

# Openbare Europese aanbesteding

## Job marketing

### Bijlage D – Programma van eisen

**Versie** : 26 juni 2023

Deze bijlage is integraal onderdeel van de Aanbestedingsleidraad van deze aanbesteding.

Het Programma van eisen is opgedeeld uit de volgende onderdelen.

- > Algemene eisen
- > Operationele eisen (algemeen)
- > Eisen m.b.t. personeel
- > Eisen aan facturering en financiële eisen
- > Eisen aan communicatie en rapportage

## Algemene eisen

1. Het indienen van een Inschrijving houdt in dat door Opdrachtnemer onvoorwaardelijk wordt ingestemd met de bepalingen, eisen en voorwaarden van de Aanbestedingsleidraad en de Nota('s) van inlichtingen.
2. Opdrachtnemer verklaart kennis te hebben genomen van de procedurevoorschriften zoals opgenomen in de Aanbestedingsleidraad en gaat met deze voorschriften onverkort akkoord.
3. Indien er onduidelijkheid of verschil van mening is over de uitleg van een onderwerp inzake de overeenkomst, zal voor de beantwoording van het betreffende vraagstuk gekeken worden naar de volgende documenten in aflopende volgorde van belangrijkheid:
  - De Raamovereenkomst;
  - De Nota('s) van inlichtingen;
  - De Aanbestedingsleidraad;
  - De Algemene Rijksinkoopvoorwaarden 2018 (ARVODI-2018);
  - De Inschrijving.
4. Opdrachtnemer verklaart zich onvoorwaardelijk akkoord met concept overeenkomst (**Bijlage 05 Concept Raamovereenkomst Job marketing**). De definitieve overeenkomst wordt op basis van dit concept opgesteld, zonder inhoudelijke wijzigingen anders dan de geel gearceerde teksten.
5. Opdrachtnemer verklaart zich onvoorwaardelijk akkoord met de Algemene Rijksinkoopvoorwaarden 2018 (**Bijlage 06 Inkoopvoorwaarden ARVODI**).
6. Opdrachtnemer is in staat om de dienstverlening zoals omschreven in de Aanbestedingsleidraad (inclusief bijlagen), gedurende de gehele looptijd van de Raamovereenkomst, tegen onveranderde kwaliteit te leveren.
7. Alle (online en offline) contacten tussen het Deltion College en opdrachtnemer dienen in correct Nederlands te geschieden.
8. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat iedereen die namens opdrachtnemer betrokken is bij de werkzaamheden voor het Deltion College en daarbij mogelijk inzage krijgt in bedrijfsgegevens en persoonsgegevens, deze gegevens als vertrouwelijk behandelt. De geheimhouding geldt ook na beëindiging van deze overeenkomst.

## Operationele eisen (algemeen)

9. Opdrachtnemer reageert binnen 24 uur met een all-in advies met offerte over hoe de Opdrachtnemer de vacature campagne zal uitvoeren. In uw all-in advies met offerte staat nadere informatie over de doelgroep, waar deze zich (online) bevindt en op welke (online) kanalen de Opdrachtnemer de campagne zal gaan plaatsen.
10. De offerte zal hierin de gemaakte prijsafspraken op basis van **Formulier C Prijsopgaveformulier** van uw Inschrijving hanteren.

11. Er zijn aparte prijzen voor plaatsing op media-kanalen opgenomen (niet uitputtend). Deze prijzen worden gebruikt als er enkel een plaatsing gedaan dient te worden, zonder advies en/of verdere media campagne.
12. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het nakomen van de afspraken die in de planning zijn opgenomen. Afwijken van de planning door Opdrachtnemer gebeurt in overleg met het Deltion College.
13. Opdrachtnemer voert de campagne binnen 48 uur uit na opdrachtverstrekking per mail van het Deltion College.
14. De doorlooptijd van een media campagne wordt in overleg met het Deltion college bepaald.
15. Opdrachtnemer houdt het Deltion College op de hoogte van de voortgang van de campagne en zoekt tijdig afstemming over zaken die de uitvoering van de opdracht beïnvloeden.
16. Opdrachtnemer is in staat het resultaat en de effectiviteit van campagnes te meten gedurende de gehele looptijd en stuurt proactief en succesvol bij, indien nodig. Effectiviteit betreft het bereiken van maximale (media) aandacht en het toe laten nemen van de vindbaarheid van de vacatures. Het resultaat betreft het bijdragen aan de invulling van openstaande vacatures.
17. Bij achterblijvende views, zal Opdrachtnemer het Deltion College informeren en advies uitbrengen betreffende vervolgstappen zonder daarvoor extra kosten in rekening te brengen.
18. Opdrachtnemer voorziet het Deltion College na afloop van iedere campagne van data betreffende behaalde resultaten en effectiviteit. Hierin wordt minimaal opgenomen hoe veel views en clicks er per mediakanaal zijn geweest, afgezet tegen de verwachte views uit het gegeven advies. Het Deltion College wil hiermee inzicht verwerven waarom en hoe campagnes succesvol zijn.
19. Opdrachtnemer is in staat om eventuele wijzigingen tijdens een lopende campagne door te voeren binnen 24 uur.

## Eisen m.b.t. personeel

20. Opdrachtnemer stelt één centraal aanspreekpunt en één vaste vervanger aan voor alle communicatie met betrekking tot de uitvoering van de Raamovereenkomst.
21. Opdrachtnemer is zowel telefonisch als per e-mail bereikbaar tijdens kantoortijden (8.00 uur tot 17.00 uur).
22. De centrale contactpersoon (en de vaste vervanger) van Opdrachtnemer heeft kennis van de Overeenkomst en de met het Deltion College gemaakte afspraken, is op werkdagen per telefoon bereikbaar en neemt bij een vraag of gewenst contactmoment binnen één werkdag contact op met het Deltion College.

## Eisen aan facturering en financiële eisen

23. Opdrachtnemer stuurt per order een aparte factuur naar [facturen@deltion.nl](mailto:facturen@deltion.nl). Op deze factuur staat minimaal de volgende informatie:
  - Kostenplaats;
  - Naam van de betreffende vacature;
  - Offertenummer;
  - Specificering van de kosten (exclusief BTW) met korte toelichting op de werkzaamheden.
24. De in **Formulier C Prijsopgaveformulier** opgegeven prijzen zijn all-in prijzen, vermeld in euro's, exclusief btw.
25. De tarieven worden jaarlijks, voor het eerst met ingang van 1 januari 2025, geïndexeerd op basis van CBS-dienstenprijsindex (DPI); indexcijfers (2015 = 100).
26. Opdrachtnemer stuurt uiterlijk 2 maanden voorafgaand aan het nieuwe jaar de nieuwe tarieven,

inclusief berekening, naar de contractmanager van de Raamovereenkomst. Er vindt een controle plaats op de juiste berekening.

27. Er worden geen aparte tarieven voor in het weekend of op feestdagen in rekening gebracht.

28. Facturatie door Opdrachtnemer vindt plaats per media campagne.

## Eisen aan communicatie en rapportage

29. In overleg zal gedurende het eerste jaar van de samenwerking tenminste ieder halfjaar een evaluatiegesprek plaatsvinden tussen de contactpersoon van Opdrachtnemer en de contractmanager van het Deltion College. Na deze periode zal het aantal momenten in overleg teruggebracht worden tot minimaal één keer per jaar. Opdrachtnemer neemt het initiatief tot het maken van de afspraken en zorgt voor de verslaglegging.

30. Opdrachtnemer levert jaarlijks een managementrapportage aan, waarbij minimaal de volgende informatie beschikbaar wordt:

- Evaluatie kwaliteit dienstverlening over de afgelopen periode;
- Voortgang lopende zaken, eventuele knelpunten en verbetermogelijkheden (innovaties);
- Resultaten van evaluaties en doorgevoerde verbeteringen;
- Ontwikkelingen bij het Deltion College, Opdrachtnemer en in de markt;