

Bijlage 7 Programma van Eisen

bij Inschrijvingsleidraad Media inkoop en advies

ten behoeve van Provincie Noord-Holland

Openbare Europese aanbesteding

PNH zaaknummer: 2240849

TenderNed kenmerk: 464343

Datum: 22 mei 2024



Dit document bevat alle opdracht-specifieke eisen die de Aanbestedende dienst stelt aan inschrijving op de Opdracht ('Programma van Eisen' of: PvE).

Indien gegadigde over de inhoud van de gestelde eisen in deze paragraaf vragen heeft kan hij tijdens de Nota van Inlichtingen fase (zie paragraaf 3.3 leidraad) een verzoek ter verduidelijking indienen. Het is uiteindelijk de Aanbestedende dienst die bepaalt of een voorgestelde wijziging wordt doorgevoerd.

De Provincie kan besluiten een aangepast document met de Nota van Inlichtingen beschikbaar te stellen aan alle Inschrijvers.

Daarna geldt de inhoud als minimumeis: het niet akkoord gaan met de inhoud (van de laatste verstrekte versie) betekent uitsluiting van de aanbestedingsprocedure.

Door inschrijving gaat de Inschrijver akkoord met de inhoud van dit document conform de laatste Nota van Inlichtingen.

1. Eisen akkoord overeenkomst documenten	
1.1	Tussen de Inschrijver, die de Opdracht gegund is, en de Provincie Noord-Holland komt na definitieve gunning een Raamovereenkomst tot stand overeenkomstig het model dat is opgenomen in Bijlage 3 van de Inschrijfleidraad. Nadat de Nota van Inlichtingen met antwoorden beschikbaar is gesteld geldt de laatste versie concept Raamovereenkomst als minimumeis: het niet akkoord gaan met de inhoud van de concept Raamovereenkomst betekent uitsluiting van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.
1.2	Door in te schrijven op deze aanbesteding gaat Inschrijver akkoord met de inhoud van de Algemene inkoopvoorwaarden voor leveringen en diensten (AIV) zoals opgenomen in Bijlage 5 bij de Inschrijfleidraad of zoals aangepast in de (laatste) Nota van Inlichtingen. De relatie tussen de AIV en de Raamovereenkomst is, dat in geval van een tegenstrijdigheid tussen een bepaling over hetzelfde onderwerp de inhoud van de Raamovereenkomst op dat punt prevaleert boven de AIV.
1.3	Inschrijver verklaart dat de Inschrijving is ondertekend door degene(n) die de organisatie van Inschrijver rechtsgeldig kan vertegenwoordigen voor deze aanbesteding en hiervoor gemachtigd/gemandateerd is
1.4	Er geldt voor de Opdrachtgever geen afnameverplichting binnen deze Raamovereenkomst.

2. Eisen Algemeen en Commercieel		
2.1	Gehanteerde tarieven	De gehanteerde tarieven zijn in Euro's, excl. BTW
2.2	Facturatie	De facturatie vindt achteraf plaats op basis van vooraf overeengekomen prijzen en fee's, tenzij nadrukkelijk en schriftelijk anders overeengekomen. Opdrachtnemer geeft hierbij een onderbouwd inzicht in de totstandkoming van de kosten.
2.3	Accountteam	Opdrachtgever krijgt een vast accountteam bij Opdrachtnemer toegewezen voor alle vragen en/of opmerkingen met betrekking tot de Raamovereenkomst en de uitvoering van de opdracht. Dit accountteam dient tijdens kantooruren telefonisch en per email bereikbaar te zijn, waarbij deze binnen twee werkdagen inhoudelijk reageert op e-mail, telefonisch contact en/of voicemailberichten.

3. Eisen uitvoering Opdracht		
3.1	Reactietijd bij Nadere offerteaanvraag	Offertes worden binnen vijf (5) werkdagen geleverd nadat de Nadere offerteaanvraag is verstuurd. Indien de leveringen wegens omstandigheden andere eisen vereist, zal hier onderlinge afstemming over plaats vinden.
3.2	Plaatsing mediatitels	Opdrachtnemer is in staat om op verzoek van de Opdrachtgever alle in Nederland voorhanden zijnde mediatitels te plaatsen.
3.3	Standaard plaatsingen	Opdrachtnemer voert standaard advertentieplaatsingen in eenvoudige formats uit na een door Opdrachtgever aangeleverde opdrachtbevestiging
3.4	Plaatsingsopdracht	Op basis van de ontvangen advertentieopdrachten met bijgevoegde mediaplanningen van Opdrachtgever verzorgt Opdrachtnemer de definitieve, administratieve plaatsingsopdrachten bij de media-exploitanten.
3.5	Inkoopnummer en kenmerken	Opdrachtnemer vermeldt bij de advertentieopdracht het door de Opdrachtgever geregistreerde inkoopdocumentnummer, de advertentiekenmerken en plaatsingsdatum.

3.6	Controle	Opdrachtnemer controleert de plaatsingen in de media op alle kwalitatieve afspraken, waaronder voorkeursposities, die met Opdrachtnemer zijn afgesproken.
3.7	Correcties	Bij niet correcte plaatsing informeert Opdrachtnemer onmiddellijk de Opdrachtgever met daarbij onmiddellijk een voorstel voor correctie.
3.8	Eindcontrole	Opdrachtnemer is eindverantwoordelijk voor eindcontrole op plaatsing van advertentieopdrachten van Opdrachtgever.
3.9	Specificaties	Elke Opdracht dient afzonderlijk te worden gespecificeerd, waaruit de standaardcondities als prijs/korting/BTW etc. uit af valt te lezen.
3.10	Managementrapportage	Opdrachtnemer levert jaarlijks een rapportage op, voor het jaarlijkse evaluatiegesprek, aan Opdrachtgever met betrekking tot de gereserveerde en gerealiseerde mediaomzet in geld en volume per media exploitant en per soort media.

4. Eisen aan de dienstverlening overig		
4.1	Wet- en regelgeving	Opdrachtnemer voldoet gedurende de gehele contractperiode- voor alle te leveren diensten- aan de geldende wet- en regelgeving. Indien er voor de dienstverlening gedurende de contractperiode aanvullende wettelijke eisen worden gesteld, wordt Opdrachtgever hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte gesteld.
4.2	Nederlandse taal	Voor de uitvoering van de opdracht in te zetten medewerkers en medewerkers van dienen de Nederlandse taal machtig te zijn. De door Opdrachtnemer op te stellen documenten gedurende de Raamovereenkomst worden in de Nederlandse taal opgesteld.
4.3	Medewerkers	Aan het door Opdrachtnemer in te zetten personeel worden de volgende eisen gesteld: - proactief, alert, professioneel en klantgericht; - vakbekwaam; - goed bereikbaar; - kunnen zich te allen tijde legitimeren conform de wettelijke eisen; - zijn opgeleid in hun vakgebied en hebben de voor hen relevante trainingen gevolgd en de kennis is up-to-date.
4.4	Social return uitvoeringsvoorwaarde	De Inschrijver verklaart akkoord te gaan met de bijzondere uitvoeringsvoorwaarde Social Return ad 5% van de gerealiseerde contractwaarde. De inschrijver, die de Opdracht gegund wordt, stelt in de contractfase een plan van aanpak op hoe hij invulling geeft aan de voorwaarde Social return voor als omschreven in Bijlage 6 'Social Return'.

5. Eisen KPI's managementinformatie, rapportage en communicatie		
5.1	Overlegstructuur	Opdrachtnemer zet de volgende overlegstructuur op voor de duur van de Raamovereenkomst: - Overleg (1x per jaar) met de accountmanager (evaluatie).
5.2	Kritieke Prestatie Indicatoren (KPI's)	Opdrachtgever meet de prestaties van Opdrachtnemer middels Kritieke prestatie indicatoren (Kpi) zoals hierna beschreven in de eisen 5.4 en 5.5. Het niet voldoen aan deze indicatoren kan (uiteindelijk) één van de redenen zijn van tussentijdse opzegging van de Raamovereenkomst, indien Opdrachtgever vaststelt dat geen verbetering naar tevredenheid optreedt. Zie paragraaf 3.3 in de (concept) Raamovereenkomst. Prestaties worden jaarlijks gemeten tijdens een jaarlijks evaluatiegesprek. Wanneer eerder niet een voldoende wordt geleverd wordt niet gewacht tot het jaarlijkse gesprek.
5.3	Hersteltijd	Waar de Kpi's niet worden gehaald, krijgt Opdrachtnemer de kans deze te herstellen binnen een redelijke termijn. Deze termijn is afhankelijk van de soort en mate van overtreden en de hersteltijd die dat met zich meebrengt. Partijen treden in overleg op welke termijn herstel plaats dient te vinden. Daarnaast stelt Opdrachtnemer een verbeterplan op met daarin SMART

		verbetermaatregelen en opvolgingsafspraken om tekortkomingen te herstellen dan wel in de toekomst te voorkomen.
5.4	KPI 1 "Levering"	Opdrachtnemer zorgt voor goede levering van diensten aan Opdrachtgever. Dit doen zij door in ieder geval te zorgen voor: - het nakomen van gemaakte afspraken; - het leveren van diensten conform vooraf afgesproken planning; - proactieve reactie mocht een planning onverhoopt niet gehaald worden. Dit wordt jaarlijks gemeten tijdens de evaluatiegesprekken waarbij de Opdrachtgever dit beoordeeld of voldoen wordt aan de indicatoren.
5.5	KPI 2 "Ontzorging "	Opdrachtnemer zorgt voor ontzorging van de Opdrachtgever bij het maken van een Media inkoop voorstel. Dit doen zij door in ieder geval te zorgen voor: - tijdige en volledige communicatie; - goede vertaling van de wensen in het voorstel; - goede verwerking van eventuele op- en of aanmerkingen op het voorstel. Dit wordt jaarlijks gemeten tijdens de evaluatiegesprekken waarbij de Opdrachtgever dit beoordeeld of voldoen wordt aan de indicatoren.
5.6	KPI Rapportage	Van de evaluatiegesprekken maakt Opdrachtgever een verslag op basis van onder andere de KPI's (5.4 en 5.5). Dit verslag wordt verstuurd naar Opdrachtnemer die hier akkoord op geeft.