van de geleverde goederen of verrichte diensten;• datum waarop de goederen of diensten zijn geleverd;• de hoeveelheid en soort geleverde goederen;• productspecificatie(s);• het bedrag exclusief BTW;• het BTW bedrag; het bedrag inclusief BTW.