

Programma van Eisen

Marketing bezoekmeierijstad.nl

Het verzorgen van de gehele marketing rondom zowel de website bezoekmeierijstad.nl als de social media.

Europese aanbestedingsprocedure

Versie : 1.0
Status : Definitief
Datum : 22-12-2022
Opdrachtgever : Gemeente Meierijstad



Inhoud

1. Algemeen	2
1.1 Eisen	2
1.2 Beoordelingscriterium	2
2. Programma van Eisen Marketing 'bezoekmeierijstad.nl'	3
2.1 Korte omschrijving van de opdracht	3
2.2 Eisen aan de opdracht.....	3
2. Gunningscriterium	7
2.1 Score op kwaliteit.....	7
2.2 Presentatie	8

1. Algemeen

Dit document beschrijft het Programma van Eisen die de Aanbestedende dienst stelt in het kader van de Europese aanbesteding 'Marketing bezoekmeierijstad.nl'. Dit document maakt onderdeel uit van de inschrijvingsleidraad.

1.1 Eisen

Inschrijvers dienen te voldoen aan alle opgenomen Eisen die de Aanbestedende dienst heeft geformuleerd ten aanzien van de te leveren prestatie. Het niet voldoen aan een Eis betekent uitsluiting van verdere beoordeling, hetgeen inhoudt dat de Inschrijving terzijde wordt gelegd. Alle aan de aan de Opdrachtnemer gestelde eisen zijn van toepassing op alle eventuele Onderaannemers van Opdrachtnemer.

1.2 Beoordelingscriterium

Onderdelen waar op beoordeeld wordt met het volgende puntensysteem met een maximum aantal pagina's waarin het criterium besproken mag worden. Beoordeling vindt plaats door middel van het toekennen van punten. De beoordelaar heeft daarbij de keuze uit: 0, 4, 6, 8 of 10 punten. De betekenis van deze punten worden onderstaand toegelicht.

Betekenis van de toegekende punten
0 of Voldoet niet Naar het oordeel van de beoordelaar blijkt dat aan (het merendeel van) de bij het beoordelingscriterium genoemde aspecten niet wordt voldaan. De beoordelaar vertrouwt er niet op dat de regulier door de inschrijver gehanteerde werkwijze tot een voldoende resultaat leidt.
4 of Niet geheel voldoende Naar het oordeel van de beoordelaar betreft de referentie een grotendeels realistisch, inhoudelijk relevant en toepasselijk document. Echter de beoordelaar verwacht dat op enkele kleinere onderdelen niet geheel aan de verwachtingen voldaan kan worden.
6 of Voldoende Naar het oordeel van de beoordelaar betreft de referentie een realistisch, inhoudelijk relevant en toepasselijk document. De beoordelaar verwacht dat voor een aanzienlijk deel aan de verwachtingen voldaan kan worden.
8 of Goed Naar het oordeel van de beoordelaar betreft de referentie een realistisch, inhoudelijk relevant en toepasselijk document. De beoordelaar verwacht dat aan de verwachtingen voldaan kan worden.
10 of Uitmuntend Naar het oordeel van de beoordelaar betreft de referentie een realistisch, inhoudelijk relevant en toepasselijk document. De beoordelaar verwacht dat niet alleen aan de verwachtingen voldaan kan worden, maar dat de inschrijver daarboven op nog extra waarde biedt aan de aanbestedende dienst.

2. Programma van Eisen Marketing 'bezoekmeierijstad.nl'

2.1 Korte omschrijving van de opdracht

Voor deze opdracht is de gemeente opzoek naar een bureau dat de marketing en promotie van onze bezoekerswebsite bezoekmeierijstad.nl verzorgt. Dit is een structureel proces met daarbij campagnematige promotie. Daarnaast wordt de website ook (gemiddeld 5 keer per week) via social media onder de aandacht gebracht. De social media kanalen die gebruikt worden voor bezoekmeierijstad.nl betreffen Instagram en Facebook. Het doel van deze opdracht is om te laten zien dat Meerijstad op allerlei vrijetijdsgebieden aantrekkelijk is. Middels deze promotie worden weergegeven dat het een bruisende gemeente is met veel en divers aanbod op het gebied van vrijetijd in de breedste zin van het woord. Het lokale aspect/lokale samenwerking, waardoor draagvlak onder de inwoners en ondernemers ontstaat, vinden we hierbij zeer belangrijk.

2.2 Eisen aan de opdracht

De volgende punten zijn leidend:

	Algemeen
1	Opdrachtnemer is in staat om alle werkzaamheden te verrichten als beschreven in de Aanbestedingsstukken (Aanbestedingsleidraad inclusief alle bijlagen).
2	De opdrachtnemer dient gedurende de hele looptijd van het contract de continuïteit van de bedrijfsvoering te kunnen garanderen om zo de inwoners en bezoekers van Meerijstad wekelijks het recreatief toeristisch aanbod van Meerijstad te kunnen laten zien.
3	Opdrachtnemer heeft gedegen en aantoonbare ervaring op het gebied van toeristische marketing en/of als gebiedsmarketeer en/of als gebiedsmarketingorganisatie.
4	Opdrachtnemer handelt conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en andere van toepassing zijnde wetgeving conform privacy. Alle gegevens door de gemeente aan opdrachtnemer ter beschikking gesteld of door de onder de overeenkomst verrichte werkzaamheden aan opdrachtnemer bekend geworden, zullen anders dan op een door de Wet toegelaten wijze, niet aan derden worden verstrekt. De gemeente behandelt alle door opdrachtnemer verstrekte persoonsgebonden informatie eveneens conform de AVG. Als opdrachtnemer namens de opdrachtgever persoonsgegevens verwerkt, sluiten partijen indien nodig een verwerkersovereenkomst conform het gestelde in de AVG.
5	Opdrachtgever heeft toegankelijkheid in de breedste zin van het woord hoog in het vaandel staan en verwacht ook van opdrachtnemer hiermee rekening te houden met zowel planvorming als ook uitvoering, reclame-uitingen en productontwikkeling.
6	Aan de volgende eisen omtrent toegankelijkheid moet worden voldaan. - WCAG versie 2.1 niveau A en AA Op de volgende website van Rijksoverheid worden deze eisen nader toegelicht: https://www.digitoegankelijk.nl/uitleg-van-eisen .
	Dienstverlening

7	Bij aanvang van de overeenkomst worden reeds lopende overeenkomsten gecontinueerd. Het nieuwe contract zal ingaan per 1 april 2023 en zal een looptijd hebben van twee jaar met een optionele looptijd van één keer twee jaar.
8	Opdrachtnemer voert periodiek campagnes (thematisch/seizoensmatig) voor bezoekmeierijstad.nl. Er zullen minimaal 2 campagnes op jaarbasis zijn. Voor de invulling van deze campagnes wordt een beroep gedaan op de kennis en kunde van de opdrachtnemer. Deze voorstellen zullen altijd worden afgestemd met zowel de redactie, de redactieraad en de opdrachtgever. De content op de website wordt beheerd door een redactieteam. Een redactieraad monitort. Content wordt met speciale landingspagina's campagnewebsite aangevuld tijdens de diverse campagnes. De campagne is een combinatie van offline en onlinemarketing.
9	Naast de campagnes brengt de opdrachtnemer het recreatief-toeristisch aanbod van Meierijstad via social media onder de aandacht. De social media van bezoekmeierijstad.nl is actief op Facebook en Instagram. Afhankelijk van de campagne is de frequentie gemiddeld 5 beelden per week per platform. Op zowel Facebook als Instagram mag dezelfde content worden gebruikt. Eens per maand zal de content bestaan uit een vlog. Social media uitingen en vlogs zijn in goede afstemming en in overleg met de campagnes(planning). Het is van belang en tevens een uitdaging om de recreatief-toeristische ondernemers van Meierijstad als belangrijke stakeholders, actief bij bezoekmeierijstad.nl te betrekken. De UITagenda met het totale aanbod van evenementen en activiteiten die gevuld wordt door de redactie is hierbij een belangrijk onderdeel.
10	De opdrachtgever blijft aansluiten bij het Stijlboek welke als bijlage 12 is toegevoegd.
11	Opdrachtnemer is in staat om elk jaar een nieuw uitvoeringsplan te maken, waarin in ieder geval opgenomen is: beschrijving van de doelgroepen, te ontwikkelen campagnemiddelen, werkwijze, planning en meetbare elementen.
12	Opdrachtnemer werkt een jaarlijkse rapportage uit. Dit als onderdeel van het jaarlijkse uitvoeringsplan. De rapportage bevat de meetbare elementen van activiteiten en werkzaamheden uitgevoerd voor de marketing: • In welke mate de doelstelling(en) van de (online) promotie-inzet behaald zijn. • Uitingen, aantal plaatsingen en resultaten van (online) media en promotie-inzet (aantal volgers, aantal kliks, aantal bezoekers, e.d.) • Analyse en advies van het (online) media gebruik en promotie inzet, en legt daarmee een direct verband met de specifiek afgesproken doelstellingen, die in het jaarlijkse uitvoeringsplan zijn opgenomen.
13	De rapportage wordt gebruikt om de activiteiten en werkzaamheden te evalueren. Indien nodig kunnen activiteiten aangepast worden. De rapportage dient aan het einde van het jaar te worden opgeleverd.

14	Een goede en intensieve samenwerking met de redactie van bezoekmeierijstad.nl is een vereiste. Hieronder wordt verstaan dat er eens per 2 weken structureel live overleg is. Bij behoefte, bijvoorbeeld tijdens de campagne tijd, kan dit vaker zijn.
15	Stelselmatig (<i>er is nl geen vaste frequentie te benoemen, dit is geheel afhankelijk van campagnes en/of andere marketing</i>) de reactieraad van bezoekmeierijstad.nl en het platform Gastvrij Meierijstad informeren over campagnes en promotie. Daarnaast worden deze kanalen gebruikt om input op te halen.
16	Opdrachtnemer moet proactief en vernieuwend zijn met kennis en inzicht in nieuwe trends en ontwikkelingen.
17	Bezoekmeierijstad.nl staat in het teken van het promoten van het recreatief aanbod in de gemeente. Het is voornamelijk dat de opdrachtgever op de hoogte is van de (activiteiten, evenementen en het recreatieve aanbod) in de gemeente Meierijstad en de regio Noordoost Brabant.
18	Opdrachtnemer moet niet alleen sturen op statistische gegevens (kwantitatief onderzoek) maar met name ook op basis van persoonlijke gesprekken/interviews met stakeholders (kwalitatief onderzoek). Dit is gedurende de campagne periode.
19	Opdrachtnemer moet oog hebben voor en handelen naar de kernwaarden van Meierijstad: food, cultuur en natuur.
20	Opdrachtnemer moet een toegevoegde waarde bieden aan bezoekmeierijstad.nl
	Prijzen
21	Alle prijzen dienen in het prijzenblad (bijlage 5) in euro's ingevuld te worden.
22	Het is niet toegestaan met de ingediende prijzen de gehanteerde formule te frustreren; negatieve prijzen of prijzen van € 0,- zijn in ieder geval niet toegestaan. Tenzij anders aangegeven in het prijzenblad.
23	De maximale prijzen zijn genoemd op het inschrijfbblad. Overschrijding van dit budget betekent uitsluiting van deze aanbesteding.
24	Het is niet toegestaan "met prijzen te schuiven", zodanig dat voor het ene prijs onderdeel onrealistisch hoge prijzen worden geboden en voor het andere prijs onderdeel onrealistisch lage prijzen.
25	Er dient een logische samenhang te zijn tussen de opgegeven prijzen.
26	Indien de Opdrachtgever in aanvulling op de aangeboden tarieven en prijzen kosten moet maken die noodzakelijk blijken te zijn voor een goed functioneren van de dienstverlening, zijn deze voor rekening van Inschrijver.
	Communicatie en levertijden

27	Opdrachtnemer stelt één vaste contactpersoon/accountmanager en één vervanger aan voor Opdrachtgever. Hiervan mag alleen worden afgeweken op verzoek van Opdrachtgever of in het geval van zogenaamde externe oorzaken zoals, ziekte, zwangerschap, ontslag etc. Als de contactpersoon/accountmanager en/of diens vervanger niet naar wens van Opdrachtgever functioneert, heeft Opdrachtgever de mogelijkheid te veranderen van contactpersoon/accountmanager en/of diens vervanger. Deze contactpersoon/accountmanager en/of diens vervanger van Opdrachtnemer is op werkdagen van 08.30 uur tot 17.30 uur bereikbaar voor vragen van Opdrachtgever. Flexibiliteit is hierbij gewenst.
28	Opdrachtnemer en Opdrachtgever hebben minimaal 1x per week overleg.
29	Opdrachtnemer heeft minimaal 1x per week een inhoudelijk (plannings)overleg met betreffende lokale partijen waarmee wordt samengewerkt
30	De contactpersoon/accountmanager en diens vervanger bij de Opdrachtnemer moet voldoende mandaat hebben binnen alle relevante onderdelen van de organisatie van de Opdrachtnemer om een volwaardig gesprekspartner te kunnen zijn.
31	Er een Nederlandstalige helpdesk beschikbaar is welke minimaal gedurende werkdagen van 08.30 - 17.30 uur bereikbaar is.
	Facturatie
32	Opdrachtnemer factureert de gemeente digitaal, bij voorkeur per e-factuur, anders per email naar facturen@meierijstad.nl
33	Op de factuur is minimaal de volgende informatie opgenomen: naam afzender, adres afzender, SEPA/IBAN nummer afzender, KvK nummer, factuurdatum, prijs, opslagpercentage, exclusief btw, verschuldigde btw, bedrag inclusief btw, het verplichtingenummer (indien deze is verstrekt bij opdrachtverlening).
34	Facturering maximaal in 3 termijnen. In overleg kan hiervan worden afgeweken.

2. Gunningscriterium

2.1 Score op kwaliteit

Dit zal beoordeeld worden door een beoordelingscommissie zoals is uitgelegd bij 1.2.

De beoordelingscommissie zal bestaan uit twee medewerkers werkzaam in het vakgebied en in dienst van Meierijstad en een redactieteamlid bezoekmeierijstad.nl in dienst van de bibliotheek (NOBB).

De opdracht wordt gegund aan de leverancier op basis van de 'economisch meest voordelige inschrijving'. Dat wil zeggen degene die de beste prijs/kwaliteitsverhouding aanbiedt, zoals gevraagd in deze offerteaanvraag, waarbij de offertes op grond van onderstaande criteria, door middel van de toekenning van punten, worden beoordeeld. Deze beoordeling vindt plaats op basis van het principe 'gunnen op waarde'. De waarde die per criterium wordt toegekend wordt van de totaalprijs, dit is de inschrijfprijs zoals vermeld op het prijzenblad, afgetrokken. Hierdoor ontstaat de 'vergelijkingsprijs'. De partij met de laagste vergelijkingsprijs krijgt de opdracht gegund.

Inschrijfprijs (totaalprijs vermeld op prijzenblad) – Toegevoegde waarde (totaal behaalde waarde op de gunningscriteria kwaliteit) = Vergelijkingsprijs

De kwaliteit wordt bepaald op basis van het plan van aanpak. De opdrachtgever vraagt de inschrijver bij zijn inschrijving een plan van aanpak toe te voegen. In het Plan van Aanpak dienen de volgende zaken toegelicht te worden welke beoordeeld worden:

Criteria met betrekking tot kwaliteit		Maximale (waarde) vermindering in €
K1.	Samenwerking met lokale partijen De opdrachtnemer moet niet enkel dienstverlenend zijn maar coöperatief en bereid tot samenwerken. Voor deze opdracht is er naast afstemming met de redactie, redactieraad en platform Gastvrij Meierijstad, daar waar mogelijk samenwerking vereist met lokale partijen. Leg uit hoe u deze samenwerking voor u ziet en welke acties u zult ondernemen? (maximaal 1 A4)	€340.000
K2.	Aantoonbare kennis van Meierijstad en regio Noordoost Brabant. Leg uit hoe de opdrachtnemer zorgt voor actuele kennis van Meierijstad en regio Noordoost-Brabant. Leg dit uit per onderwerp: - Activiteiten - Evenementen - Recreatief aanbod - Stakeholders recreatief-toeristisch netwerk (maximaal 1 A4)	€136.000
K3.	Werkwijze en vernieuwing	€68.000

	Zoals al eerder aangegeven in de eisen wordt er waarde gehecht aan een proactieve opdrachtnemer met vernieuwende inzichten. Geef aan hoe uw werkwijze eruit ziet en welke rol trends en ontwikkelingen hierin hebben. (maximaal 1 A4)	
K4.	Werken en handelen vanuit de kernwaarden van Meerijstad. De kernwaarden van Meerijstad zijn food, cultuur en natuur. Op deze kernwaarden is bezoekmeerijstad.nl ook gebouwd. Hoe zet u deze lijn door en borgt u deze in de marketingactiviteiten? (maximaal 1 A4)	€68.000
K5.	Presentatie Toelichting en vragen naar aanleiding van de plannen van aanpak. In paragraaf 2.2 is de presentatie nader toegelicht.	€68.000
	Totale maximale waarde van de gunningscriteria kwaliteit (maximaal te behalen fictieve korting)	€680.000

De beoordelingscommissie beoordeeld enkel de informatie die is opgenomen in het maximaal toegestane aantal pagina's.

2.2 Presentatie

Als onderdeel van de kwalitatieve beoordeling maakt een presentatie met de sleutelfunctionaris/-functionarissen van de inschrijver deel uit van de gunningscriteria. De hoogte van de behaalde score op het onderdeel Plan van Aanpak K1 tot en met K4 bepaalt of een inschrijver door gaat naar de presentatie ronde met de sleutelfunctionaris/-functionarissen. De vijf inschrijvers met de laagste vergelijkingsprijs worden uitgenodigd om een presentatie te verzorgen aan de beoordelingscommissie. Gezien het belang van de sleutelfunctionaris/-functionarissen en van de inschrijver voor de toekomstige samenwerking binnen de overeenkomst, gaat de aanbestedende dienst er vanuit dat uitsluitend sleutelfunctionaris/-functionarissen, waarvan het de verwachting is dat deze nog enige tijd in dienst zijn bij het bureau, aanwezig zijn bij de presentatie.

Het doel van de presentatie ronde is om de sleutelfunctionaris/-functionarissen van de inschrijver te bevragen over het ingediende Plan van Aanpak en te bepalen, mede op basis van ervaringen van de sleutelfunctionaris/-functionarissen op eerdere projecten, of deze sleutelfunctionaris/-functionarissen aan de eigen aanbieding en de eisen behorend bij het contract kunnen voldoen. Tevens is het van belang te bepalen of de sleutelfunctionaris/-functionarissen samen met de opdrachtgever de werkzaamheden volgend uit het contract tot een succes kunnen maken.

De sleutelfunctionaris/-functionarissen komen met minimaal twee en maximaal drie personen. Alle sleutelfunctionaris/-functionarissen dienen een duidelijk aantoonbare (inhoudelijke) rol te hebben bij het uitvoeren van werkzaamheden in het kader van de raamovereenkomst. Eén van hen is tevens het aanspreekpunt namens de opdrachtnemer voor de overeenkomst, dus de eerste contactpersoon voor de opdrachtgever. De andere medewerker(s) zal (zullen) na eventuele opdracht eveneens een duidelijke relatie moeten hebben met opdrachtgever.

De inschrijvers die op bovenstaande wijze worden geselecteerd, worden middels een brief uitgenodigd voor de presentatie. Deze presentaties worden gepland op 28 februari 2023 en 1 maart 2023. Inschrijver zal hiermee rekening dienen te houden. De definitieve datum en tijdstip wordt zo snel mogelijk aan betrokken inschrijvers doorgegeven. Indien het aantal inschrijvingen aanleiding geeft om de presentaties op drie dagen te houden, dan houdt de aanbestedende dienst zich het recht voor om de presentaties ook in 2 maart 2023 te houden.

- *Opzet presentatie*

In totaal is voor de presentatie met de sleutelfunctionaris/-functionarissen van de inschrijver maximaal

1 uur gereserveerd. Indicatief is de opzet en tijdsverdeling van de bijeenkomst als volgt:

- Voorstelronde en kennismaking: 10 minuten.
- Presentatie van het Plan van Aanpak: 15 minuten.
- Stellen van (informatieve) vragen en beantwoording daarvan aangaande het Plan van Aanpak: 15 minuten.
- Stellen van vragen en beantwoording 10 minuten
- Afronding en vervolg: 10 minuten.

Prijs: conform ingevulde Prijzenblad:

Prijs		Geboden prijs
P1.	Totaalprijs vermeld op Prijzenblad (enkel de gevraagde informatie op het prijzenblad wordt gewaardeerd, exclusief de aanvullende functionaliteiten)	€

Alle vermelde prijzen en tarieven dienen gesteld te zijn in euro's, exclusief BTW. De door u aangeboden prijzen en tarieven dienen inclusief overige belastingen en/of heffingen (denk aan reiskosten, bureaunkosten, parkeerkosten, vervoerskosten, etc.) te zijn.