

Programma van Eisen

Europese aanbesteding volgens de openbare procedure voor Media inkoop ten behoeve van STC Group

1 Aanvullende eisen

A1	Alle in te zetten outdoor media dient minimaal dezelfde kwaliteit te hebben als de huidige outdoor media. In de huidige situatie maakt STC Group gebruik van ABRI's, driehoeksborden (klikborden) en andere. Het gebruiken van kartonnen driehoeksborden wordt niet geaccepteerd.
A2	Opdrachtnemer houdt resultaten van online media bij en deelt deze met STC Group (onder andere 'Click through rates' en resultaten van wat er gedraaid is).
A3	Opdrachtnemer koppelt maandelijks de uitgezette werkzaamheden terug aan de STC- Group middels het digitaal of in hard copy versturen van de bewijsexemplaren van media.

2 Algemeen

B1	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat door in te schrijven expliciet akkoord wordt gegaan met alles opgenomen in dit programma van eisen en overige bijlagen (waaronder de overeenkomsten en voorwaarden) en inschrijver verklaart daarmee automatisch expliciet dat hij voldoet aan de in het beschrijvend document en daarbij behorende bijlage(n) genoemde voorwaarden en eisen die aan de opdracht zijn gesteld.
B2	Opdrachtnemer staat er voor in dat hij de dienstverlening zoals omschreven in de aanbestedingsdocumenten, gedurende de looptijd van de raamovereenkomst - en de eventueel verlengde looptijd - kan leveren in de soort en kwaliteit zoals in deze aanbesteding is gevraagd.
B3	Opdrachtnemer garandeert dat bij de totstandkoming van alle geleverde dienstverlening en daarbij gebruikte materialen en middelen geen kinderarbeid is verricht.

3 Levering en personeel

D1	Het personeel dient proactief mee te denken met ideeën en oplossingen voor STC Group.
D2	Opdrachtnemer garandeert dat zijn werknemers of door hem in te schakelen derden bij uitvoering van de werkzaamheden vertrouwelijkheid en geheimhouding betrachten wat ten aanzien van wat hen bij de uitvoering van de werkzaamheden bekend wordt.
D3	Het personeel dient zich te houden aan de in het betreffende gebouw van toepassing zijnde huisregels.
D4	In te zetten personeel dient zich te kunnen identificeren bij het verkrijgen van toegang tot de panden van STC Group.

4 Communicatie

E1	Opdrachtnemer stelt gedurende de duur van de (raam)overeenkomst voor STC Group een vaste contactpersoon beschikbaar. Bovendien draagt Opdrachtnemer zorg voor vaste plaatsvervangers bij afwezigheid. De contactpersoon van Opdrachtnemer is in ieder geval telefonisch bereikbaar tussen 08:30 en 17:00 uur op werkdagen en reageert binnen één (1) werkdag op e-mail.
E2	De contactpersonen van Opdrachtnemer en het personeel van Opdrachtnemer dat op de opdracht van STC Group wordt ingezet dienen de Nederlandse taal in woord en geschrift machtig te zijn.
E3	Twee keer per jaar (of vaker indien een van de partijen dit noodzakelijk acht) evalueert Opdrachtnemer met STC Group de dienstverlening. Dit gesprek vindt kosteloos plaats op een door Opdrachtgever aangewezen locatie. Opdrachtnemer beheert hiertoe de agenda en de verwerking van het gesprek in een verslag dat binnen vijf (5) werkdagen aan STC Group wordt overlegd. Daarnaast zal Opdrachtnemer ervoor zorgen dat voorafgaand aan de evaluatie de betreffende managementrapportage digitaal aanwezig is. In de situatie dat STC Group of Opdrachtnemer behoefte heeft aan een tussentijds gesprek dient dit ten spoedigste plaats te vinden.
E4	De halfjaarlijkse evaluatie dient ondersteund te worden door managementinformatie.
E5	Deze managementinformatie bestaat uit minimaal de volgende onderdelen: • overzicht van de uitgevoerde opdrachten per entiteit; • totale kosten; • overzicht van klachten en wijze van afhandeling; • behaalde resultaten; • adviezen m.b.t. in te zetten media; • mogelijke nieuwe media om in te zetten.

E6	STC Group dient per mail of telefonisch een verzoek in om een voorstel te ontvangen voor losse aanvragen of campagnes. Daarin wordt in ieder geval aangegeven wat het doel is, welke doelgroep men wil bereiken en welk budget er is. Opdrachtnemer komt vervolgens met een voorstel. Opdrachtnemer dient zich te houden aan de volgende reactietijden voor losse aanvragen: • Bij een spoedaanvraag binnen vier (4) uur; • Bij een standaard aanvraag binnen één (1) werkdag. Daarnaast dient de Opdrachtnemer zich te houden aan de volgende reactietijden voor campagnes: • Bij een spoedcampagne binnen twee (2) werkdagen; • Bij een standaard campagne binnen drie (3) werkdagen. Opdrachtnemer dient daarnaast één (1) keer per week gebundeld de ontvangen aanbiedingen voor media inkoop, die interessant kunnen zijn voor STC Group, aan de bij de voor Opdrachtnemer bekende contactpersoon van STC Group voor te leggen.
E7	Na deze reactietijden dient Opdrachtnemer een voorstel aan te leveren waarin inzicht wordt gegeven in wat, waar, van wanneer tot wanneer en wat de prijs is.
E8	Voorafgaand aan het in werking zetten van het ingediende voorstel dient Opdrachtnemer akkoord te ontvangen van STC Group.
E9	Opdrachtnemer dient STC Group, vormgevers en overige leveranciers na een definitief akkoord op een voorstel proactief, tijdig en juist te informeren over deadlines voor het aanleveren van bepaalde documenten om te kunnen voldoen aan de plaatsingsdata als benoemd in het voorstel.
E10	De afstemming over vergunningen (en dergelijke) dient uitsluitend plaats te vinden tussen de Opdrachtnemer en de gemeente.
E11	De afhandeling van klachten over leveranciers van STC Group wordt opgepakt en doorgezet door Opdrachtnemer. Dit betekent dat STC Group de klacht indient bij Opdrachtnemer en dat Opdrachtnemer deze klacht met haar leveranciers zal bespreken.
E12	Opdrachtnemer is vast contactpersoon voor de diverse media. STC Group moet daarom mensen met vragen over media kunnen verwijzen naar de Opdrachtnemer zonder dat daarvoor extra kosten worden doorbelast.
E13	De contactpersonen van Opdrachtnemer en het personeel van Opdrachtnemer dat op de opdracht van STC Group wordt ingezet, dient de Nederlandse taal in woord en geschrift machtig te zijn.

5 Commercieel

F1	De door Opdrachtnemer aangeboden opslagpercentage dient te zijn gesteld exclusief BTW en inclusief overige belastingen en/of heffingen. De prijzen dienen gesteld te zijn in euro's. De door Opdrachtnemer opgegeven tarieven dienen all-in tarieven te zijn (o.a. inclusief advieswerkzaamheden, rapportages, media inkoop, media administratie, en alle overige kosten). Een uitzondering hierop vormen: • Opmaken van advertenties en/of instelkosten voor online media (bijvoorbeeld LinkedIn of Facebook); • Instelkosten voor Google advertenties; Printkosten voor posters t.b.v. outdoor reclame.
F2	Overige kosten buiten de opgegeven tarieven om worden tijdens de contractduur niet geaccepteerd.
F3	De opgegeven opslagpercentage staat vast gedurende de looptijd van de overeenkomst en eventuele verlengingen.

7 Administratie

G1	Bij iedere opdracht krijgt de Opdrachtnemer een inkoopordernummer. Voor iedere inkooporder stuurt de Opdrachtnemer een aparte factuur waarop het inkoopordernummer vermeld moet staan.
G2	Alle facturen van de geleverde diensten dienen de minimaal volgende informatie te bevatten: Alle facturen van de geleverde diensten dienen minimaal de volgende informatie te bevatten: • verwijzing naar de naam en datum van de raamovereenkomst; • inkoopordernummer STC Group; • De ingezette media-inkoop (medium, datum, plaatsingstermijn); • opslagpercentage; • de betreffende entiteit inclusief referentie van de entiteit (STC Group werkt met verschillende entiteiten, in de factuur dient duidelijk te worden vermeld op welke entiteit de factuur betrekking heeft); • het verschuldigde bedrag exclusief BTW; • het verschuldigde bedrag inclusief BTW; • het BTW-bedrag; • gegevens Opdrachtnemer (o.a. KvK-nummer, BTW, etc.).
G3	Opdrachtnemer verstuurt de facturen digitaal naar facturen@stc-r.nl
G4	Voor aanvullende facturen en creditnota's gelden dezelfde voorschriften als voor facturen. Op creditnota's moeten bovendien de datum, het nummer en het eindbedrag worden vermeld van de factuur waarop de creditnota betrekking heeft.
G5	De factuur wordt één (1) keer per maand na oplevering gefactureerd.
G6	Indien de factuur niet in overeenstemming is met het bepaalde in eis G1 t/m G5 zal de Opdrachtgever deze factuur niet verder behandelen en retourneren aan Opdrachtnemer. Indien dit gebeurt, stuurt Opdrachtnemer een nieuwe factuur met aangepaste datum aan Opdrachtgever.

