

Bijlage 5 - Programma van Eisen

Nr.	Betreft	Algemene eisen
1.	Opdrachtnemer verklaart dat hij kan voldoen aan de gevraagde dienstverlening, werkwijze en het ter beschikking stellen van personeel zoals beschreven in het Beschrijvend document met bijlagen en gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst.	
2.	Opdrachtnemer is altijd verplicht tot het uitbrengen van een nadere offerte indien Opdrachtgever hierom verzoekt.	
3.	Middels het indienen van een Inschrijving conformeert Inschrijver zich aan het informatiebeveiligingsbeleid zoals bijgevoegd in bijlage 14.	
4.	Het contracteren en de uitvoering van de dienstverlening geschiedt in de Nederlandse taal.	
5.	Alle op te geven prijzen/tarieven vallen binnen de gegeven bandbreedte, zijn in euro's, exclusief btw en all-in en inclusief vervangings-, reis- en verblijfskosten en aan- een afrijtiden en alle overige kosten. Opdrachtgever verstrekt ook geen vergoeding voor het opstellen van offertes, het geven van adviezen en evaluatie- en administratiekosten etc.	
6.	U bent in het bezit van alle verplichte vergunningen die nodig zijn om de Diensten te leveren en garandeert dat u werkt conform alle geldende wet- en regelgeving en voorschriften.	
7.	De overeengekomen uurtarieven van de Opdrachtnemer zijn ook geldig buiten de gewoonlijke werkweek. Naar verwachting komt het zelden voor dat de Opdrachtnemer buiten de gewoonlijke werkweek diensten moet verlenen in opdracht van de Opdrachtgever.	
8.	Na beëindiging van de te sluiten Raamovereenkomst dient Opdrachtnemer kosteloos zorg te dragen voor een vloeiende overgang van de te verrichten dienstverlening naar een (eventuele) nieuwe opdrachtnemer. Dit dient zonder enige consequenties voor Opdrachtgever plaats te vinden. In dit betreffend geval overlegt Opdrachtnemer twee (2) maanden voor de vervaldatum van de Overeenkomst een plan van aanpak.	

Nr.	Betreft	Eisen aan de dienstverlening
9.	De Opdrachtnemer levert bij het organiseren van een evenement minimaal drie adviezen aan voor locaties, tenzij anders overeengekomen met de Opdrachtgever.	
10.	Opdrachtnemer dient op de hoogte te zijn van de aanvraagprocedure en protocollen omtrent de inzet van Hoogwaardigheidsbekleders.	
11.	Opdrachtnemer voert een complete dienstverlening uit, inclusief alle service-elementen die hier logischerwijze verband mee houden.	
12.	Tijdens het lopende project dient Opdrachtnemer de Opdrachtgever actief mijlpalen en tijdig risico's te signaleren en te beheersen.	
13.	Opdrachtnemer geeft volledige transparantie met betrekking tot de voordelen en inkomsten die voortvloeien uit boekingen van locaties en garandeert dat deze te allen tijde ten gunste komen van Opdrachtgever.	

14.	Opdrachtnemer moet gebruikmaken van en samenwerken met de door Opdrachtgever gecontracteerde (raam)partijen. Bijvoorbeeld voor drukwerk.
15.	Opdrachtnemer is ervoor verantwoordelijk dat alle benodigde middelen die worden ingezet tijdens een bijeenkomst tijdig inzetbaar zijn, correct, storingsvrij functioneren en dat de presentatiebestanden startklaar staan op de juiste momenten. Opdrachtnemer borgt bij storing(en) de continuïteit van het programma.
16.	Opdrachtgever maakt gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst ten behoeve van de uitvoering van de dienstverlening gebruik van het digitale registratiesysteem van de Opdrachtgever, MS Dynamics 365. Opdrachtnemer maakt gebruik van deze functionaliteit ten behoeve van iedere opdracht gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst voor het uitnodigen, registreren (aanmelden, afmelden), online berichten en evalueren. Indien Opdrachtgever in de toekomst een ander digitaal registratiesysteem gaat gebruiken dient Opdrachtnemer hieraan mee te werken en gebruik van te maken. Indien Opdrachtgever besluit voor evenementen geen gebruik meer te maken van het registratiesysteem, dient Opdrachtnemer een eigen registratiesysteem te gebruiken.

Nr.	Betreft	Eisen aan privacy
17.	Opdrachtnemer handelt conform de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). Alle gegevens door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer ter beschikking gesteld of door de onder de Raamovereenkomst verrichte werkzaamheden aan Opdrachtnemer, zullen anders dan op een door de Algemene verordening gegevensbescherming toegelaten wijze, niet aan derden worden verstrekt. Opdrachtgever behandelt alle door Opdrachtnemer verstrekte persoonsgebonden informatie eveneens conform de Algemene verordening gegevensbescherming.	
18.	Opdrachtnemer verplicht zich tot geheimhouding van al hetgeen hem door de uitvoering van de overeenkomst over de bedrijfsvoering van Opdrachtgever blijkt en draagt ervoor zorg, dat ook zijn personeel zich naar deze verplichting zal gedragen, ook na beëindiging van de overeenkomst.	
19.	Informatie en documentatie die Opdrachtnemer heeft gemaakt in opdracht van Opdrachtgever, zijn eigendom van Opdrachtgever.	
20.	Indien gewenst kan Opdrachtnemer verzocht worden om voor de personen die betrokken zijn binnen het team voor Opdrachtgever een VOG aan te vragen. De kosten voor het opvragen van een VOG kunnen doorbelast worden aan Opdrachtgever.	
21.	De Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat er gewerkt wordt middels een geheimhoudingsverklaring (Bijlage 13) en een verwerkersovereenkomst (Bijlage 9).	

Nr.	Betreft	Eisen aan organisatie
22.	Opdrachtnemer stelt één vast contactpersoon voor de uitvoering van de gehele dienstverlening ter beschikking. De vaste contactpersoon is rechtstreeks te bereiken per e-mail en mobiele telefoon. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat deze	

	contactpersoon wordt vervangen door een vaste back-up. Opdrachtnemer dient Opdrachtgever bij vervanging van projectmanagers die ingezet zouden worden in een nadere opdracht, zo spoedig mogelijk hiervan te informeren.
23.	Het door Opdrachtnemer ingezette personeel en via onderaanneming gecontracteerde personeel die mogelijk moeten communiceren met Opdrachtgever of genodigden, beschikken over communicatieve vaardigheden en beheersen in elk geval de Nederlandse en Engelse taal in woord en geschrift.
24.	Opdrachtnemer levert een vast contactpersoon op tactisch (Raamovereenkomst) niveau. Bij afwezigheid of vervanging dient de vervangende contactpersoon van hetzelfde niveau te zijn met minimaal dezelfde beslissingsbevoegdheden.

Nr.	Betreft	Eisen aan informatiebeveiliging
25.	De Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat er gebruik gemaakt wordt van een Azure Business to Consumer (B2C) techniek om veilig gebruik te maken van applicaties of programma's die in het beheer zijn van de Opdrachtgever. Voorbeeld hiervan is het CRM-programma Microsoft Dynamics 365.	
26.	De Opdrachtnemer geeft aan medewerkers alleen toegang tot applicaties of programma's via Azure B2C wanneer zij werkzaamheden voor de Opdrachtgever uitvoeren. De Opdrachtnemer dient te voorkomen dat andere medewerkers zonder geldige reden toegang krijgen tot applicaties of programma's van de Opdrachtgever.	
27.	Ieder informatiebeveiligingsincident, data lek of vermoedelijk incident gerelateerd aan de vertrouwelijkheid, integriteit of beschikbaarheid van Nuffic data/dienstverlening zal direct en zonder onnodige vertraging en altijd binnen 24 uur gemeld worden aan de information security officer van Nuffic via (securityofficer@nuffic.nl).	

Nr.	Betreft	Eisen aan aanvraag/offerte
28.	Voor het uitzetten van een nadere offerteaanvraag wordt gebruikgemaakt van een standaard formulier aan te leveren door Opdrachtnemer.	
29.	De Opdrachtnemer verstuurd na ontvangst van een nadere offerteaanvraag binnen tien werkdagen de offerte door naar de Opdrachtgever. Indien Opdrachtnemer gebruik maakt van toeleveranciers/onderaannemers dan ontvangt Opdrachtgever graag 3 (drie) offertes.	
30.	Offertes en facturen voor evenementen worden geleverd in de Nederlandse taal en in euro's. Indien een offerte door de leverancier wordt opgemaakt in een andere valuta dient Opdrachtnemer de originele offerte om te rekenen naar euro's. Hierbij dient gebruik gemaakt te worden van de omwissel dagkoers van de offertedatum. Uit de wijze van berekening van de wisselkoers mag geen financieel voordeel voortvloeien voor Opdrachtnemer.	
31.	Alle gedane voorstellen die door Inschrijver worden afgegeven zullen, inclusief alle bijbehorende informatie, voor de duur van de Overeenkomst worden vastgelegd en op aanvraag ter beschikking gesteld aan de Aanbestedende Dienst.	

32.	Opdrachtnemer zorgt voor goede prijs-kwaliteitverhouding en marktconforme prijzen (ook van toeleveranciers/onderaannemers) en toont dit aan in een duidelijke kostenspecificatie in de offerte.
-----	---

Nr.	Betreft	Eisen aan communicatie / managementinformatie
33.	Opdrachtnemer is telefonisch bereikbaar op werkdagen tussen 08:00 uur en 18:00 uur en tijdens evenementen. In uitzonderlijke gevallen kan de Opdrachtnemer voorzien in beschikbaarheid in het weekend of avond vanwege een evenement of een noodsituatie.	
34.	Opdrachtnemer en Opdrachtgever organiseren minimaal éénmaal per jaar een 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 en worden aangemerkt als onderdeel van de dienstverlening.	
35.	Managementrapportages worden binnen één (1) maand na afloop van het kwartaal kosteloos digitaal opgestuurd naar de contactpersoon van Opdrachtgever. In de managementrapportage dienen de volgende aspecten uitgewerkt te zijn: - Aantal evenementen en per evenement het aantal genodigden en deelnemers; - Kosten per evenement met daaronder een urenoverzicht onderverdeeld in: - CRM; - Organisatorisch; - Locatiekosten.	
36.	Opdrachtnemer hanteert voor Opdrachtgever een klachtensystematiek waarmee alle klachten, die op de dienstverlening van Opdrachtnemer én die op de klachten van leveranciers van evenementen betrekking hebben, worden afgewikkeld. Dit betreft alle klachten die door Opdrachtnemer worden ontvangen. De afhandeling van klachten wordt gedaan met minimaal de volgende functionaliteiten: - Centrale klachten registratie; - Ontvangstbevestiging klacht naar klager en contactpersoon (boeker); - Opdrachtgever komt binnen één werkweek met vermelding van vervolgacties en koppelt deze terug naar klager; - Registratie van genomen acties; - Controle bij de klager of de klacht naar verwachting is afgehandeld/ opgelost.	

Nr.	Betreft	Eisen aan de tarieven en facturatie
37.	Facturatie vindt plaats onder vermelding van het inkoopordernummer.	
38.	Opdrachtnemer verstuurt één factuur per inkooporder.	
39.	Facturen worden digitaal, in PDF formaat verstuurd aan facturen@nuffic.nl	

40.	Opdrachtnemer gaat akkoord met een betalingstermijn van 30 dagen na ontvangst van een geldige/juiste factuur.
41.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de budgetbewaking inclusief actieve signalering van afwijkingen richting Opdrachtgever ten aanzien van de opdracht.
42.	Opdrachtnemer is de enige die facturen verzendt aan Opdrachtgever; de kosten die door onderaannemers/toeleveranciers zijn gemaakt, zijn hierin gespecificeerd opgenomen.
43.	Opdrachtnemer zorgt dat de definitieve kosten van de toeleveranciers/ onderaannemers die in rekening worden gebracht (binnen de aanwezige mogelijkheden) gerelateerd zijn aan het definitieve aantal aangemelde deelnemers van een bijeenkomst. Bijvoorbeeld cateringkosten.
44.	Opdrachtnemer past open calculatie toe en geeft aan Opdrachtgever op de factuur inzicht in alle kosten.
45.	Opdrachtnemer stemt factuur af met Opdrachtgever voordat de formele factuur verzonden wordt.
46.	Opdrachtnemer maakt samen met Opdrachtgever duidelijke schriftelijke afspraken over de mogelijkheid tot voorschot- en deelfacturatie indien vooruitbetaling een eis is van een specifieke toeleverancier/onderaannemer.

Nr.	Betreft	Eisen aan duurzaamheid
47.	Al het aangeboden eten op evenementen is vegetarisch. Dat betekent dat het geen vis, vlees of gevogelte bevat. Hier kan slechts bij uitzondering en alleen op expliciet verzoek van de Opdrachtgever van afgeweken worden. Andere ingrediënten van dierlijke oorsprong zijn wel toegestaan.	
48.	Opdrachtnemer dient duurzaam vervoer naar evenementen van Opdrachtgever te allen tijde optimaal te stimuleren.	
49.	Opdrachtnemer dient indien mogelijk altijd herbruikbare middelen (bijvoorbeeld standbouw) in te zetten. Indien dit niet tot de mogelijkheden behoort dient dit schriftelijk gemotiveerd aan de Opdrachtgever te worden, waarbij ook aantoonbaar wordt gemaakt dat er een maximale inspanning is gepleegd om herbruikbare middelen in te zetten.	
50.	Opdrachtnemer informeert alle extern ingehuurd leveranciers actief over de doelstellingen rondom het verduurzamen van het evenement en maakt indien mogelijk concrete afspraken met deze partijen over het verduurzamen van hun activiteiten tijdens het evenement.	
51.	Indien mogelijk zorgt de Opdrachtnemer bij een bijeenkomst voor voldoende afvalbakken aan de publieks- en achterzijde van het evenement voor gescheiden afvoer van minimaal restafval, glas, plastic, papier en gft.	
52.	Opdrachtnemer stelt bij iedere bijeenkomst gratis kraanwater ter beschikking.	