

BIJLAGE E - Programma van eisen inkoop media

Versie: 21DEC2023/DEF

In deze bijlage is het Programma van Eisen opgenomen met betrekking tot deze aanbesteding. Inschrijver dient voor elke eis aan te geven of aan de desbetreffende eis wordt voldaan. Indien aan een of meer eisen niet kan worden voldaan, wordt de inschrijving uitgesloten voor verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

In de kolom "J/N" dient Inschrijver aan te geven middels "J" dat aan de eis kan worden voldaan, of middels "N" dat niet aan de eis kan worden voldaan.

1. Algemeen

Nr.	Omschrijving	J/N
1.1	De inschrijver kan en wil de gevraagde dienstverlening voor Naturalis gedurende de hele looptijd van het contract uitvoeren, inclusief eventuele verlengingen. Dit gebeurt volgens de eisen en voorwaarden die zijn vastgelegd in de aanbestedingsstukken. De inschrijver gaat volledig akkoord met alles wat in dit document en de bijbehorende bijlagen staat, zonder voorwaarden.	
1.2	De inschrijver heeft ervaring met het inkopen van online en offline media voor de doeleinden van Naturalis. Dit omvat onder andere het plaatsen van advertenties in gedrukte media zoals kranten en tijdschriften, reclames op radio en televisie, buitenreclame op bijvoorbeeld mupi's, driehoeksborden, digitale en niet-digitale abri's en reclamemasten, bioscoopreclame, adverteren op sociale media platforms zoals Facebook, Instagram, TikTok, YouTube, display-advertenties en in-app advertenties.	
1.3	De voertaal in deze aanbesteding en in de uitvoering van de raamovereenkomst is Nederlands.	
1.4	De inschrijver verplicht zich tot geheimhouding van alles dat voortkomt uit de uitvoering van de opdracht. De inschrijver zorgt dat al haar medewerkers, onderaannemers en leveranciers deze geheimhoudingsregels volgen, ook na beëindiging van de opdracht.	
1.5	In afwijking op de raamovereenkomst kan Naturalis in uitzonderlijke gevallen rechtstreeks online en offline media inkopen zonder tussenkomst van de inschrijver. Hierbij valt te denken aan een kortingsactie van media-aanbieders.	
1.6	Zodra de inschrijver merkt of zou moeten weten dat de opdracht niet goed of op tijd wordt uitgevoerd, moet de inschrijver Naturalis direct schriftelijk en telefonisch informeren.	

2. Dienstverlening

Nr.	Omschrijving	J/N
2.1	De inschrijver adviseert over de strategische inzet van media, verzorgt het inkoopproces, monitort de prestaties, stuurt bij waar nodig en rapporteert over de resultaten. Daarnaast beheert en optimaliseert de inschrijver campagnes gedurende de looptijd.	
2.2	Inschrijver ontwikkelt mediaplannen op basis van de door Naturalis beschikbare budgetten.	
2.3	De inschrijver rapporteert tijdens en na een campagne aan Naturalis over de resultaten, gebaseerd op de wensen van Naturalis. De inzichten die hieruit voortkomen, worden in toekomstige campagnes meegenomen.	
2.4	De inschrijver is verantwoordelijk voor het beheer van contracten met de media-aanbieders. Dit houdt in dat wanneer Naturalis een nadere opdracht goedkeurt, de inschrijver de opdracht aan de juiste media-aanbieder verstrekt en toeziet op de naleving.	
2.5	De inschrijver start pas met de nadere opdracht nadat de offerte door Naturalis is geaccordeerd.	
2.6	De inschrijver zorgt ervoor dat er geen onverwachte kosten of budgetoverschrijdingen zijn.	
2.7	De inschrijver kan geen kosten in rekening brengen voor het opstellen, aanpassen en overleggen met Naturalis, ten aanzien van de offerte.	
2.8	De inschrijver stemt ermee in dat Naturalis altijd het recht heeft om de offerte van de inschrijver af te wijzen en de aanvraag voor de offerte zonder opgave van redenen in te trekken.	

2.9	De inschrijver stemt in met de volgende regels voor de inkoop van offline media: 1. Naturalis voorziet de inschrijver van een briefing met doelstellingen en specificaties, zoals de doelgroep, budget, periode, tijdstip en vorm. 2. De inschrijver stuurt binnen 1 werkdag een ontvangstbevestiging en geeft een inschatting wanneer Naturalis de offerte zal ontvangen. 3. De inschrijver stuurt een offerte conform de aanvraag. 4. Naturalis beoordeelt de ingediende offerte en kan om aanpassingen vragen, waarbij de inschrijver de offerte zo vaak als nodig herziet. 5. De inschrijver neemt contact op met het betreffende medium, controleert beschikbare ruimte, reserveert deze en vraagt specifieke details op. 6. Nadat Naturalis de offerte heeft goedgekeurd, verzendt de inschrijver een orderbevestiging en gaat definitief over tot plaatsing. 7. De inschrijver informeert Naturalis over specificaties en het benodigde materiaal. 8. Naturalis levert het materiaal voor de deadline aan de inschrijver. 9. De inschrijver controleert het materiaal en overhandigt dit aan de media-aanbieder, dat het op afgesproken tijden en periodes plaatst. 10. De media-aanbieder factureert de inschrijver, die een (digitaal) bewijsnummer of uitzendschema naar Naturalis stuurt. 11. De inschrijver betaalt de factuur aan de media-aanbieder. 12. De inschrijver factureert Naturalis conform de afspraken in de raamovereenkomst, waarbij de factuur van de media-aanbieder als bijlage wordt toegevoegd. 13. Naturalis verifieert het bewijsnummer of uitzendschema en betaalt conform de raamovereenkomst. 14. Wanneer Naturalis afwijkt van deze regels dan wordt dit expliciet in de briefing vermeld.	
2.10	De inschrijver stemt in met de volgende regels voor de inkoop van online media: 1. Naturalis voorziet de inschrijver van een briefing met doelstellingen en specificaties, zoals de doelgroep, budget, periode, tijdstip en vorm. 2. De inschrijver stuurt binnen 1 werkdag een ontvangstbevestiging en geeft een inschatting wanneer Naturalis de offerte zal ontvangen. 3. De inschrijver stuurt een offerte conform de aanvraag. 4. Naturalis beoordeelt de ingediende offerte en kan om aanpassingen vragen, waarbij de inschrijver de offerte zo vaak als nodig herziet. 5. Nadat Naturalis de offerte heeft goedgekeurd, verzendt de inschrijver een orderbevestiging en gaat definitief over tot plaatsing. 6. De inschrijver ontwikkelt of ondersteunt bij het opstellen van een online mediaplan, inclusief meetbare doelen zoals websitebezoekers. De inschrijver adviseert over de strategie en middelen om de beoogde doelen te bereiken. 7. De inschrijver stemt de planning met Naturalis af en specificeert welke werkzaamheden van Naturalis worden verwacht. 8. De inschrijver stemt het online mediaplan, de te gebruiken materialen (tekst en beeld) met Naturalis af. 9. Het daadwerkelijke uitvoeren van zowel het mediaplan als de benodigde middelen, zoals teksten, afbeeldingen en SEO-instellingen, vindt pas plaats nadat Naturalis deze heeft goedgekeurd. 10. Wanneer Naturalis afwijkt van deze regels dan wordt dit expliciet in de briefing vermeld.	
2.11	De inschrijver is verantwoordelijk voor het toezenden van de bewijsstukken aan Naturalis.	

2.12	Medewerkers van Naturalis hebben de mogelijkheid om verzoeken per e-mail in te dienen. De inschrijver is op werkdagen van 9.00 tot 17.00 uur telefonisch bereikbaar voor ondersteuning.	
2.13	Inschrijver is onafhankelijk en derhalve geen partij in de verkoop van online en offline media.	
2.14	Na beëindiging van de raamovereenkomst blijven alle onderzoeksdata, first party data en intellectuele data eigendom van Naturalis.	

Aanvullende eisen ten aanzien van online media

2.15	Bij het inzetten van online media krijgt de inschrijver de vereiste toegangsrechten tot alle relevante Naturalis-accounts. Naturalis behoudt te allen tijde het eigendom van de advertentie-accounts.	
2.16	De inschrijver maakt binnen de opdracht gebruik van het advertentie-account van Naturalis.	
2.17	De inschrijver is gedurende de looptijd van de raamovereenkomst verantwoordelijk voor het kosteloos beheren van het advertentie-account van Naturalis. De inschrijver voert updates uit op verschillende accounts zoals die van Google en Facebook en past in overleg met Naturalis nieuwe technologieën toe.	
2.18	De inschrijver heeft ten aanzien van online media zowel een faciliterende als uitvoerende rol. De inschrijver stelt na goedkeuring van de offerte door Naturalis, de desbetreffende accounts en budgetten in bij de aanbidders. Daarnaast verschaft de inschrijver toegang aan de medewerkers van Naturalis. De inschrijver zal actief campagnes opzetten, beheren en optimaliseren.	
2.19	De inschrijver beschikt over de mogelijkheid om van 'advertentiemarktplaatsen' gebruik te maken die een groter bereik hebben dan het Google Display Network ten behoeve van display advertising.	
2.20	De inschrijver kan analyses uitvoeren, advies geven, strategieën implementeren, rapportages opstellen en optimalisaties doorvoeren binnen het domein van social media marketing. Daarnaast kan de inschrijver verbeteringen aanbrengen in aanpak van Naturalis op het gebied van social media marketing.	
2.21	De inschrijver volgt en adviseert over de inzet van de nieuwste ontwikkelingen op het gebied van de onderstaande onderwerpen. • Mobile en local advertising; • Conversie-optimalisatie; • Web analytics / meten bezoekersgedrag; • Het social medialandschap; • Doelgroepen: ○ families ((groot)ouders met kinderen in de leeftijd van 4-12 jaar); ○ scholen (docenten basis- en voortgezet onderwijs); ○ B2B (sponsors, fondsen); ○ onderzoekers (overheden, mkb, universiteiten/ngo's).	

2.22	De inschrijver voert de volgende diensten uit voor de uitvoering van online marketing: • Het plaatsen van banner campagnes in het display network en social media-campagnes; • optimalisatie van de geplaatste middelen; • plaatsen van tags, testen van effectiviteit van banners, ad hosting; • het organiseren van de logistiek rondom de uitvoering; • bijhouden van leads of conversies, monitoring en bijsturing. De samenwerking met de inschrijver is gericht op het analyseren van resultaten en voortdurend sturen op verbeteringen. In dit proces wordt met meetbare gegevens (data-driven) gewerkt.	
------	---	--

3. Communicatie & contractmanagement

Nr.	Omschrijving	J/N
3.1	Naturalis krijgt een vast contactpersoon bij de inschrijver toegewezen. Deze contactpersoon dient als primair aanspreekpunt voor Naturalis en zal contact onderhouden met betrekking tot nadere opdrachten en de uitvoering van de raamovereenkomst. De contactpersoon moet tijdens kantooruren via telefoon en e-mail bereikbaar zijn. De inschrijver moet vooraf een vervanger aanwijzen voor deze contactpersoon in geval van ziekte of verlof. De vervanger moet aan dezelfde eisen qua bereikbaarheid voldoen als de vaste contactpersoon.	
3.2	Tussen Naturalis en de inschrijver vindt minimaal eens per jaar een evaluatie van de raamovereenkomst plaats.	
3.3	Op aanvraag van Naturalis dient de inschrijver managementinformatie te verstrekken. Over de vorm en inhoud van deze informatie vindt nader overleg plaats.	

4. Opdrachten

Nr.	Omschrijving	J/N
4.2	Indien de inschrijver geen offerte indient, dan stelt hij Naturalis hiervan binnen 2 werkdagen na verzending van de aanvraag door Naturalis schriftelijk onder opgaaf van reden op de hoogte.	
4.4	De inschrijver levert tijdig een concept uitzendschema aan. Hierna volgt uiterlijk vijf werkdagen voor plaatsing het definitieve uitzendschema.	
4.6	Een spoedaanvraag die op werkdagen voor 14:00 uur is ingediend, voert de inschrijver dezelfde dag nog uit. Een spoedaanvraag kan bijvoorbeeld betrekking hebben op een aanpassing in een lopende campagne.	

5. Prijs

Nr.	Omschrijving	J/N
5.1	Naturalis heeft de kosten voor de media-inkoop en bijbehorende campagnes fixed begroot tenzij anders afgesproken.	
5.2	Een offerte is toereikend gespecificeerd met een transparante opbouw van de kosten die voor Naturalis controleerbaar zijn.	
5.3	Alle directe en indirecte financiële vergoedingen, die de inschrijver verkrijgt van bijvoorbeeld een uitgever of exploitant met betrekking tot het media-inkoop van Naturalis, dienen terug te vloeien naar Naturalis. Indien gewenst, behoudt Naturalis het recht om een financiële audit te laten uitvoeren.	