

Bijlage 1: Programma van Eisen

Door voor deze Europese openbare aanbesteding een Inschrijving in te dienen, verklaart Inschrijver zich onvoorwaardelijk en volledig akkoord met onderstaande eisen. Eventuele voortvloeiende kosten uit onderstaande eisen dient u te verwerken in uw prijsopgave (uurtarieven). Onderstaande eisen kunnen dus niet leiden tot extra kosten, anders dan de uurtarieven die u in rekening mag brengen voor de verschillende in te zetten functionarissen.

Algemene eisen

Eis	Omschrijving
a-e-1	<u>Akkoordverklaring</u> Opdrachtnemer gaat akkoord met de inschrijvingsvoorwaarden, aanbestedingsdocumentatie, de controle van inschrijvingen en beoordelingsprocedure.
a-e-2	<u>Nederlandse taal</u> Het contracteren en de uitvoering van de dienstverlening geschiedt in de Nederlandse taal.
a-e-3	<u>Wet- en regelgeving</u> Opdrachtnemer voert werkzaamheden uit in lijn met de geldende wet- en regelgeving.
a-e-4	<u>Geen afname garantie</u> Er is binnen de af te sluiten Raamovereenkomst op geen enkele wijze sprake van een afname garantie voor ROC TOP. Opdrachtnemer heeft geen recht op vaste (jaarlijkse) omzet. Daarnaast kan ROC TOP niet worden gehouden aan een minimale urenafname. De uiteindelijk af te nemen uren/werkzaamheden worden in onderling overleg, op basis van het beschikbare budget van ROC TOP, bepaald en vastgelegd middels een opdrachtbevestiging / Nadere overeenkomst.
a-e-5	<u>Geheimhouding</u> Opdrachtnemer staat ervoor in dat zijzelf, maar ook haar personeel en personeel van door haar ingeschakelde bedrijven, alle bedrijfsinformatie afkomstig van ROC TOP die op enigerlei wijze ter kennis is gekomen of gebracht, geheimhoudt tegenover derden. Opdrachtnemer zal geen informatie over de door haar aan ROC TOP geleverde diensten verstrekken aan derden, behoudens schriftelijke toestemming van ROC TOP, of in geval van een wettelijke verplichting.
a-e-6	<u>Nadere Opdrachten</u> Opdrachten komen binnen de Raamovereenkomsten definitief tot stand door Nadere Opdrachten af te sluiten. Op verzoek van ROC TOP stelt Opdrachtnemer een offerte op voor de gevraagde dienstverlening, conform de uitgangspunten van deze aanbesteding en de door Opdrachtnemer ingediende Inschrijving. In de offerte neemt opdrachtnemer minimaal het volgende op: a) Omschrijving van de uit te voeren werkzaamheden; b) Omvang; aantal uur & tarieven (conform Inschrijving); c) Specificatie van BTW;

	d) Periode van uitvoering; e) Verwijzing naar de raamovereenkomst; f) Een handtekening van de persoon die namens ROC TOP gemachtigd is de omvang van de offerte goed te keuren (dat kan afhankelijk van de hoogte wisselend zijn). De Nadere Overeenkomst is afgesloten op het moment dat de offerte is ondertekend door beide partijen.
a-e-7	<u>Intellectueel eigendom</u> Informatie, documentatie en creaties van ROC TOP, of die Opdrachtnemer heeft gemaakt in opdracht van ROC TOP, zijn eigendom van ROC TOP. Alle rechten op het gebied van intellectueel eigendom komen te goede aan ROC TOP, tenzij wettelijke regels omtrent intellectueel eigendom anders bepalen.
a-e-8	<u>Privacy & Gegevensbescherming</u> Opdrachtnemer voert werkzaamheden uit in overeenstemming met de AVG. Opdrachtnemer gebruikt de door ROC TOP verstrekte gegevens/data enkel en alleen voor de uitvoering van de dienstverlening. Deze worden niet zonder schriftelijke toestemming van ROC TOP verstrekt aan derden. ROC TOP en Opdrachtnemer sluiten een Verwerkersovereenkomst af, conform het format dat bij de aanbestedingsdocumentatie is gevoegd, rekening houdend met eventuele wijzigingen naar aanleiding van de Nota van Inlichtingen. De Opdrachtnemer en ROC TOP actualiseren de bijlagen bij de Verwerkersovereenkomst minimaal 1x per jaar. Het actualiseren van de Verwerkersovereenkomst betreft een verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer. Vanwege de technische aard van de werkzaamheden deelt de Opdrachtnemer proactief eventuele twijfels en/of onduidelijkheden over compleetheit/conformiteit in de verwerkersovereenkomst/privacy statement van ROC TOP. ROC TOP is voornemens jaarlijks een audit op gebied van AVG uit te voeren. De Opdrachtnemer verleent kosteloos medewerking aan een dergelijke audit, indien dit gevraagd wordt.
a-e-9	<u>VOG</u> Indien gewenst kan ROC TOP Opdrachtnemer verzoeken om voor de personen die betrokken zijn binnen het accountteam een VOG aan te vragen. De kosten voor het opvragen van een VOG kunnen doorbelast worden aan ROC TOP.
a-e-10	<u>Werkzaamheden</u> Opdrachtnemer voert op verzoek van ROC TOP werkzaamheden uit. De opdrachtnemer is in de gelegenheid om op maandag t/m vrijdag overleg te voeren, ter plaatse op locatie van ROC TOP of digitaal.
a-e-11	<u>Overdracht bij beëindiging Raamovereenkomst</u> Op het moment dat de Raamovereenkomst met Opdrachtnemer – vroegtijdig of van rechtswege – wordt beëindigd, is Opdrachtnemer gehouden om volledige medewerking te verlenen aan overdracht van alle data en documentatie die Opdrachtnemer heeft verkregen of gecreëerd tijdens de uitvoering van de dienstverlening. De data en informatie wordt overgedragen aan de nieuwe leverancier of rechtstreeks aan ROC TOP. Opdrachtnemer mag geen kosten in rekening brengen

	bij ROC TOP of de nieuwe leverancier voor de uitvoering van de overdracht. Opdrachtnemer garandeert ROC TOP dat gedurende de afrondingsperiode werkzaamheden worden uitgevoerd conform afspraak en kwaliteitsniveau. Indien Opdrachtnemer niet aan haar verplichtingen voldoet, zal ROC TOP betaling van de laatste facturen opschorten tot opdrachtnemer de verplichtingen heeft voldaan.
a-e-12	<u>Online Marketing Strategie ROC TOP</u> Inschrijver is zich ervan bewust dat ROC TOP op het moment van uitvoering van deze aanbestedingsprocedure een strategie op het gebied van online marketing aan het ontwikkelen is. Inschrijver bevestigt door in te schrijven op onderhavige aanbesteding dat zij deze strategie zal respecteren. ROC TOP staat uiteraard open voor eventuele verbetervoorstellen en wil met de toekomstige Opdrachtnemer gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst de strategie doorlopend optimaliseren.
a-e-13	<u>Samenwerking reclamebureau</u> Alle ontwerpen/creaties worden opgesteld door een vaste partner van ROC TOP. Opdrachtnemer stemt het gebruik van beeldmateriaal van ROC TOP, waar nodig, met deze partner af. De afstemming met het reclamebureau vindt plaats via een marketingfunctionaris vanuit ROC TOP. Na campagnes zal er gezamenlijk geëvalueerd worden tussen ROC TOP, Opdrachtnemer en het reclamebureau. Resultaten worden gebruikt voor verdere optimalisatie van gezamenlijke campagnes.
a-e-14	<u>Fouten dienstverlening</u> Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor alle fouten die ontstaan tijdens de uitvoering van de dienstverlening. Eventuele fouten of omissies dienen kosteloos door Opdrachtnemer hersteld te worden. Eventuele fouten die door schuld van Opdrachtnemer zijn ontstaan bij de inkoop van media dienen gecrediteerd te worden aan ROC TOP. Dit betreft onder andere het niet tijdig stopzetten van advertentiebudgetten, of te laat handelen met hoge mediakostprijzen (+5%) binnen een maand tot gevolg zonder ROC TOP hierover te hebben geïnformeerd.

Communicatie & Personeel

Eis	Omschrijving
c-e-1	<u>Bereikbaarheid</u> Opdrachtnemer is voor ROC TOP standaard telefonisch bereikbaar op werkdagen tussen 08:00 uur en 18:00 uur. In uitzonderlijke gevallen kan de Opdrachtnemer voorzien in beschikbaarheid in het weekend vanwege een evenement. ROC TOP geeft dit ruim vooraf aan, met een minimale periode van 4 weken.
c-e-2	<u>Vast contactpersoon</u> Opdrachtnemer stelt één vast contactpersoon voor de uitvoering van de gehele dienstverlening (projectleider of accountmanager). De vaste contactpersoon is rechtstreeks door ROC TOP te bereiken per e-mail en mobiele telefoon. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat deze contactpersoon wordt vervangen door een vaste en met ROC TOP bekende back-up. Opdrachtnemer informeert ROC TOP op het moment dat de contactpersoon (tijdelijk) afwezig verwacht te zijn (1 week

	vakantie/ziekte of langer, en bij vertrek als medewerker bij de Opdrachtgever).
c-e-3	<u>Vervanging van vast contactpersoon</u> ROC TOP vindt het belangrijk dat er een goede 'match' is met de vaste contactpersoon. Op het moment dat deze 'match' niet aanwezig is, gaan partijen met elkaar in overleg om tot een oplossing te komen. Op verzoek van ROC TOP dient het vaste contactpersoon vervangen te worden. Partijen komen gezamenlijk overeen wie aangesteld wordt als nieuwe vaste contactpersoon.
c-e-4	<u>Accountteam</u> Opdrachtnemer werkt voor ROC TOP met een vast team van specialisten. Opdrachtnemer probeert daarbij wisselingen binnen het accountteam zo veel mogelijk te voorkomen en houdt een backlog bij van lopende activiteiten. Binnen het vaste accountteam dient alle expertise aanwezig te zijn om de algehele dienstverlening voor ROC TOP uit te voeren, zowel op strategisch als operationeel gebied. De functionarissen van Opdrachtnemer zijn merkbaar op de hoogte van recente marktontwikkelingen en innovaties.
c-e-5	<u>Jaarlijks strategisch/ contractoverleg</u> Opdrachtnemer en ROC TOP organiseren minimaal éénmaal per jaar een strategisch overleg met betrekking tot de uitvoering van de dienstverlening. Tijdens dit overleg bepalen partijen gezamenlijk de KPI's/doelstellingen voor het daaropvolgende jaar. Partijen stemmen de invulling van dit overleg in onderling overleg vast. Kosten voor dit overleg kunnen niet doorbelast worden aan ROC TOP en worden aangemerkt als onderdeel van de dienstverlening.

Dienstverlening – Doorlopende campagnes

Eis	Omschrijving
d-o-1	<u>Doorlopende campagnes</u> Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het uitvoeren van alle werkzaamheden verbonden aan de doorlopende betaalde Google en social mediacampagnes van ROC TOP. Opdrachtnemer zorgt voor de inrichting, uitvoering en optimalisatie. Daarnaast is Opdrachtnemer proactief omtrent het advies over het in te zetten mediabudget en optimalisatie van de dienstverlening richting ROC TOP. Opdrachtnemer en ROC TOP komen jaarlijks een budget overeen voor uitvoering van de doorlopende campagnes. Opdrachtnemer dient werkzaamheden uit te voeren overeenkomstig het overeengekomen doelstelling en budget en maakt transparant welke uren/werkzaamheden er voor ROC TOP uitgevoerd zijn/worden. Opdrachtnemer mag geen andere kosten in rekening brengen dan overeengekomen met ROC TOP.
d-o-2	<u>Overlegmomenten</u> Met betrekking tot de doorlopende campagnes organiseren partijen tweewekelijks moment van afstemming met betrekking tot de voortgang/resultaten. Partijen stemmen werkzaamheden tijdens dit moment verder inhoudelijk met elkaar af. De kosten voor alle overlegmomenten zijn opgenomen binnen het verstrekte budget.
d-o-3	<u>Wijzigingen</u> Bij wijzigingen met betrekking tot de uitvoering van campagnes stemt Opdrachtnemer altijd af

	met ROC TOP, alvorens deze gestart wordt. Op verzoek dient Opdrachtnemer de inrichting van campagnes inzichtelijk te maken voor ROC TOP.
d-o-4	<u>Rapportages</u> ROC TOP ontvangt voor de doorlopende betaalde campagnes maandelijks een rapportage vanuit Opdrachtnemer. De inhoud van deze rapportage dient alle informatie te bevatten om zorgvuldige analyses te maken. Daarbij vindt ROC TOP het belangrijk dat er een vertaalslag wordt gemaakt naar de interne organisatie (middels visualisatie) en dat Opdrachtnemer aantoont waar het budget aan uitgegeven is. Opdrachtnemer en ROC TOP ontwerpen bij de implementatie van de dienstverlening de rapportages in onderling overleg. Elementen die in ieder geval opgenomen dienen te worden zijn: - Gestelde doelen en mate van realisatie op moment van rapporteren - Publiek (mate van succesvol bereik) als in realisatie van het doel, zoals bereik, CTR - Financiële status - Afwijkingen/opvallendheden - Bijdrage aan doelen digitale strategie - Aanbevelingen als aanvullend besluit van ROC TOP op basis van huidige situatie
d-o-5	<u>Dashboarding</u> Opdrachtnemer stelt een dashboard ter beschikking waarmee ROC TOP inzage krijgt in de metrics van de campagnes. Opdrachtnemer en ROC TOP stemmen de inrichting van dashboards bij de implementatie van de dienstverlening verder af.

Dienstverlening – Periodieke campagnes

Eis	Omschrijving
d-p-1	<u>Periodieke campagnes</u> Opdrachtnemer is, op verzoek van ROC TOP, verantwoordelijk voor de uitvoering van periodieke campagnes. Dit betreffen campagnes die opgezet zijn met een specifiek doel; bijvoorbeeld de Open Huizen en Meeloopmiddagen. Bij de campagnes wordt momenteel gebruik gemaakt van SEA/Google Ads, Display Advertising, Retargeting en betaalde inzet van Social Media. De exacte en optimale inzet wordt vanuit de Opdrachtnemer vormgegeven. Opdrachtnemer zet de campagnes in overleg met ROC TOP middels een Plan van Aanpak, op basis van gedegen analyse(s) en een geformuleerd doel. Opdrachtnemer zorgt voor de inrichting, uitvoering en optimalisatie. Daarnaast is Opdrachtnemer proactief omtrent het advies over het in te zetten mediabudget en optimalisatie van de campagne. Hierbij verwacht ROC TOP in ieder geval dat Opdrachtnemer op eigen initiatief optimalisatietesten (A/B testen) uitvoert, om het resultaat van de campagne te verbeteren. Voor de uitvoering van iedere periodieke campagne dient Opdrachtnemer een offerte te verstrekken, conform de uitgangspunten van de aanbesteding en de Inschrijving van Opdrachtnemer. Het uitgangspunt is daarbij het budget dat ROC TOP ter beschikking wil stellen. Alle werkzaamheden dienen door Opdrachtnemer binnen dit budget uitgevoerd te worden.

d-p-2	<u>Overlegmomenten</u> Overlegmomenten inzake de periodieke campagnes worden naar behoefte ingepland. Opdrachtnemer en ROC TOP maken hierover afspraken bij de opstart van de campagne.
d-p-3	<u>Rapportages</u> ROC TOP ontvangt voor periodieke campagnes uiterlijk 5 werkdagen na afloop van de campagne een rapportage vanuit Opdrachtnemer. De inhoud van deze rapportage dient alle informatie te bevatten om zorgvuldige analyses te maken. Daarbij vindt ROC TOP het belangrijk dat er een vertaalslag wordt gemaakt naar de interne organisatie (middels visualisatie) en dat Opdrachtnemer aantoont waar het budget aan uitgegeven is. Opdrachtnemer en ROC TOP ontwerpen bij de implementatie van de dienstverlening de rapportages in onderling overleg. Elementen die in ieder geval opgenomen dienen te worden zijn: - Gestelde doelen en mate van realisatie op moment van rapporteren - Publiek (mate van succesvol bereik) als in realisatie van het doel, zoals bereik, CTR - Financiële status (uitnutting budget, kosten en eventuele opbrengsten) - Afwijkingen/opvallendheden - Bijdrage aan doelen digitale strategie - Aanbevelingen als aanvullend besluit van ROC TOP op basis van huidige situatie
d-p-4	<u>Dashboarding</u> Opdrachtnemer stelt een dashboard ter beschikking waarmee ROC TOP inzage krijgt in de metrics van de campagnes. Opdrachtnemer en ROC TOP stemmen de inrichting van dashboards bij de implementatie van de dienstverlening verder af. Met betrekking tot de periodieke campagnes heeft ROC TOP in ieder geval de behoefte om, naast de binnengekomen aanmeldingen, inzage te krijgen in; impressies, klikken, videoviews, leeftijd, locatie en devices etc..

Dienstverlening – Overige

Eis	Omschrijving
d-o-1	<u>Audits & Strategieontwikkeling</u> ROC TOP heeft de behoefte dat de Opdrachtnemer audits gaat uitvoeren gericht op de online marketing activiteiten. ROC TOP heeft binnen het budget rekening gehouden met kwaliteitsverbetering en wil dat de Opdrachtnemer proactief aangeeft welke audits vereist/gewenst zijn. Hierbij vraagt ROC TOP aandacht voor de opvolging van uitkomsten, of noodzakelijk advies op basis van externe ontwikkelingen. Op basis van de resultaten van de audit geeft Opdrachtnemer advies over de te volgen noodzakelijke en wenselijke aanpassingen (zie eis d-o-2). Verzoeken tot uitvoering van audits en/of strategieontwikkeling dienen bij ROC TOP ingediend te worden. Indien daar ruimte voor is gaat dat middels een offerte en onderbouwing. Na goedkeuring (zie tevens eis a-e-6 omtrent Nadere Opdrachten) mag Opdrachtnemer de werkzaamheden uitvoeren.
d-o-2	<u>Strategie uitvoering</u> Eventuele werkzaamheden die uitgevoerd dienen te worden naar aanleiding van een uitgevoerde audit en/of strategiewijzigingen, komen niet volledig ten goede van Opdrachtnemer. ROC TOP behoudt zich het recht voor om dergelijke werkzaamheden uit te laten voeren door partners die reeds gecontracteerd zijn op basis van de aanbevolen uitkomst.

Commercieel & Facturatie

Eis	Omschrijving
c-f-1	<u>All-in tarieven</u> De tarieven zoals geoffreerd door Inschrijver binnen de Inschrijving zijn all-in. Dat wil zeggen inclusief onder andere maar niet uitsluitend: salariskosten, overheadkosten, kosten voor gebruik apparatuur, dashboards, testkosten, kosten voor keuringen, certificaten, verzekeringen, reis en verblijfskosten, verpakkings-, transport- en opslagkosten, belasting, heffingen, administratieve kosten en kosten voor intern overleg. Opdrachtnemer brengt bij ROC TOP geen andere tarieven in rekening dan de uurtarieven zoals opgenomen binnen de Inschrijving. Er is geen sprake van enig andere vergoeding.
c-f-2	<u>Inkoop van media</u> Opdrachtnemer koopt media in namens ROC TOP. De ingekochte media wordt rechtstreeks betaald door ROC TOP, door het koppelen van de betaalgegevens. Opdrachtnemer is transparant over de inkoop van media en maakt dit op verzoek van ROC TOP inzichtelijk. Opdrachtnemer heeft een proactieve adviserende rol omtrent het optimaal besteden van het mediabudget binnen keuzes die gemaakt zijn in de digitale strategie.
c-f-3	<u>Facturatie – Doorlopende campagnes</u> ROC TOP maakt een jaarlijks dienstverleningsbudget kenbaar voor de uitvoering van de betaalde digitale campagnes. Opdrachtnemer mag het overeengekomen budget maandelijks in rekening brengen bij ROC TOP. ROC TOP behoudt zich het recht voor het budget bij te stellen, waarna Opdrachtnemer wordt verzocht een nieuwe opdrachtbevestiging te verstrekken.
c-f-4	<u>Facturatie – Periodieke campagnes</u> ROC TOP maakt voor iedere periodieke campagne aan Opdrachtnemer kenbaar welk dienstverleningsbudget er beschikbaar is. Werkzaamheden van Opdrachtnemer worden afgestemd op dit budget. De overeengekomen kosten voor uitvoering van de periodieke campagne kunnen door Opdrachtnemer gefactureerd worden op het moment dat de rapportage aan ROC TOP is verstrekt (na afloop campagne).
c-f-5	<u>Facturatie – Overige werkzaamheden</u> Alle overige werkzaamheden die Opdrachtnemer op verzoek van ROC TOP uitvoert (audit & strategie) mogen maandelijks achteraf gefactureerd worden door Opdrachtnemer.
c-f-6	<u>Wijze van facturatie</u> Opdrachtgever maakt gebruik van digitale facturering. ROC TOP werkt met geld van de Nederlandse overheid. Hieruit volgt dat er een zorgvuldige autorisatie van factureren bestaat en betalingstermijnen korter dan 30 dagen niet mogelijk zijn. Op de factuur vermeldt de inschrijver in ieder geval de volgende zaken: - Factuuradres; - Naam; - Naam opdrachtgever/besteller; - Kostenplaats en grootboeknummer; - Verwijzing naar de goedgekeurde offerte - Afzonderlijke bedragen alsmede het totaalbedrag; - Subtotaal exclusief BTW;

	- BTW-identificatienummer, BTW-percentage en BTW-bedrag; - Totaalbedrag inclusief BTW; - Factuurnummer. Factuur dient opgestuurd worden in pdf format naar: facturen@roctop.nl en makc@roctop.nl met in ieder geval vermelding van de maand en het jaartal in de onderwerpregel Het staat de financiële administratie van Opdrachtgever vrij om nieuwe voorwaarden met betrekking tot facturatie te stellen. Bij correcte facturering vindt betaling plaats binnen 30 werkdagen na ontvangst van de factuur. Indien een factuur niet correct is opgesteld, wordt dit door Opdrachtgever na ontvangst van de factuur aan de inschrijver gemeld. Na ontvangst van de gecorrigeerde factuur gelden bovenstaande bepalingen ten aanzien van de betaling.
c-f-7	Indexatie De door opdrachtnemer geoffreerde tarieven zijn vast tot en met het einde van de initiële contractdatum (31 mei 2023) Prijzen kunnen daarna jaarlijks, voor het eerst bij de eerste verlengingsmogelijkheid op 1 juni 2023, worden geïndexeerd conform CBS Dienstenprijsindex (DPI) 2015 = 100 na schriftelijke toestemming vanuit ROC TOP. Opdrachtnemer dient een verzoek tot indexering minimaal 2 maanden voorafgaand aan het indexatie moment in te dienen bij ROC TOP, inclusief onderbouwing.