

1. Eisen en vragen ten aanzien van de opdracht

Dit hoofdstuk bevat eisen ten aanzien van de opdracht. Eisen zijn hard, wat betekent dat inschrijvers bij uitvoering van de opdracht aan de eisen dienen te voldoen en daarmee rekening dienen te houden bij het opstellen van een inschrijving.

1.1 Eisen ten aanzien van de opdracht

Deze paragraaf bevat eisen ten aanzien van de opdracht. Eisen zijn hard, wat betekent dat Inschrijver bij uitvoering van de opdracht aan de eisen dient te voldoen en daarmee rekening houdt bij het opstellen van de inschrijving. De volgende eisen ten aanzien van de opdracht zijn van toepassing:

Algemene eisen

- 4 Opdrachtnemer stelt in overleg met Opdrachtgever een werkwijze op en doet op verzoek van Opdrachtgever data onderzoek om te komen tot een eenduidig ontwikkel- en uitvoeringsproces.
- 5 Opdrachtnemer kan mediaplannen ontwikkelen op basis van gedegen onderzoek en data-analyse vanuit de bestaande mediastrategie.
- 6 Opdrachtnemer spant zich in om de juiste doelgroepen te kennen en te bereiken.
- 7 Opdrachtnemer verzorgt de mediastrategie, inkoop, monitoring, bijsturing en rapportage.
- 8 Opdrachtnemer ontwikkelt mediaplannen op basis van beschikbare budgetten.
- 9 Opdrachtnemer stelt in samenwerking met Opdrachtgever een mediaplan op.
- 10 Opdrachtnemer geeft proactief kritisch advies aan Opdrachtgever over alle onderdelen die samenhangen met de opdracht.
- 11 Alle communicatie verloopt in het Nederlands.
- 12 Opdrachtnemer voert zowel strategisch, tactisch als operationeel overleg met Opdrachtgever en is hiervoor beschikbaar.
- 13 Opdrachtnemer is onafhankelijk en derhalve geen partij in de verkoop van online en offline media.
- 14 Na beëindiging van de overeenkomst blijft alle onderzoeksdata, first party data en intellectuele data eigendom van Opdrachtgever.
- 15 Opdrachtnemer doet onderzoek en data analyse naar het gedrag van bepaalde doelgroepen en geeft daar advies over aan Opdrachtgever.
- 16 Alle data (waaronder persoonsgegevens) die worden verwerkt of als gevolg van de dienstverlening beschikbaar komt, wordt verwerkt conform de schriftelijke instructies van Opdrachtgever en voor het doel dat de Opdrachtgever heeft bepaald. Opdrachtnemer houdt zich bij de verwerking van de persoonsgegevens van Opdrachtgever aan de eisen die de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) stelt.

Functionele eisen

- 17 Opdrachtnemer onderhandelt met de diverse exploitanten over een scherpe prijs/kwaliteitverhouding van aan te kopen diensten en is hierover transparant naar Opdrachtgever.
- 18 Opdrachtnemer overlegt periodiek met opdrachtgever over maatregelen ter verduurzaming van de uitvoering van de opdracht en voert overeengekomen maatregelen uit.

Rapportage

- 19 Opdrachtnemer biedt Opdrachtgever een actueel campagneoverzicht in de vorm van een dashboard met realtime data, met daarbij onder andere inzicht in contactfrequenties en bereikbaarheid.
- 20 Het binnen de overeenkomst te gebruiken format voor rapportage, evaluatie en aansluitend advies wordt in onderling overleg vastgesteld.
- 21 Er wordt doorlopend tweewekelijks gerapporteerd in een online meeting, en in de vier weken voorafgaand aan de open dagen (jaarlijks 4 momenten) vindt er wekelijkse rapportage plaats.
- 22 Na elke oplevering vindt er een face-to-face evaluatiegesprek plaats. De evaluatie gaat inhoudelijk in op de resultaten en bevat aanbevelingen over de aanpak.
- 23 Opdrachtgever ontvangt van de KPI overleggen of andere overleggen binnen vijf werkdagen notulen en een actie- en besluitenlijst.

Samenwerking

- 24 Opdrachtnemer zorgt voor één centrale contactpersoon.
- 25 Opdrachtnemer stelt indien noodzakelijk een adequate vervanger beschikbaar. De vervanger is op de hoogte van de relatie en afspraken met de Opdrachtgever.
- 26 De contactpersonen zijn bereikbaar per mail en telefonisch op werkdagen van 08:00 – 18:00 uur. Indien de contactpersonen van Opdrachtnemer niet bereikbaar zijn, wordt Opdrachtgever binnen 2 uur teruggebeld of gemaild.
- 27 Opdrachtnemer vervangt de contactpersoon wanneer er volgens Opdrachtgever sprake is van een mismatch c.q. inadequate samenwerking.
- 28 Voorafgaand aan de uitvoering van de werkzaamheden maakt Opdrachtnemer altijd een begroting en/of mediaplan die ter goedkeuring wordt voorgelegd aan Opdrachtgever. Werkzaamheden worden pas na (schriftelijke) goedkeuring uitgevoerd.
- 29 De begroting bevat in ieder geval: het aantal te besteden uren, het te hanteren uurtarief (maximaal het uurtarief conform inschrijving), mediakosten en alle overige kosten die noodzakelijk zijn.
- 30 Bij overschrijding van het aantal uren of indien blijkt dat het geoffreerde aantal uren niet toereikend is, meldt Opdrachtnemer dit onmiddellijk schriftelijk bij Opdrachtgever met bijbehorende uitleg en motivatie.
- 31 Voordat het vooraf geoffreerde aantal uren of uren uit de begroting wordt ingezet en/of gefactureerd dient deze geaccordeerd te zijn door Opdrachtgever.

Facturatie eisen

- 32 Facturering vindt achteraf na levering en na akkoord plaats.
- 33 Facturatie geschiedt alleen op basis van een opdrachtorder en onder vermelding van de door Opdrachtgever voorziene kenmerken die door Opdrachtnemer vermeld worden op de factuur.
- 34 Na levering ontvangt Opdrachtgever een orderbevestiging van Opdrachtnemer met de uitgeleverde budgetten.
- 35 Individuele aanvragen dienen altijd separaat gefactureerd te worden aan de aanvrager.
- 36 Bij onjuiste facturen of orderbevestigingen ligt de verantwoordelijkheid bij Opdrachtnemer om een juiste gecorrigeerde orderbevestiging of factuur te verzorgen. Opdrachtgever heeft het recht onjuiste facturen niet te betalen.
- 37 Facturen worden digitaal aangeleverd aan de afdeling Financiën.
- 38 Prijzen worden exclusief btw uitgevraagd. Inschrijver zal in geen geval order- en/of administratiekosten en/of bezorgkosten in rekening brengen, ongeacht de omvang van de bestelling.

Nazorg

- 39 Klachten worden door Opdrachtnemer klantvriendelijk en voortvarend afgehandeld door een heldere klachtenprocedure. Binnen twee werkdagen krijgt Opdrachtgever terugkoppeling over wanneer de klacht wordt opgelost.
- 40 Opdrachtnemer pakt klachten op die liggen bij derden zoals exploitanten. Opdrachtnemer is hiervoor aanspreekpunt van Opdrachtgever.

Indexering

- 41 De prijzen kunnen eenmaal per jaar, steeds in januari, voor het eerst in 2026, maximaal worden geïndexeerd met een percentage dat gelijk is aan het CBS-indexcijfer consumenten met een maximum van 2 procent. Indexeringen worden 2 maanden voorafgaande aan indexering schriftelijk kenbaar gemaakt aan opdrachtgever
- 42 De Opdrachtnemer dient een voldoende gemotiveerd voorstel aan te leveren. De motivatie bevat minimaal een duidelijke kostenopbouw en motivatie van het te hanteren percentage in relatie tot de opdracht. In het voorstel is een prijzenblad opgenomen waarbij Opdrachtnemer conform hetgeen bij de aanbesteding is ingeleverd aantoont wat de oude en nieuwe prijzen zijn en het verschil (percentage) duidelijk aangegeven wordt.
- 43 Indexering mag slechts worden doorgevoerd na schriftelijke bevestiging van Opdrachtgever. Na akkoord van Opdrachtgever zal Opdrachtnemer de wijziging doorvoeren. Andere prijswijzigingen worden niet geaccepteerd.