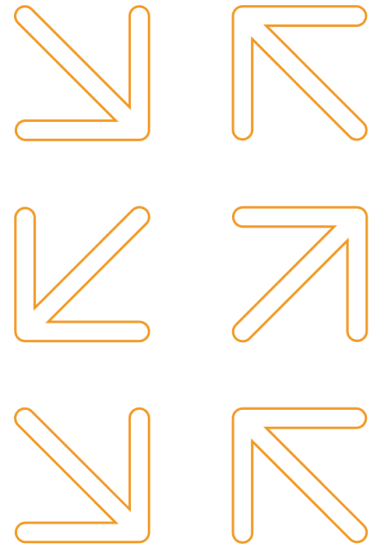


Europese aanbesteding Online Media Inkoop

Programma van Eisen



Europese aanbesteding
Online Media Inkoop
Programma van Eisen

Uitgegeven door

VeiligheidNL
Postbus 75169
1070 AD Amsterdam
www.veiligheid.nl

april 2025

Inhoudsopgave

	Pagina	
1	Inleiding	1
2	Eisen met betrekking tot de dienstverlening	2
3	Eisen met betrekking tot Opdrachtverstrekking	3
4	Eisen met betrekking tot Informatiebeveiliging en Persoonsgegevens	5
5	Eisen met betrekking tot Facturatie en Commercie	6
6	Eisen met betrekking tot Contractmanagement	7
Bijlagen	8	



1 Inleiding

Het voorliggende Programma van Eisen maakt deel uit van het Beschrijvend document. Het bevat de minimumeisen waaraan een Inschrijver ten tijde van de Inschrijving en tijdens de uitvoering van de Raamovereenkomst en Nadere Overeenkomsten die voortvloeien uit deze aanbesteding dient te voldoen. Deze minimumeisen worden in dit document de 'eisen' genoemd.

Met ondertekening van bijlage 8 - Inschrijfformulier van het Beschrijvend document verklaart Inschrijver dat hij voldoet aan alle in dit Programma van Eisen opgenomen eisen. Zie hiertoe tevens onder meer hoofdstuk 5 van het Beschrijvend document.



2 Eisen met betrekking tot de dienstverlening

Ref.	Eis
E-1	Inschrijver verklaart dat deze bij het opstellen van zijn Inschrijving rekening heeft gehouden met de verplichtingen die gelden ten aanzien van de Nederlandse en Europese wet- en regelgeving die van toepassing zijn bij de uitvoering van de Opdracht. Inschrijver hanteert de in de branche gebruikelijke normen en richtlijnen en vrijwaart VeiligheidNL voor iedere aansprakelijkheid omtrent het niet nakomen van de hieruit voortkomende verplichtingen.
E-2	Alle schriftelijke en mondelinge correspondentie tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst tussen VeiligheidNL en Opdrachtnemer is in de Nederlandse taal. Op aanvraag van VeiligheidNL kan correspondentie tevens in de Engelse taal worden opgesteld.
E-3	Na in werking treden van de Raamovereenkomst wordt gestart met een overdracht/ migratie van de advertentie accounts en campagnes. Inschrijver dient zorg te dragen voor het uitvoeren van alle benodigde activiteiten om deze overgang soepel te laten verlopen zonder enige (merkbare) interrupties.
E-4	VeiligheidNL is NEN ISO 9001 gecertificeerd en wordt (extern en intern) geaudit op de eigen kwaliteitsborging. Van Opdrachtnemer wordt verlangd dat de uitvoering van Opdrachten volgens een standaard werkwijze, bij voorkeur volgens een gecertificeerde werkwijze gebeurt, om de kwaliteit van de processen te borgen. Indien in het kader van een ISO audit informatie of bewijsstukken nodig zijn van Opdrachtnemer dan dient Opdrachtnemer hieraan mee te werken.
E-5	Opdrachtnemer zal binnen 6 maanden na gunning een exit plan overleggen waarin afspraken zijn uitgewerkt voor een ordentelijke overdracht bij beëindiging van de Raamovereenkomst.
E-6	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor en in staat om de werkzaamheden als beschreven in het Beschrijvend document en de bijlagen gedurende de gehele looptijd van de Raamovereenkomst uit te voeren.
E-7	Inschrijver gaat ermee akkoord dat hij/zij gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst een contactpersoon en een vervanger aanstelt die primair verantwoordelijk zijn voor de naleving en verdere invulling van de Raamovereenkomst. De vaste contactpersoon, en bij afwezigheid zijn/haar vaste vervanger, is gedurende standaard kantooruren (werkdagen tussen 9:00 uur en 17:00 uur) telefonisch en per e-mail bereikbaar.
E-8	Na gunning wordt een escalatieproces afgesproken waarin beschreven staat op welke wijze direct (binnen 4 uur) een campagne/ advertentie on hold kan worden gezet nadat een melding is gedaan door VeiligheidNL dat een fout is geconstateerd.
E-9	Opdrachtnemer zet specialisten in met aantoonbare ervaring op het op dat moment uitgevraagde gebied. Indien naar het oordeel van de Opdrachtgever niet voldoende specialistische kennis aanwezig is, dan is de Opdrachtgever gerechtigd de opdracht buiten de Raamovereenkomst uit te vragen.
E-10	Opdrachtnemer is gehouden aan de huis- en schrijfstijl zoals wordt bepaald in de brandgide en schrijfwijzer en de website formats van VeiligheidNL.
E-11	Opdrachtnemer begrijpt het maatschappelijk doel van VeiligheidNL en draagt zorg dat hier rekening mee wordt gehouden tijdens de uitvoering van de opdracht. Zie ook het verhaal van VeiligheidNL : https://www.veiligheid.nl/over-ons
E-12	Opdrachtnemer zet personeel in die over voldoende kennis en ervaring beschikken om de beoogde doelgroep van de betreffende campagne te bereiken, bijvoorbeeld kennis en ervaring op het gebied van jongerenmarketing en de daarbij van toepassing zijnde wetgeving (jonger dan 18).



Ref.	Eis
E-13	Tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst waarborgt Opdrachtnemer te kunnen beschikken over expertise op het gebied van het Ad Grants programma door over ten minste één medewerker te kunnen beschikken die één of meerdere certificeringen heeft behaald met betrekking tot Google Ad's.
E-14	Ten behoeve van de uitvoering van de opdracht beschikt Opdrachtnemer over een Google Partner status en kan vanuit die hoedanigheid tijdens de uitvoering van de Raamovereenkomst beschikken over directe toegang tot een accountmanager van het Google Ad Grants programma.
E-15	Opdrachtnemer werkt zo veel mogelijk met vaste teams die worden ingezet bij de verschillende door VeiligheidNL verstrekte opdrachten om zo te borgen dat de kennis over VeiligheidNL en eventuele eerdere uitgevoerde projecten aanwezig is.
E-16	Opdrachtnemer zet waar nodig personeel in dat aantoonbaar beschikt over technische en operationele kennis van Cookiebot, GA4, GTM en Looker studio en kan VeiligheidNL proactief adviseren over en ondersteunen met het beheren en optimaliseren van zowel de individuele tools als de samenhang tussen deze tools.
E-17	Opdrachtnemer vervult tijdens de uitvoering een proactieve adviserende rol over het ontwerp en de invulling van advertenties en gekoppelde landingpages van VeiligheidNL en de wijze waarop deze zijn te integreren in campagnes.
E-18	Als onderdeel van de Opdracht werkt Opdrachtnemer mee bij het briefen en de samenwerking met creatieve- en webdevelopmentbureaus die worden aangeleverd door VeiligheidNL.
E-19	In aanvulling op artikel 6.1 van de ARVODI-2018 geldt dat inwerkkosten voor rekening zijn van Opdrachtnemer indien deze vervanging tijdens de looptijd van een Nadere Overeenkomst plaats vindt. Hierbij wordt een standaard inwerkperiode van 16 uur (2 werkdagen) gehanteerd die niet in aanmerking komen voor declaratie.
E-20	Opdrachtnemer blijft op de hoogte van en denkt mee over de inzet van de nieuwste ontwikkelingen en/of best practices. Opdrachtnemer organiseert jaarlijks minimaal 1x een inspiratiesessie voor VeiligheidNL over 1 van de onderstaande onderwerpen: <ul style="list-style-type: none">• SEA• Display Advertising• Social Advertising• Video Advertising• Audio en podcast Advertising• Conversie optimalisatie;• Web en campagne analytics• Landing pages• Lead generation en Lead scoring• Toepassingen van AI In overleg met VeiligheidNL kunnen ook andere onderwerpen worden besproken.
E-21	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de campagne roadmap / jaarkalender maandelijks wordt bijgewerkt en zo volledig en altijd up-to-date is. Deze documenten worden, op een veilige wijze, online beschikbaar gesteld aan VeiligheidNL zodat deze te allen tijde direct is in te zien door VeiligheidNL.
E-22	Opdrachtnemer zorgt voor detectie en preventie van click fraud en bot traffic.

3 Eisen met betrekking tot Opdrachtverstrekking



Nr.	Eis
E-23	Inschrijver levert voor elke losse opdracht een projectopdracht/ offerte op, waarin in elk geval staat beschreven: <ul style="list-style-type: none">• Het projectresultaat• Omschrijving van de aanpak/ werkzaamheden• Op te leveren deelproducten• Levertijd/ datum gereed (gedetailleerde planning)• Een urenspecificatie per fase/deelproduct• Tarieven in- en exclusief BTW. Materiaalkosten zitten, indien niet gespecificeerd, in het uurtarief inbegrepen
E-24	Het is voor medewerkers van VeiligheidNL mogelijk aanvragen via een gestandaardiseerd, digitaal aanvraagformulier bij Opdrachtnemer aan te leveren. Uiterlijk binnen 10 werkdagen stuurt Opdrachtnemer een offerte naar aanleiding van een ontvangen aanvraag.
E-25	Voorafgaand aan de uitvoering van een opdracht kan VeiligheidNL eisen stellen aan de inhoudelijke kennis van relevante medewerkers van de Inschrijver.
E-26	Voorafgaand aan de uitvoering van een opdracht worden in samenwerking met VeiligheidNL per Nadere Overeenkomst de te behalen doelstellingen en KPI's bepaald.
E-27	Iedere opdracht dient schriftelijk te zijn goedgekeurd door de verantwoordelijk projectleider van VeiligheidNL, alvorens tot de start kan worden overgegaan.
E-28	Alle in het kader van de opdracht gecreëerde content, data en overzichten blijven eigendom van VeiligheidNL en moeten na beëindiging van de dienstverlening, opdracht of deelopdracht (of tussentijds op verzoek van de Opdrachtgever) aan VeiligheidNL worden overgedragen en alle kopieën dienen te worden vernietigd. VeiligheidNL kan hiervan bewijsvoering opvragen bij Opdrachtnemer.
E-29	VeiligheidNL is te allen tijde eigenaar van de advertentieaccounts en verleent Opdrachtnemer toegang zolang de samenwerking loopt. Bij voorkeur door middel van managementpartner account of via Azure AD.



4 Eisen met betrekking tot Informatiebeveiliging en Persoonsgegevens

Nr.	Eis
E-30	Ten behoeve van het delen en uitwisselen van bestanden en/of gezamenlijk werken aan campagnes wordt gebruik gemaakt van de Microsoft omgeving van VeiligheidNL.
E-31	2-factor autorisatie is verplicht voor systeemtoegang.
E-32	Indien van toepassing worden verzonden gegevens op een goede veilige wijze versleuteld getransporteerd.
E-33	Opdrachtnemer houdt zich bij de uitvoering van iedere Nadere overeenkomst aan de AVG/UAVG en hanteert in die trant ook het principe van privacy and security by design and default.
E-34	Opdrachtnemer waarborgt dat in iedere af te sluiten Nadere Overeenkomst de exit clausule is beschreven waar expliciet afspraken worden gemaakt over het verwijderen/ overdragen van door Opdrachtnemer opgeslagen data en de (tijdige) verwijdering daarvan na het aflopen van de betreffende Nadere Overeenkomst.
E-35	In geval in het kader van een Nadere overeenkomst er sprake is van dataopslag en dataverwerking dan vindt dat plaats binnen de Europese Economische Ruimte (EER), doorgifte naar buiten de EER is in beginsel niet toegestaan. Dit geldt ook voor eventuele sub-verwerkers die door Opdrachtnemer worden ingezet. Eventuele afwijkingen worden altijd ter goedkeuring voorgelegd bij VeiligheidNL.



5 Eisen met betrekking tot Facturatie en Commercie

Nr.	Eis
E-36	Inschrijver garandeert dat er naast de kostencomponenten die zijn opgenomen op het prijzenblad, geen sprake is van verborgen of additionele kosten. Kosten anders dan opgegeven in het prijzenblad komen later niet in aanmerking voor facturatie. Deze regel is ook van toepassing op alle af te sluiten Nadere Overeenkomsten.
E-36	Inschrijver gaat ermee akkoord dat meerwerk zonder toestemming en akkoord van VeiligheidNL niet in aanmerking komt voor facturatie. Opdrachtnemer voert enkel meerwerk uit na schriftelijke toestemming van VeiligheidNL en levert altijd voorafgaand aan het meerwerk een inschatting van de omvang.
E-37	Opdrachtnemer verstuurt facturen digitaal in pdf per e-mail naar: facturen@veiligheid.nl Facturen van Opdrachtnemer voldoen aan de facturatie instructie volgens bijlage 5a Factuurwijzer Stichting VeiligheidNL.
E-38	Opdrachtnemer krijgt toegang tot de social media accounts van VeiligheidNL voor het uitvoeren van de opdracht(en). Opdrachtnemer koopt namens VeiligheidNL mediaruimte in. Kosten voor deze online media tegoeden worden door Opdrachtnemer betaald en worden vervolgens door gefactureerd aan VeiligheidNL.



6 Eisen met betrekking tot Contractmanagement

Nr.	Eis
E-39	Binnen 3 maanden na ingangsdatum van de Raamovereenkomst dient Opdrachtnemer een concept werkafsprakendocument/ Service Level Agreement (SLA) in. Deze SLA is gebaseerd op de eisen uit het programma van eisen, de Inschrijving en de operationalisering van de daaruit voortvloeiende werkafspraken.
E-40	VeiligheidNL wenst minimaal 2 keer per jaar een evaluatiegesprek te hebben met Opdrachtnemer. Gedurende dit overleg wordt een evaluatie uitgevoerd op basis van een vooraf ingevulde contractevaluatiesheet.
E-41	Het initiatief voor het plannen van het halfjaarlijkse evaluatieoverleg ligt bij Opdrachtnemer. Het initiatief voor het aandragen van evaluatiepunten ligt bij beide Partijen. Opdrachtnemer draagt zorg voor de verslaglegging van het overleg. Het schriftelijke verslag wordt definitief nadat beide partijen akkoord zijn met de inhoud van het verslag.
E-42	Ten behoeve van (langlopende) campagnes kan op operationeel, tactisch- en/of strategisch niveau overleg worden ingepland al naar gelang de behoefte bestaat om dit te doen. Ten behoeve van het operationele overleg is het te allen tijde mogelijk om binnen 10 werkdagen een afspraak in te plannen en plaats te laten vinden.
E-43	Opdrachtgever en Opdrachtnemer wijzen een contactpersoon = op directieniveau aan die kan worden ingezet in het geval escalatie nodig is. In urgente situaties, naar oordeel van VeiligheidNL, is binnen 48 uur overleg mogelijk.



Bijlagen

Onderstaande bijlagen maken integraal deel uit van dit Programma van Eisen

Bijlage 5a Facturatiewijze Stichting VeiligheidNL

