

Herzien Bijlage A. Programma van Eisen

Het Programma van Eisen vormt een bijlage bij de Aanbestedingsleidraad voor de Europese Aanbesteding "Marketingstrategie en Mediastrategie en hieraan gerelateerde Diensten" van de KB, hierna te noemen Opdrachtgever.

Door ondertekening van het Uniform Aanbestedingsdocument (UEA) gaat Inschrijver akkoord met hetgeen hierin is gesteld, eventueel gewijzigd door middel van een Nota van Inlichtingen.

1. Algemene eisen	
Eis 1.1.	Nederlandse taal Alle communicatie, documenten en correspondentie in het kader van deze Opdracht en de Nadere Opdrachten moeten in de Nederlandse taal worden gevoerd en/of opgesteld.
Eis 1.2.	Bereikbaarheid Opdrachtnemer is voor de KB telefonisch en per mail bereikbaar op werkdagen tussen 08:00 uur en 18:00 uur.
Eis 1.3.	Proactief informeren Opdrachtnemer brengt de KB, zodra Opdrachtnemer weet of behoort te weten dat de nakoming van de opdracht niet of niet tijdig of niet naar behoren plaatsvindt, onmiddellijk schriftelijk én telefonisch op de hoogte onder vermelding van de omstandigheden. Opdrachtnemer informeert de KB proactief over relevante ontwikkelingen en trends in het kader van de opdracht(en).
Eis 1.4.	Communicatie-uitingen Opdrachtnemer zal geen communicatie-uitingen doen over het contract of de relatie met de KB zonder schriftelijke toestemming van de KB.

2. Dienstverlening	
Eis 2.1.	Wijzigingen In het geval een wijziging zich voordoet in de uitvoering van opdracht stemt Opdrachtnemer ten alle tijden allereerst af met de KB voordat de opdracht wordt gestart/doorgevoerd.
Eis 2.2.	Accountmanager Opdrachtnemer heeft een vaste accountmanager en een vaste vervanger aangewezen.

2. Dienstverlening

Eis 2.3.	Direct contact In het geval van de Nadere offerteaanvraag (en bij de minicompenties) vormt de accountmanager het eerste aanspreekpunt. Nadat de nadere offerte is vastgesteld de opdracht van start gaat, heeft de KB direct contact met het uitvoerende team van Opdrachtnemer.
Eis 2.4.	Continuïteit Opdrachtnemer garandeert dat er altijd minimaal twee medewerkers op de hoogte zijn van de inhoud van de nadere opdracht(en), zodat de continuïteit is gewaarborgd in geval van (onvoorziene) afwezigheid.
Eis 2.5.	Personeel Opdrachtnemer Opdrachtnemer is een goede opdrachtgever en gaat op een professionele en verantwoordelijke wijze met haar personeel om. Dit omvat het creëren van een positieve werkomgeving, het bieden van kansen voor groei en ontwikkeling, het respecteren van de rechten van werknemers en het zorgen voor een eerlijke en gelijkwaardige behandeling.
Eis 2.6.	Kwartaaloverleg Gedurende de looptijd van de Opdracht vindt eenmaal per kwartaal een overleg plaats tussen een binnen de KB aangewezen functionaris en de accountmanager van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de schriftelijke vastlegging van de overleggen met de afgesproken acties en verbeterpunten en het (digitaal) aanleveren hiervan uiterlijk één week na het overleg. De KB is verantwoordelijk voor de agenda van dit overleg. (Deelname aan) Minicompenties vormt een onderwerp op de agenda tijdens het kwartaaloverleg.

heeft opmaak toegepast: normaltextrun, Lettertype: (Standaard) Arial, Niet Vet

3. Juridisch

Eis 3.1.	De algemene en/of verkoopvoorwaarden van de inschrijver worden nadrukkelijk van de hand gewezen. In de inschrijving van de inschrijver wordt niet (deels) naar andere juridische voorwaarden verwezen.
Eis 3.2.	Wet- en regelgeving Opdrachtnemer voert werkzaamheden uit in lijn met de geldende wet- en regelgeving.
Eis 3.3.	AVG Wetgeving

3. Juridisch

	Opdrachtnemer handelt conform de AVG-wetgeving en meldt proactief aan de KB incidenten betreffende de beveiliging van de persoonsgegevens.
Eis 3.4.	Intellectuele eigendomsrechten <u>Alle door Opdrachtnemer aan de KB opgeleverde informatie, documentatie en creaties zijn intellectueel eigendom van de KB. Het volledig intellectueel eigendom berust bij de KB.</u> <u>Informatie, documentatie en creaties van de KB of die in opdracht zijn gemaakt van de KB zijn eigendom van de KB. Het volledig intellectueel eigendom berust bij de KB.</u> Zonder uitdrukkelijke toestemming van de KB is het niet toegestaan informatie, documentatie en creaties te dupliceren dan wel te verspreiden
Eis 3.5.	Geen afnameverplichting Opdrachtnemer erkent dat de KB geen afnameverplichting heeft.
Eis 3.6.	Overdracht Opdrachtnemer verklaart dat hij bij het beëindigen van de Raamovereenkomst medewerking (bereidwillig en kosteloos) zal verlenen bij een soepele overgang van de dan bestaande dienstverlening naar de KB en/of een (nieuwe) contractpartij, waarover geen (extra) kosten in rekening kunnen worden gebracht bij de KB.

4. Personele bezetting opdrachtnemer

Eis 4.1.	Opdrachtnemer beschikt over voldoende medewerkers om de Opdracht conform de aanbestedingsstukken uit te voeren.
Eis 4.2.	Indien Opdrachtgever niet tevreden is over de inzet en/of expertise van een medewerker van opdrachtnemer kan de aanbestedende dienst verzoeken om vervanging van de desbetreffende medewerker. Opdrachtgever zal tijdig Opdrachtnemer op de hoogte stellen en zal geen vervanging eisen op basis van ongegronde redenen.

5. Nadere Opdracht(en)

Eis 5.1.	Nadere Opdracht(en) worden enkel na schriftelijke goedkeuring door de KB en vaststelling van de Nadere Overeenkomst uitgevoerd.
Eis 5.2.	De KB doet een Offerteaanvraag (minicompetitie) aan per e-mail. Opdrachtnemer verplicht zich ertoe om binnen twee Werkdagen na ontvangst

5. Nadere Opdracht(en)

	van de Offerteaanvraag, met inachtneming van het bepaalde in de Raamovereenkomst te reageren en binnen vijf Werkdagen een Nadere Offerte uit te brengen. Indien Opdrachtnemer meer tijd nodig heeft voor het uitbrengen van de Offerte, deelt hij binnen deze periode mee en treedt met de KB in overleg om een passende termijn te bepalen. Eventuele afstemming over de Offerte wordt geïnitieerd vanuit de KB.
Eis 5.3.	Indien Opdrachtnemer geen Offerte indient, dan stelt Opdrachtnemer de KB hiervan binnen twee Werkdagen na ontvangst van de Offerteaanvraag per e-mail onder opgave van reden op de hoogte.
Eis 5.4.	Opdrachtnemer brengt geen kosten in rekening voor het uitbrengen van Nadere offertes.
Eis 5.5.	De uitvoering van de Nadere offertes zijn conform de briefing (Offerteaanvraag) van Opdrachtnemer.
Eis 5.6.	Na oplevering van een (eind)product en/of de afronding van een Nadere Opdracht vindt een evaluatie plaats van de uitgevoerde werkzaamheden, indien één van de partijen (Opdrachtgever en/of Opdrachtnemer) hier behoefte aan heeft. Zowel de Opdrachtnemer als Opdrachtgever verplichten zich mee te werken aan de uitvoering van deze evaluatie.
Eis 5.7.	Het door de Opdrachtnemer in de nadere offerte aanvraag aangeboden tarieven zijn in overeenstemming met de tarieven conform Inschrijving op de aanbesteding. Dit tarief geldt voor de gehele looptijd van de Nadere Overeenkomst.
Perceel 1. Marketing- en campagnestrategie	
Eis 5.8.	De Raamovereenkomst heeft als doel om binnen de vastgestelde kaders in de Aanbestedingsdocumenten Nadere Opdrachten te verstrekken aan Opdrachtnemer. Op verzoek van Opdrachtgever stelt Opdrachtnemer een offerte op voor de gevraagde dienstverlening, conform de uitgangspunten van deze aanbesteding en de door Opdrachtnemer ingediende Inschrijving. In de offerte neemt Opdrachtnemer in de regel minimaal het volgende op: - Plan van aanpak - Timeline - Begroting. <i>Opdrachtnemer is gehouden om in de Offerte all-in tarieven op te nemen, waarin <u>alle kosten</u> zijn verwerkt. De prijsstelling wordt zowel inclusief als exclusief de van toepassing zijnde btw vermeld.</i>

5. Nadere Opdracht(en)

Eis 5.9.	Bij de uitvoering van de Nadere overeenkomst voldoet Opdrachtnemer aan de communicatiekaders en huisstijl van de Opdrachtgever. Indien nodig kan voor specifieke producten, middelen of projecten toestemming worden verleend om van de communicatiekaders en/of de huisstijl af te wijken.
Eis 5.10.	De opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat vervolgoopdrachten die voortvloeien uit een eerdere nadere opdracht aan de oorspronkelijke opdrachtgever kan worden gegund, indien dit ten goede komt van de continuïteit.
Eis 5.11.	Bij beëindiging/afronding van de nadere opdracht zal de Opdrachtnemer het product aan de opdrachtgever digitaal en als open bestand overdragen.
Perceel 2. Mediastrategie & Inkoop	
Eis 5.12.	De Opdrachtnemer heeft een breed netwerk aan media-exploitanten waar de KB gebruik van mag maken voor haar media-uitingen.
Eis 5.13.	De opdrachtnemer is gespecialiseerd is op het gebied van landelijke, regionale en lokale media-inkoop.
Eis 5.14.	De Opdrachtnemer onderhandelt in het belang van de KB en sluit in samenspraak met de KB contracten af met media-exploitanten. Indien afdoende volume-inkoop.

6. Facturatie

Eis 6.1.	Opdrachtnemer verzendt, na volledige verrichting en acceptatie door de KB, onder vermelding van de overeenkomst en het inkoopopdracht-nummer een factuur per uitgebrachte offerte met betrekking tot de (aanvullende) werkzaamheden.
Eis 6.2.	Na goedkeuring van de Nadere Offerte door de KB vindt de betaling in de regel maandelijks achteraf plaats op basis van de Nadere Offerte, en zijn in overeenstemming met de eerder opgestelde begroting, tenzij door Opdrachtnemer schriftelijk een onderschrijding of overschrijding is gecommuniceerd en deze is goedgekeurd door de KB.
Eis 6.3.	De KB hanteert een betalingstermijn van dertig dagen na factuurdatum, mits de factuur onbetwist is.
Eis 6.4.	Een factuur bevat minimaal de volgende gegevens: Gegevens Opdrachtnemer • Bedrijfsnaam

6. Facturatie

	• Adres • Telefoonnummer • KvK-nummer • Btw-nummer • IBAN-rekeningnummer • Debiteurnummer • Btw-nummer. Gegevens aanbestedende dienst • Organisatienaam • Adres • Contractnummer Factuur gegevens • Factuurdatum • Factuurnummer • Ordernummer • Periode waar de factuur betrekking op heeft • Totaal factuurbedrag exclusief btw • Btw-percentage • Btw-bedrag factuur • Totaal factuurbedrag inclusief btw Kostenoverzicht als bijlage. Gegevens zoals gespecificeerd in de eis met betrekking tot het kostenoverzicht. De definitieve inhoud en opmaak van de verzamelfacturen wordt gedurende de implementatiefase in overleg tussen de KB en de Opdrachtnemer vastgesteld.
Eis 6.5.	Facturen worden uitsluitend onder vermelding van het inkoopordernummer als e-factuur, volgens de UBL 2.1 standaard, via Peppol of digitaal in pdf-formaat aan digifez@kb.nl verstuurd.
Eis 6.6.	Indien een factuur niet voldoet aan de aanbestedingsstukken genoemde voorwaarden wordt de Opdrachtnemer hiervan binnen 14 kalenderdagen na ontvangst schriftelijk op de hoogte gebracht. De betreffende factuur wordt pas in behandeling genomen op het moment dat deze voldoet aan de in de aanbestedingsstukken genoemde voorwaarden.
Eis 6.7.	De KB is gerechtigd om indien er sprake is van door de Opdrachtnemer verschuldigde bedragen (creditering(en)) deze te verrekenen met bedragen die Opdrachtnemer verschuldigd is aan de KB.

7. Indexering

Eis 7.1.	De tarieven kunnen na de initiële looptijd vanaf 19 maart 2026 éénmaal per jaar worden bijgesteld op basis van een gedegen gemotiveerd voorstel, maar niet hoger dan het 'CBS-prijsindexcijfer CAO lonen per uur inclusief bijzondere beloningen, categorie zakelijke dienstverlening'.
Eis 7.2.	Opdrachtnemer dient een prijssherziening minimaal zes weken voor de ingangsdatum bekend te maken en te motiveren aan de KB. Na goedkeuring door de KB kan een prijssherziening worden doorgevoerd door Opdrachtnemer.
Eis 7.3.	Negatieve indexering dient Opdrachtnemer te allen tijde schriftelijk te melden voorzien van een toelichting op de gehanteerde formule bij aanpassing van de prijzen en de prijzen dienen in een dergelijk geval verplicht te worden herzien.