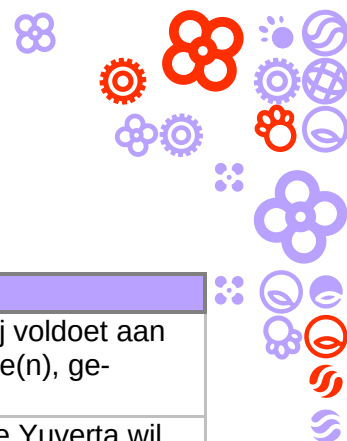


Programma van eisen

Bijlage 4



Eis	Algemene eisen
1.	Inschrijver verklaart door het indienen van een inschrijving expliciet dat hij voldoet aan de in de aanbestedingsdocumenten, inclusief de daarbij behorende bijlage(n), genoemde voorwaarden en eisen die aan de opdracht zijn gesteld.
2.	Opdrachtnemer is vaardig met betrekking tot offline advertentie inkoop die Yuverta wil inzetten alsmede de opmaak van de advertenties volgens de huisstijl van Yuverta, niet alleen de opmaak met behulp van templates maar ook als er een 'vrije' opdracht wordt gegeven waarbij er geen template voorhanden is. Ten minste, maar niet uitsluitend, op het gebied van print advertising, advertenties in kranten, vaktijdschriften, weekbladen en huis-aan-huis bladen, buitenreclame, billboardreclame.
3.	Opdrachtnemer houdt zich aan alle relevante wet- en regelgeving dan wel draagt zorg dat haar onderaannemer(s) zich houden aan relevante wet- en regelgeving ten aanzien van uitvoering werkzaamheden.
4.	Opdrachtnemer is onafhankelijk. Dat wil zeggen dat de opdrachtnemer garandeert dat zij onafhankelijk opereert en dat haar adviezen bij aanvragen van de opdrachtgever, niet beïnvloed zijn door het al of niet verkrijgen van zogenoemde 'kickbackfees' of 'commissies' of 'bonussen' van een mediabureau.
5.	Yuverta kan zelf ook contact opnemen met pers om afspraken te maken over free publicity of redactionele stukken.

Eis	Facturatie
6.	Inschrijver garandeert dat prijzen tot stand komen zonder ruggespraak, overleg, afspraak of verstandhouding met een of meerdere inschrijvers, al dan niet met het doel de concurrentie in enig opzicht te beperken. Inschrijver garandeert dat de in de offerte vermelde prijzen niet aan een andere inschrijver of concurrent zijn en/of zullen worden medegedeeld.
7.	Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid om een factuur per opdracht te sturen per locatie waarop de kosten zijn gespecificeerd. Op de factuur dient minimaal het volgende worden vermeld: • Naam besteller en locatie; • Korte omschrijving van de dienst; • Aantal bestelde diensten; • Leverdatum; • Inkoopordernummer (uniek factuurnummer); • BTW specificatie; • Factuurdatum.
8.	Opdrachtnemer verzendt de facturen digitaal in PDF formaat (leesbaar/readable PDF) naar: facturen@yuvarta.nl . De factuur dient geadresseerd te zijn aan: Stichting Yuverta Postbus 445 3990 GE HOUTEN
9.	Een PDF bestand mag maximaal één factuur bevatten met eventuele bijlagen in hetzelfde PDF bestand. Eén e-mail mag één factuur bevatten.

10.	Vermeld, indien mogelijk, het factuurnummer in het onderwerp van de e-mail. De maximale grootte van de e-mail is 10 MB. Het is niet toegestaan om een factuur zowel per e-mail als per post in te dienen.
11.	Indien opdrachtnemer een XML wilt versturen verzoeken wij u contact hierover op te nemen met facturen@yuverta.nl .
12.	Onvoldoende of niet-gespecificeerde facturen worden door Opdrachtgever niet in behandeling genomen.
13.	Voor aanvullende facturen en/of 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.

Eis	Werkwijze
14.	Het is voor medewerkers van Yuverta mogelijk aanvragen digitaal te doen. Alsook per telefoon of met telefonische ondersteuning op werkdagen tussen 9.00 en 18.00 uur.
15.	Opdrachtnemer coördineert de plaatsing van offline advertenties binnen de afgesproken deadlines en volgens de afgesproken kwaliteitsafspraken uit dit programma van eisen.
16.	Opdrachtnemer adviseert de locaties en afdelingen van Yuverta m.b.t. offline advertentiemogelijkheden passend bij de doelgroep en het doel.
17.	Opdrachtnemer schakelt met diverse contactpersonen binnen Yuverta.
18.	Opdrachtnemer rapporteert de resultaten naar deze contactpersonen. Waar onder: bewijs van plaatsing, oplages ed.
19.	Opdrachtnemer adviseert Yuverta welke offline media het beste kunnen worden ingezet om de organisatiedoelen te behalen.
20.	Opdrachtnemer borgt dat alle offline advertenties consistent uitgevoerd worden volgens de eisen en kwaliteitsnormen van Yuverta.
21.	Opdrachtnemer verzorgt een eventuele gemeentelijke goedkeuring bij offline uitingen voor bijvoorbeeld een tijdelijk driehoeksbord t.b.v. een open dag. Deze extra gemeentelijke kosten kunnen doorberekend worden.
22.	Opdrachtnemer zal de afhandeling van klachten van leveranciers op zich nemen. Dit betekent dat Yuverta de klacht indient bij opdrachtnemer en dat opdrachtnemer deze klacht met haar leveranciers zal bespreken. Vervolgens koppelt opdrachtnemer de uitkomst te alle tijden terug aan de betreffende contactpersoon binnen Yuverta. Opdrachtnemer dient binnen twee (2) werkdagen een terugkoppeling te geven aan Yuverta m.b.t. de te volgen vervolgstappen, proces en bijbehorende planning.
23.	Opdrachtnemer kan te allen tijde (op verzoek) voor inzicht en overzicht aan Yuverta van de advertenties die lopen/ gelopen hebben of gaan lopen, inclusief plaatsingstermijn, medium, kosten aanleveren.
24.	Opdrachtnemer dient Yuverta, 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.
25.	Opdrachtnemer is vast contactpersoon voor de diverse offline media. Opdrachtgever moet daarom mensen met vragen van mediabureaus kunnen verwijzen naar de opdrachtnemer zonder dat daarvoor extra kosten worden doorbelast.

Eis	KPI's
26.	Opdrachtnemer dient binnen twee (2) werkdagen een offerte in te dienen op basis van de aanvraag van opdrachtgever, indien het een standaardaanvraag is.
27.	Opdrachtnemer voert op werkdagen uiterlijk binnen twee (2) werkdagen een ingediende opdracht uit.
28.	Opdrachtnemer levert uiterlijk vijf (5) werkdagen voor plaatsing het uitzendschema aan.
29.	Opdrachtnemer levert uiterlijk vijf (5) werkdagen na plaatsing de bewijsnummers aan.



30.	Opdrachtnemer dient binnen twee (2) werkdagen een terugkoppeling te geven m.b.t. klachten aan Yuverta m.b.t. de te volgen vervolgstappen, proces en bijbehorende planning.
31.	Opdrachtnemer voert op werkdagen een voor 14:00 uur ingediende spoedopdracht nog dezelfde dag uit. Onder een spoedopdracht wordt o.a. verstaan: rouwadvertenties, rectificaties, zetfouten ed.
32.	Opdrachtnemer en opdrachtgever zullen tijdens de implementatie periode samen een SLA opstellen.

Eis	Communicatie
33.	Opdrachtnemer wijst één (1) vaste contactpersoon (accountmanager) aan welke als eerste aanspreekpunt voor opdrachtgever fungeert en die de contacten onderhoudt over nieuwe opdrachten, de uitvoering van de werkzaamheden en werking van de raamovereenkomst. Opdrachtnemer wijst voor deze accountmanager vooraf een vervanger aan bij ziekte of verlof.
34.	Tactisch overleg Drie keer per jaar dient er een overleg te zijn tussen opdrachtgever (contractmanager en tactisch aanspreekpunt) en opdrachtnemer. Tijdens dit overleg worden de volgende zaken besproken: - Managementrapportage inclusief KPI's en SLA; - Merkstijl toepassing; - Spend en facturatie; - Kwaliteit product en dienstverlening; - Klachten en opmerkingen; - Overige. Strategisch overleg Een keer per jaar dient er een overleg te zijn tussen opdrachtgever (contracteigenaar en contractmanager) en opdrachtnemer. Tijdens dit overleg worden de volgende zaken besproken: - Verbeterpunten; - Duurzaamheid; - Managementinformatie; - Overige.
35.	Managementrapportage Voor elk tactisch overleg levert opdrachtnemer een digitaal overzicht van plaatsingen, periode plaatsingen per media item en kosten inclusief alle bewijsstukken. Voor elk strategisch overleg wordt er een jaarrapportage opgeleverd door opdrachtnemer.
36.	Tijdens de implementatie periode worden de contactgegevens van de aanspreekpunten van opdrachtnemer en opdrachtgever overlegd. Bij wijziging van contactpersonen (van beide kanten) wordt dit zo snel mogelijk kenbaar gemaakt aan elkaar. Na gunning wordt de communicatiematrix m.b.t. de overeenkomst ingevuld.

