

Bijlage 2 - Programma van Eisen

Nr.	Algemene eisen
1.	Door het indienen van een inschrijving accepteert inschrijver alle eisen en draagt zorg voor een probleemloze koppeling/overgang. Alle kosten (tenzij specifiek anders gevraagd) zitten bij de tarieven op het prijzenblad van de inschrijver inbegrepen.
2.	Het intellectuele eigendom en onbeperkte gebruikersrecht van alle opdrachten blijft altijd van de opdrachtgever. Het betreft hier zowel de bestaande bestanden als nieuw te creëren content, adviezen en uitwerkingen die exclusief voor de opdrachtgever zijn vervaardigd. Inschrijver garandeert dat op een eerste verzoek van de aanbestedende dienst dat alle bestanden en content van de aanbestedende dienst binnen 24 uur kosteloos ter beschikking worden gesteld. Bovenstaande geldt niet voor bestanden die onderdeel uitmaken van een betwiste vordering (die vervolgens niet betaald wordt). Het niet betwiste deel van de eigendommen dienen op 1 ^e verzoek ter hand te worden gesteld.
3.	Tevredenheid wordt voornamelijk bereikt door het leveren van de juiste kwaliteit binnen de gevraagde tijden. Na gunning zullen opdrachtgever en opdrachtnemer KPI's opstellen om de dienstverlening aan te kunnen toetsen. 90% van deze KPI's zullen dan per meetperiode van 6 maanden moeten worden nagekomen. In de 5e maand na ingangsdatum van de overeenkomst zal de eerste KPI-evaluatie plaatsvinden.
4.	Alle communicatie en opleveringen dienen correct en verstaanbaar in de Nederlandse taal plaats te vinden.
5.	Mochten er persoonsgegevens worden verwerkt door de inschrijver, verwerker of subverwerker dan gaan zij akkoord met de algemene verwerkersovereenkomst 4.0 onderwijs 2022 en onverkort de daarin genoemde artikelen en er worden geen andere verwerkersovereenkomsten of DPA (Data Processing agreement/addendum), in welke vorm dan ook, als voorwaarde gesteld aan de verwerkingsverantwoordelijke, voor verwerking door (sub)verwerkers.
6.	Bij een overschrijding van het aantal uren van een begroting of wanneer blijkt dat het geoffreerde aantal uren niet toereikend informeert de opdrachtnemer dit zo snel mogelijk schriftelijk bij de contactpersoon van opdrachtgever met bijbehorende uitleg en motivatie. Pas na akkoord kan het meerwerk worden voortgezet.
7.	Het in te zetten team (op alle niveaus) bestaat uit vaste medewerkers met een vervanger. Opdrachtnemer stelt een minimaal vergelijkbare vervanger beschikbaar indien iemand binnen het accountteam niet beschikbaar is. Deze vervanger beschikt over gelijkwaardige kennis en expertise en is op de hoogte van de afspraken met de opdrachtgever. Als er een mismatch ontstaat tussen contactpersonen zal daarvoor een oplossing gevonden moeten worden en in een uiterste geval een vervanging van de contactpersoon/ specialist.
8.	Eenmaal per jaar zal er een strategisch overleg plaatsvinden met betrekking tot de uitvoering/ kwaliteit van de dienstverlening. In dat overleg stemmen opdrachtgever en opdrachtnemer nieuwe KPI's af voor het daaropvolgende jaar. Dit zijn commerciële en daarmee niet declarabele uren.
9.	Opdrachtgever werkt samen met een CRM-specialist/ bureau van opdrachtgever. Vier keer per jaar belegt opdrachtgever roadmapsessies met dit bureau. Opdrachtgever verwacht dat opdrachtnemer hieraan deelneemt.
10.	Opdrachtgever is eigenaar van Google Tag Manager, opdrachtnemer is verantwoordelijk voor plaatsing van marketingpixels.