



Programma van eisen

Milieu Centraal – Media-inkoop campagnes

**milieu
centraal**

Programma van eisen

In dit document zijn eisen opgenomen die Milieu Centraal stelt aan de opdracht. Met het indienen van uw inschrijving gaat u onvoorwaardelijk akkoord met alle gestelde eisen in dit document.

Dienst

- Eis 1. Betrokkenheid bij totstandkoming van het creatieve campagneconcept: opdrachtnemer kan gevraagd worden om bij het tot stand komen van een campagne concept betrokken te worden op vroegtijdig mee te denken over passende creatieve media-uitingen. Opdrachtnemer geeft dan een quick scan van de mogelijkheden. Opdrachtnemer is bereid om deze in driehoek met opdrachtgever, creatieve bureau en opdrachtnemer uit te werken.
- Eis 2. Strategisch media-advies: afhankelijk van de wens van het desbetreffende team van Milieu Centraal, geeft de opdrachtnemer advies over in te zetten media, te onderscheiden doelgroepen en budgetinzet.
- Eis 3. Media-inkoop: de opdrachtnemer zet de campagne(s) op, draagt zorg voor een kosten efficiënte media-inkoop (rtv, print, out-of-home en online) en beheert de campagne tijdens de looptijd. In het geval van online media inkoop, kan Milieu Centraal het mediabureau toegang verstrekken tot de accounts van Milieu Centraal. Milieu Centraal blijft altijd eigenaar van de advertentieaccounts en beheert deze voor de dagelijks social media inzet.
- Eis 4. Monitoring en rapportage: de opdrachtnemer monitort en optimaliseert campagne(s) tijdens de looptijd, en levert na iedere campagne kosteloos een rapportage op over de resultaten. Bij campagnes vanaf € 50.000,- wordt tevens tussentijds rapportage(s) aangeleverd. Learnings worden bovendien in overweging genomen bij volgende campagnes.

Implementatie en migratie

- Eis 5. De implementatie van de nieuwe overeenkomst dient plaats te vinden binnen één maand na de ingangsdatum van het contract. Hierop is één uitzondering, namelijk de case study m.b.t. houtstook die inschrijver aanlevert. Deze case study dient direct bij moment van gunning in te gaan, zodat deze per 1 oktober kan worden uitgevoerd.
- Eis 6. Onder de implementatie wordt onder andere verstaan: de inrichting van bestaande advertentie accounts, afstemmen behoeften en wensen van de medewerkers van Milieu Centraal met de opdrachtnemer. Dit dient te gebeuren binnen één maand na de ingangsdatum van het contract.

- Eis 7. Door de opdrachtgever wordt voor de implementatie een inventarisatie opgesteld van alle (lopende) campagnes die door opdrachtnemer moeten worden overgenomen dan wel opnieuw moeten worden opgezet. Lopende, reeds ingekochte campagnes, zullen bij het huidige mediabureau blijven, totdat de einddatum bereikt is.
- Eis 8. Na beëindiging van de raamovereenkomst zal opdrachtnemer zorgdragen voor een overdracht. Deze overdracht betreft alle documenten, files, informatie en dergelijke die opdrachtnemer in haar bezit heeft betreffende Milieu Centraal. Deze overdracht maakt onderdeel uit van de raamovereenkomst en leidt niet tot enige kosten voor Milieu Centraal dan wel voor de mogelijke opvolger van opdrachtnemer. Opdrachtnemer is tevens verantwoordelijk voor het overdragen van inloggegevens ten behoeve van een eventuele nieuwe leverancier of naar Milieu Centraal op aanvraag, in ieder geval na beëindiging van de raamovereenkomst.

Opdracht geven en leveren

- Eis 9. De aanvraag van de campagne ziet er als volgt uit: medewerkers van Milieu Centraal leveren decentraal verzoeken tot het uitvoeren van campagnes aan bij de opdrachtnemer. Opdrachtnemer voorziet in een opdrachtformulier om deze aanvragen te doen. In dit opdrachtformulier staat in ieder geval een mogelijkheid om een projectcode, campagnenaam, contactpersoon bij opdrachtgever aan de opdracht mee te geven.
- Eis 10. Opdrachten dienen op tijd uitgevoerd te worden. Indien afgeweken wordt van de overeengekomen planning dient dit gecommuniceerd te worden met Milieu Centraal.
- Eis 11. Opdrachtnemer is in staat om voor meerdere contactpersonen, budgetten en strategieën binnen één organisatie te werken. Opdrachtnemer is daartoe flexibel, kent de organisatie van Milieu Centraal en sluit daar op aan met bijvoorbeeld maar niet uitsluitend bereikbaarheid, administratie, facturatie en capaciteit.

Onderhoud, storingen en klachten

- Eis 12. Storingen of een (tijdelijke) onderbreking van geplande campagnes worden direct na constatering met de bij de campagne betrokken medewerker van Milieu Centraal gedeeld.
- Eis 13. Een klacht is een uiting van ontevredenheid ten aanzien van, de werkzaamheden en/of resultaten, van de betreffende opdrachtnemer. Dat kan gaan over bijvoorbeeld: leveringsbetrouwbaarheid, met regelmaat terugkerende verstoringen, afwijkingen ten aanzien van het programma van eisen, communicatie of een gebrek daaraan, nakoming van afspraken etc. In het geval van een tekortschietende dienstverlening heeft de opdrachtnemer de plicht en de verantwoordelijkheid een evaluatie uit te voeren. De opdrachtnemer heeft vijf werkdagen de tijd om een herstelplan aan te leveren bij de contractmanager van de opdrachtgever. Het herstelplan moet minimaal de volgende zaken bevatten:
- Oorzaak tekortkoming;
 - Verbeterpunten (SMART);
 - Planning.

De kosten van de evaluatie en de uitvoering van het herstelplan komen voor rekening van opdrachtnemer.

Communicatie en rapportage

- Eis 14. De communicatie tussen opdrachtnemer en Milieu Centraal verloopt snel, helder, open en zorgvuldig. Bij alle aspecten van de dienstverlening staat het tot stand brengen van overleg en het op de hoogte houden van de betrokken Milieu Centraal medewerkers voorop.
- Eis 15. Opdrachtnemer zorgt voor een centraal aanspreekpunt voor Milieu Centraal. De contactpersonen zijn op de hoogte van alle contractafspraken, hebben een proactieve houding en zijn goed telefonisch en per email bereikbaar (in ieder geval op werkdagen tussen 09.00 en 17.00 uur). Milieu Centraal kan bij het aanspreekpunt terecht met vragen over het aanleveren van opdrachten, de dagelijkse uitvoering van de dienstverlening (uitvoerende rol), voor technische ondersteuning, informatie bij uitvoering van de campagnes, rapportages e.d.
- Eis 16. Eén medewerker van opdrachtnemer is verantwoordelijk voor overleg met Milieu Centraal op contractueel niveau (b.v. accountmanager). De Hoofd Bedrijfsvoering en communicatie adviseurs van Milieu Centraal kunnen bij de accountmanager terecht met vragen, contractzaken, technische ondersteuning, contractmutaties, e.d. Wijzigingen in invulling van deze functie wordt ruim van tevoren besproken met Milieu Centraal. De accountmanager is te bereiken via email en telefoon. Bij wisseling van een contactpersoon bij opdrachtnemer dient de nieuwe contactpersoon voorgesteld te worden bij Milieu Centraal.
- Eis 17. Voor spoedgevallen richt u een spoedprocedure in waarbij medewerkers van Milieu Centraal buiten kantoor tijden contact op kunnen nemen met opdrachtnemer.
- Eis 18. De communicatie tussen Milieu Centraal en de opdrachtnemer dient op diverse niveaus plaats te vinden volgens onderstaande structuur:
- Contract: Hoofd bedrijfsvoering;
 - Operationeel overleg: contactpersoon per campagne en het social team van Milieu Centraal.
- Eis 19. Milieu Centraal communiceert in het Nederlands en op de Nederlandse markt. De briefings, campagnes en rapportages dienen in het Nederlands te zijn. De medewerkers van de opdrachtnemer dienen de Nederlandse taal dan ook goed te beheersen in woord en geschrift.
- Eis 20. Milieu Centraal vindt persoonlijk contact belangrijk. Milieu Centraal is gevestigd in Utrecht en bij belangrijke momenten dient opdrachtnemer op locatie te komen, bijvoorbeeld ter kennismaking, bij grote personele wijzigingen aan zijde van opdrachtgever of bij de jaarlijkse evaluatie.
- Eis 21. Opdrachtnemer beschikt over voldoende medewerkers om de opdracht conform de aanbestedingsstukken uit te voeren.

Eis 22. Indien Milieu Centraal niet tevreden is over de inzet van een medewerker van opdrachtnemer kan Milieu Centraal verzoeken om vervanging van de desbetreffende medewerker. Milieu Centraal zal tijdig opdrachtnemer op de hoogte stellen als deze situatie zich voordoet en zal dit onderbouwen.

Prijs

Eis 23. Opdrachtnemer vult het prijzenblad. Opdrachtnemer dient reëel en transparant in te schrijven en mag geen misbruik maken van de gunningssystematiek. Alle aangeboden percentages liggen vast gedurende de gehele duur van de Overeenkomst, inclusief de opties tot verlenging.

Eis 24. Opdrachtnemer vermeldt in de inschrijving alle geldbedragen vast in euro's. Veranderingen in de koersverhouding tussen de euro en andere valuta hebben geen effect op de prijs.

Eis 25. Vermeld in de inschrijving alle geldbedragen exclusief omzetbelasting (btw). Alle vermelde prijzen en tarieven in de inschrijving dienen gesteld te zijn exclusief btw.

Eis 26. Er is sprake van all-in tarieven. Eventuele kortingen dienen in de prijzen te zijn verwerkt. Meerwerk wordt pas toegekend na schriftelijke toestemming van Milieu Centraal.

Eis 27. Opdrachtnemer is gerechtigd de overeengekomen uurtarieven ten hoogste één (1) maal per kalenderjaar, en wel voor het eerst op 1 januari 2025 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 contractjaar. 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 één maand voor toepassing schriftelijk bekend te worden gemaakt aan NMVW. Opdrachtnemer het voorstel (inclusief nieuwe prijslijsten) gespecificeerd met een uittreksel van CBS-Statline in te dienen en in het voorstel een verwijzing te maken naar deze raamovereenkomst. Indexeringsverzoeken over voorgaande jaren kunnen niet met terugwerkende kracht worden ingediend en ingevoerd.

Facturatie

Eis 28. Facturen dienen te voldoen aan de wettelijke vereisten en de factuurvereisten van de Milieu Centraal. Alle facturen dienen minimaal de volgende informatie te bevatten:

- Verwijzing naar de naam en datum van de raamovereenkomst;
- Factuurdatum;
- Periode waar de kosten betrekking op hebben;
- Naam van de contactpersoon van Milieu Centraal;
- Naam van de campagne;
- Prijs per onderdeel;
- Projectnummer (wordt door de contactpersoon van Milieu Centraal verstrekt);

- Het verschuldigde bedrag exclusief btw;
- Het verschuldigde bedrag inclusief btw;
- Het btw-bedrag.

Eis 29. Betaling en facturatie vinden na het uitvoeren en accepteren van de werkzaamheden plaats.

Eis 30. Opdrachtnemer verstuurt de facturen digitaal naar zowel de decentrale opdrachtgever van Milieu Centraal (de contactpersoon van het project) en naar facturen@milieucentraal.nl

Eis 31. Indien een incorrecte factuur wordt ingediend bij Milieu Centraal dient opdrachtnemer een credit factuur te sturen voor het volledige factuurbedrag met verwijzing naar de incorrecte factuur en een nieuwe correcte factuur in te dienen conform bovenstaande eisen. Dit geldt ook voor campagnes waarbij het volledige budget niet gebruikt is; het originele budget wordt gecrediteerd en een nieuwe factuur met het correcte bedrag wordt ingediend.

Eis 32. Facturen die afwijken van de hierboven beschreven eisen worden niet in behandeling genomen.