



Bijlage 3 - Programma van eisen Media inkoopbureau

Eis 1 Algemeen	
Eis 1.1	Opdrachtnemer is in staat en bereid om de gevraagde dienstverlening ten behoeve van de aanbestedende dienst, gedurende de gehele looptijd van de raamovereenkomst inclusief eventuele verlengingen, conform de in de aanbestedingsstukken gestelde eisen en voorwaarden uit te voeren. Opdrachtnemer stemt onvoorwaardelijk in met het bepaalde in dit Beschrijvend document en met alle bijbehorende bijlagen.
Eis 1.3	Opdrachtnemer voert alle werkzaamheden uit met inachtneming van de vigerende Nederlandse wet- en regelgeving, waaronder expliciet benoemd de AVG en de Uitvoeringswet AVG.
Eis 1.4	Indien er een verschil blijkt te zijn tussen de eisen in het programma van eisen en de (genoemde) vigerende (Nederlandse) Wet- en regelgeving, normeringen, en/of andere documenten waarnaar wordt verwezen in de aanbestedingsstukken dan prevaleert de strengste variant.
Eis 1.5	De voertaal in woord en geschrift is de Nederlandse taal, met uitzondering van internationaal gebruikte terminologie. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat alle medewerkers die op welke wijze dan ook werkzaamheden uitvoeren voor de Opdrachtgever de Nederlandse taal in woord en geschrift goed beheersen.
Eis 1.6	Opdrachtnemer verplicht zich tot geheimhouding van al hetgeen door de uitvoering van de opdracht over de bedrijfsvoering van de Opdrachtgever blijkt en draagt ervoor zorg, dat alle medewerkers van/namens opdrachtnemer, alsmede onderaannemers en (toe)leveranciers van opdrachtnemer zich naar deze verplichting gedragen, ook na beëindiging van de opdracht.
Eis 2 Dienstverlening	
Eis 2.1	Opdrachtnemer verzorgt de mediastrategie, inkoop, monitoring, bijsturing en rapportage, en zet, afhankelijk van de wens van opdrachtgever, media campagne(s) op, en beheert en optimaliseert deze campagne(s) tijdens de looptijd.
Eis 2.2	Opdrachtnemer koppelt, afhankelijk van de wens van Opdrachtgever, de resultaten van de campagne(s) tussentijds en/of na afloop aan Opdrachtgever terug. Verbeterpunten worden daarnaast in overweging genomen bij volgende campagnes.
Eis 2.3	Opdrachtnemer beheert de contracten met de media aanbieders. Dat wil zeggen dat nadat een Nadere opdracht geaccordeerd is door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer, Opdrachtnemer de opdracht verstrekt aan de desbetreffende media aanbieder. Ook de factuurstroom loopt via Opdrachtnemer.
Eis 2.4	Opdrachtnemer kan niet eerder starten met de Nadere opdracht en/of het opstellen van het offline en/of online mediaplan voordat de Nadere offerte door Opdrachtgever is geaccordeerd.
Eis 2.5	Bij elke Nadere opdracht is er sprake van een vooraf afgesproken vast totaalbedrag (fixed fee) zoals vermeld op de geaccordeerde Nadere offerte. De opdrachtnemer ziet erop toe dat het vaste totaalbedrag niet wordt overschreden. Overschrijdingen mogen alleen plaatsvinden indien dit vooraf is afgestemd en geaccordeerd door Opdrachtgever.
Eis 2.6	Opdrachtnemer is akkoord dat Opdrachtgever te allen tijde gerechtigd is om niet akkoord te gaan met de Nadere offerte van Opdrachtnemer en de Nadere offerteaanvraag, zonder opgave van reden, in te trekken.



Eis 2.7	Opdrachtnemer conformeert zich aan de volgende uitgangspunten voor de inkooproute ten aanzien van media inkoop: 1. Opdrachtgever geeft aan Opdrachtnemer een Nadere opdracht middels een Nadere offerteaanvraag (middels schriftelijke briefing, eventuele voorafgaand door mondelinge briefing) met bijbehorende doelstellingen en specificaties zoals doelgroep, budget, periode, tijdstip en vorm. 2. Op basis van de Nadere offerteaanvraag komt de Opdrachtnemer met een Nadere Offerte voor een mediaplan, waarin nader gespecificeerd wordt welke kanalen op welke wijze ingezet zullen worden. Hierin wordt ook een kostenoverzicht gegeven met daarin ook de contractueel overeengekomen uurtarieven en bureau fee. 3. Opdrachtnemer zal het mediaplan in overleg verder uitwerken en zo vaak als nodig aanpassen totdat de Opdrachtgever akkoord kan gaan met de Nadere offerte. 4. Na akkoord op de Nadere offerte door Opdrachtgever zal Opdrachtnemer over gaan tot de uitvoering van het mediaplan, waaronder de inkoop van alle overeengekomen advertentieruimte bij de verschillende kanalen. 5. Opdrachtnemer communiceert met Opdrachtgever aan welke (technische) eisen en specificaties de advertenties moeten voldoen en controleert of de aangeleverde materialen voldoen aan deze eisen. 6. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het tijdig aanleveren voor alle materialen voor plaatsing. 7. Indien van toepassing, stemt de Opdrachtnemer onderling af met de creatieve bureaus die door Opdrachtgever zijn ingehuurd, ten behoeve van een juiste aanlevering van de materialen. Opdrachtgever dient hierbij te allen tijde het definitieve akkoord te geven voordat tot plaatsen over wordt gegaan. 8. Opdrachtnemer draagt zorg voor de betaling van alle facturen van de ingekochte media. Opdrachtgever betaalt de factuur van de Opdrachtnemer conform de Raamovereenkomst.
Eis 2.8	Opdrachtnemer is onafhankelijk en derhalve geen partij in de verkoop van online en offline media. Opdrachtnemer dient altijd de beste prijs te onderhandelen voor Opdrachtgever.
Eis 2.9	Na beëindiging van de Raamovereenkomst blijven alle onderzoeksdata, first party data en intellectuele data eigendom van Opdrachtgever.
Ten aanzien van de <u>online</u> media heeft Opdrachtgever onderstaande aanvullende eisen:	
Eis 2.11	In geval van online media inzet zal Opdrachtnemer primair de beheerder zijn van Opdrachtgever accounts en zal per campagne of account indien noodzakelijk toegang verstrekken aan de medewerkers van Opdrachtgever. Opdrachtgever blijft te allen tijde eigenaar van de advertentie accounts.
Eis 2.12	Opdrachtnemer maakt binnen de Opdracht gebruik van het advertentie account van Opdrachtgever indien beschikbaar.
Eis 2.13	Ten aanzien van online media inzet heeft Opdrachtnemer zowel een faciliterende als uitvoerende rol: Opdrachtnemer stelt na accordering van de Nadere offerte door Opdrachtgever de desbetreffende accounts en budgetten in bij aanbieders en geeft indien noodzakelijk de



medewerkers van Opdrachtgever de benodigde toegang. Opdrachtnemer zet vervolgens campagnes op, beheert en optimaliseert deze actief. Na afloop van de campagne volgt er een rapportage.

Eis 3 Communicatie & contractmanagement

Eis 3.1 Alle communicatie tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever vindt plaats in de Nederlandse taal.

Eis 3.2 De Opdrachtgever krijgt een vast beslissingsbevoegd contactpersoon (accountmanager) bij Opdrachtnemer toegewezen welke fungeert als eerste aanspreekpunt voor Opdrachtgever. Deze contactpersoon onderhoudt de contacten voor de Nadere opdrachten, de uitvoering en werking van de Raamovereenkomst. Deze contactpersoon dient tijdens Kantooruren telefonisch en per email bereikbaar te zijn. Opdrachtnemer dient voor deze contactpersoon vooraf een vervanger bij ziekte of verlof aan te wijzen. Aan de bereikbaarheid van de vervanger worden dezelfde eisen omtrent bereikbaarheid gesteld als aan de vast beslissingsbevoegd contactpersoon.

Eis 3.3 Tussen Opdrachtgever en de accountmanager van Opdrachtnemer vindt ten minste één keer per jaar in ieder geval na iedere campagne, en zo veel vaker als Opdrachtgever aangeeft daar behoefte aan te hebben, een algehele evaluatie plaats van de uitvoering van de Raamovereenkomst. Opdrachtnemer verplicht zich hieraan mee te werken.

Eis 3.4 Opdrachtnemer is verplicht om per campagne (telkens uiterlijk twee weken na afloop van de campagne) per email management informatie naar Opdrachtgever te sturen. De exacte vorm en inhoud van deze informatie wordt in overleg vastgesteld, maar zal in ieder geval omvatten:

1. Digitaal overzicht van de plaatsingen incl. omzet per opdracht en periode
2. Per Nadere opdracht per media item, titel/onderwerp
3. Knelpunten met bijbehorende passende maatregelen

Eis 4 Personeel

Eis 4.1 Opdrachtnemer beschikt over voldoende medewerkers om de opdracht conform de aanbestedingsstukken uit te voeren en continuïteit te borgen.

Eis 4.2 Indien Opdrachtgever niet tevreden is over de inzet van een medewerker van Opdrachtnemer vindt er overleg plaats en worden passende maatregelen vastgesteld. Opdrachtgever kan Opdrachtnemer 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.

Eis 5 Opdrachten

Eis 5.1 Opdrachtgever levert een Nadere offerteaanvraag aan per e-mail. Opdrachtnemer verplicht zich ertoe om binnen tien werkdagen na ontvangst van de Nadere offerteaanvraag, met inachtneming van het bepaalde in de Raamovereenkomst, een Nadere offerte uit te brengen. De Nadere offerteaanvraag wordt ingediend volgens een vooraf bepaald format. Indien Opdrachtnemer meer tijd nodig heeft voor het uitbrengen van de Nadere offerte, deelt hij binnen deze periode mee en treedt met Opdrachtgever in overleg om een passende termijn te bepalen.

Definitieve afstemming over de Nadere offerte en de planning wordt geïnitieerd vanuit Opdrachtnemer.



Eis 5.2	Opdrachtnemer is gehouden om in de Nadere offerte all-in tarieven op te nemen waarin alle kosten zijn verwerkt. De prijsstelling wordt zowel inclusief als exclusief de van toepassing zijnde btw vermeld.
----------------	--

Eis 6 Prijs	
Eis 6.1	Opdrachtnemer is gerechtigd de overeengekomen uurtarieven ten hoogste 1 maal per kalenderjaar, en wel voor het eerst op 1 januari 2026 te wijzigen. De maximale indexering is conform het CBS Indexcijfer, Dienstenprijzen; commerciële dienstverlening en transport, index 2015 = 100; 73 Reclame en marktonderzoek (of bij wijziging van het basisjaar tijdens de contractduur het meest recente basisjaar). Voor het indexeren wordt uitgegaan van de jaarmutaties van het voorafgaande kalenderjaar. De maximale procentuele tariefswijziging is het percentage dat staat in de kolom "jaargemiddelde". Daarbij mag ook het voorlopige indexcijfer gebruikt worden. De prijsaanpassing is gemaximaliseerd tot de in de benoemde CBS index aangegeven stijging over 12 maanden. Voorstellen tot prijswijzigingen door Opdrachtnemer dienen, middels nieuwe tarieven, minimaal twee maanden voor toepassing schriftelijk bekend te worden gemaakt aan Opdrachtgever. Opdrachtnemer dient het voorstel (inclusief nieuwe prijslijsten) gespecificeerd met een uitdraai van CBS-Statline in te dienen en in het voorstel een verwijzing te maken naar de Raamovereenkomst met Opdrachtgever. Heffingen van overheidswegen en door gewijzigde Nederlandse- en Europese wet- en regelgeving gewijzigde tarieven kunnen na schriftelijk akkoord van Opdrachtgever worden doorberekend. Indexeringsverzoeken over voorgaande jaren kunnen niet met terugwerkende kracht worden ingediend en ingevoerd.
Eis 6.2	Opdrachtnemer biedt Nadere offertes aan die transparant en controleerbaar zijn. Nadere offertes dienen daarom d.m.v. een inzichtelijke calculatie te worden aangeboden. Dat wil zeggen dat Opdrachtnemer laat zien hoe de Nadere offerte tot stand is gekomen, hoe deze is opgebouwd en dat de Nadere offerte gespecificeerd is. Daaronder valt ook het nader specificeren van onderdeel 2.1 en 3.1 uit het prijzenblad.
Eis 6.3	De door Opdrachtnemer aangeboden tarieven zijn 'all-in', dat wil zeggen inclusief salariskosten, het opstellen van offertes, overheadkosten, kosten voor gebruik apparatuur, verzekeringen, reis- en verblijfkosten, belasting (exclusief BTW), heffingen, administratieve kosten, kosten voor overleg, orderkosten, traffickkosten en overige noodzakelijk te maken kosten voor het uitvoeren van de opdracht.
Eis 6.4	Opdrachtnemer kan geen kosten en/of uren in rekening brengen voor het opstellen, aanpassen en overleggen met Opdrachtgever, ten aanzien van de Nadere offerte.
Eis 6.5	Alle directe en indirecte financiële vergoedingen die Opdrachtnemer ontvangt van bijvoorbeeld een uitgever en/of exploitant op basis van het media inkoopbudget van Opdrachtgever, vloeien terug naar Opdrachtgever. Opdrachtgever kan indien zij dat wenst, een (financial) audit op uitvoeren door een door Opdrachtgever benoemde onafhankelijke partij.



Eis 7 Juridisch	
Eis 7.1	De volgorde in prioriteit (in aflopend belang) in geval van strijdigheid tussen de contractdocumenten is: 1. Raamovereenkomst 2. Aanbestedingsstukken inclusief bijbehorende bijlagen en de nota('s) van inlichtingen (laatste versie/datum als hoogste in de rangorde) 3. Inkoopvoorwaarden 'ARVODI-2018' 4. Inschrijving Opdrachtnemer
Eis 7.2	Opdrachtnemer brengt Opdrachtgever, 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.
Eis 7.3	Door het indienen van een inschrijving maken de door Opdrachtnemer opgegeven antwoorden op de kwalitatieve sub-gunningcriteria automatisch en direct deel uit van de eisen die gesteld worden aan de uitvoering van de opdracht.

Eis 8 Facturatie	
Eis 8.1	Opdrachtnemer verzendt achteraf na verrichting en acceptatie van omschrijving onderdeel Opdracht een verzamelfactuur.
Eis 8.2	De factuur bevat minimaal de volgende gegevens; <u>Gegevens Opdrachtnemer</u> • Bedrijfsnaam • Adres • Telefoonnummer • KvK-nummer • Btw-nummer • IBAN rekeningnummer • Debiteurnummer <u>Gegevens Opdrachtgever</u> • Organisatienaam • Adres • Contactpersoon Opdrachtgever <u>Factuur gegevens</u> • Factuurdatum • Factuurnummer • Ordernummer • Periode waar de factuur betrekking op heeft • Totaal factuurbedrag exclusief btw • Btw percentage • Btw-bedrag factuur • Totaal factuurbedrag inclusief btw



	• Btw-nummer • Contract- en verplichtingnummer • Grootboek, kostenplaats en kostendrager <u>Kostenoverzicht als bijlage</u> Gegevens zoals gespecificeerd in de eis 6.2 m.b.t. het kostenoverzicht. <u>Overig</u> • Kopie Nadere opdracht incl. akkoord en contactpersoon Opdrachtgever De definitieve inhoud en opmaak van de verzamelfacturen wordt gedurende de implementatiefase in overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer vastgesteld.
Eis 8.3	Facturen worden uitsluitend digitaal via e-facturatie ingediend. https://www.helpdesk-efactureren.nl/hoe-kan-ik-e-factureren .
Eis 8.4	Een kostenoverzicht bevat minimaal de volgende gegevens: • Factuurdatum • Factuurnummer • Inkoopordernummer • Periode waar de factuur/kostenoverzicht betrekking op heeft • Prijs per onderdeel zoals opgenomen in het prijsblad (of de offerte in geval van een aanvullende opdracht) • Totale kosten (incl. en excl. Btw) • In het geval van een aanvullende opdracht een kopie van de door Opdrachtgever goedgekeurde offerte • Naam en telefoonnummer contactpersoon Opdrachtnemer De definitieve inhoud en opmaak van de kostenoverzichten wordt gedurende de implementatiefase in overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer vastgesteld.
Eis 8.5	Opdrachtnemer gaat akkoord dat de betalingstermijn voor Opdrachtgever 30 kalenderdagen na ontvangst van de (correcte) factuur is.
Eis 8.6	De factuur wordt pas in behandeling genomen als deze voldoet aan de in het programma van eisen genoemde voorwaarden. Indien een factuur hieraan niet voldoet, dan wordt Opdrachtnemer hiervan schriftelijk op de hoogte gebracht.
Eis 8.7	Indien Opdrachtgever een factuur geheel of gedeeltelijk betwist of indien de factuur op enigerlei wijze incorrect is opgesteld of ingediend, heeft Opdrachtgever het recht het betwiste bedrag niet te betalen. Opdrachtgever zal opdrachtnemer op de hoogte stellen van de redenen en partijen zullen een dergelijk geschil zo snel mogelijk oplossen.

Eis 9 Overdracht na beëindiging bijeenkomst

Eis 9.1	Bij beëindiging of ontbinding van de Raamovereenkomst, dient de Opdrachtnemer te garanderen om te komen tot een effectieve en geruisloze overdracht van werkzaamheden aan een eventuele nieuwe leverancier. Alle geactualiseerde gegevens welke Opdrachtnemer met betrekking tot de Raamovereenkomst van Opdrachtgever in bezit heeft, worden op eerste verzoek direct digitaal aan Opdrachtgever ter beschikking gesteld.
Eis 9.2	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het overdragen van inloggegevens ten behoeve van een eventuele nieuwe leverancier naar Opdrachtgever op aanvraag, in ieder geval



na beëindiging van de Raamovereenkomst.