



Bijlage 7 Programma van Eisen

De eisen in dit Programma van Eisen zijn uitsluitende (knock-out) criteria, 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. Het niet voldoen aan deze eisen heeft uitsluiting van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure tot gevolg.

Algemeen	
Eis	Omschrijving van de eis
1	Opdrachtnemer gaat akkoord met de inschrijvingsvoorwaarden, aanbestedingsdocumentatie, de controle van inschrijvingen en beoordelingsprocedure.
2	Opdrachtnemer zorgt voor één centraal contactpersoon en één vaste vervangende contactpersoon.
3	Opdrachtnemer stelt indien noodzakelijk een adequate vervanger beschikbaar. De vervanger is op de hoogte van de relatie en afspraken met de Opdrachtgever.
4	De contactpersonen zijn bereikbaar per mail en telefonisch op werkdagen van 09:00 – 17:00 uur. Indien de contactpersonen van Opdrachtnemer niet bereikbaar zijn, wordt Opdrachtgever binnen 4 werkuur teruggebeld of gemaild.
5	Opdrachtnemer vervangt de contactpersoon wanneer er volgens Opdrachtgever sprake is van een mismatch c.q. inadequate samenwerking.
6	Opdrachtnemer houdt zich aan alle relevante wet- en regelgeving dan wel draagt zorg dat haar onderaannemer(s) zich houden aan relevante wet- en regelgeving ten aanzien van uitvoering van werkzaamheden.
7	Opdrachtnemer stelt in overleg met Opdrachtgever een werkwijze op om te komen tot een eenduidig uitvoeringsproces.
8	Opdrachtnemer spant zich in om de juiste doelgroepen te kennen en te bereiken via de meest geschikte kanalen of een mix daarvan.
9	Opdrachtnemer verzorgt de offline en online advertentiecampagnes, inkoop, monitoring, bijsturing, rapportage en evaluatie op basis van de beschikbare budgetten.
10	Alle communicatie verloopt in het Nederlands.
11	Opdrachtnemer voert zowel strategisch, tactisch als operationeel overleg met Opdrachtgever en is hiervoor beschikbaar.
12	Opdrachtnemer is onafhankelijk en derhalve geen partij in de verkoop van offline en online advertenties.
13	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor deugdelijke uitvoering van offline en online advertentie-inkoop en onderhoudt indien nodig hierover contact met uitvoerende partijen.
14	Na beëindiging van de overeenkomst blijven alle onderzoeksdata, first party data en intellectuele data eigendom van Opdrachtgever.
15	VrAA kan zelf ook contact opnemen met de pers om afspraken te maken over free publicity of redactionele stukken.
16	Opdrachtnemer werkt volgens de huisstijlkaders van VrAA/BAA. Deze kaders worden na gunning gedeeld met Opdrachtnemer.
17	Opdrachtnemer heeft bekendheid van de relevante mediakanalen in de regio van de VrAA.

18	Er is binnen de af te sluiten Raamovereenkomst op geen enkele wijze sprake van een afname garantie door de VrAA. Opdrachtnemer heeft geen recht op vaste (jaarlijkse) omzet. Daarnaast kan de VrAA niet worden gehouden aan een minimale urenafname.
19	Opdrachtnemer staat ervoor in dat zijzelf, maar ook haar personeel en personeel van door haar ingeschakelde bedrijven, alle bedrijfsinformatie afkomstig van de VrAA die op enigerlei wijze ter kennis is gekomen of gebracht, geheimhoudt tegenover derden. Opdrachtnemer zal geen informatie over de door haar aan de VrAA geleverde diensten verstrekken aan derden, behoudens schriftelijke toestemming van de VrAA of in geval van een wettelijke verplichting.
20	Informatie, documentatie en creaties van de VrAA, of die Opdrachtnemer heeft gemaakt in opdracht van de VrAA, zijn eigendom van de VrAA. Alle rechten op het gebied van intellectueel eigendom komen te goede aan de VrAA. De VrAA mag hetgeen Opdrachtnemer bij de uitvoering van de opdrachten oplevert geheel naar eigen inzicht en kosteloos (her)gebruiken.
21	Opdrachtnemer voert werkzaamheden uit in overeenstemming met de AVG. Opdrachtnemer gebruikt de door de VrAA verstrekte gegevens/data enkel en alleen voor de uitvoering van de dienstverlening. Deze worden niet zonder schriftelijke toestemming van de VrAA verstrekt aan derden. Mocht Opdrachtnemer uiteindelijk persoonsgegevens voor de VrAA gaan verwerken, dan zullen partijen een Verwerkersovereenkomst afsluiten. Er zal in dit geval gebruik gemaakt worden van het model verwerkersovereenkomst van de VrAA (bijlage 3c).
22	Op het moment dat de Raamovereenkomst met Opdrachtnemer – vroegtijdig of van rechtswege – wordt beëindigd, is Opdrachtnemer gehouden om volledige medewerking te verlenen aan overdracht van alle data en documentatie die Opdrachtnemer heeft verkregen of gecreëerd tijdens de uitvoering van de dienstverlening. De data en informatie wordt overgedragen aan de nieuwe leverancier of rechtstreeks aan de VrAA. Opdrachtnemer mag geen kosten in rekening brengen bij de VrAA of de nieuwe leverancier voor de uitvoering van de overdracht. Opdrachtnemer garandeert de VrAA dat gedurende de afrondingsperiode werkzaamheden worden uitgevoerd conform afspraak en kwaliteitsniveau. Indien Opdrachtnemer niet aan haar verplichtingen voldoet, zal de VrAA betaling van de laatste facturen opschorten tot opdrachtnemer de verplichtingen heeft voldaan.
23	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor alle fouten die ontstaan tijdens de uitvoering van de dienstverlening. Eventuele fouten of omissies dienen kosteloos door Opdrachtnemer hersteld te worden.
24	Opdrachtnemer conformeert zich, tenzij op verzoek van de VrAA anders is overeengekomen, aan het huisstijlhandboek van de VrAA en de BAA. Het huidige huisstijlhandboek van de VrAA is aan de aanbestedingsdocumentatie toegevoegd als bijlage 13. Voor de huisstijl van de BAA volgen wij de richtlijnen van Brandweer Nederland. Deze is te vinden op: Brandweerhuisstijl - BrandweerNederland.nl
25	Opdrachtnemer garandeert dat de communicatiemiddelen die Opdrachtnemer voor de VrAA alleen worden verstrekt aan de VrAA en niet voor andere doeleinden (andere opdrachtgevers) worden ingezet.
26	Eventueel beeldmateriaal dat Opdrachtnemer van de VrAA ontvangt mag alleen worden ingezet voor de uitvoering van de dienstverlening. Opdrachtnemer mag deze niet zonder nadrukkelijke toestemming van de VrAA voor andere doeleinden inzetten.
27	De VrAA behoudt zich het recht voor om opdrachten door andere partijen te laten uitvoeren op het moment dat Opdrachtnemer deze niet tijdig kan invullen (binnen de gestelde reactietermijn) of door andere redenen naar eigen inzicht van de VrAA. Opdrachtnemer heeft in dat geval geen recht op enige vorm van schadevergoeding. Daarnaast is de VrAA vrij om te allen tijde vormgevingswerkzaamheden uit te laten voeren door medewerkers die in dienst zijn van de VrAA.

Minimumeisen t.a.v. Rapportage

Eis	Omschrijving van de eis
28	Het binnen de Overeenkomst te gebruiken format voor rapportage, evaluatie en aansluitend advies wordt in onderling overleg vastgesteld.
29	Opdrachtgever ontvangt van de KPI overleggen of andere overleggen binnen vijf werkdagen notulen en een actie- en besluitenlijst.
30	Opdrachtnemer biedt op verzoek van Opdrachtgever een actueel online advertentieoverzicht in de vorm van een dashboard met real-time data.
31	Opdrachtnemer stuurt lopende campagnes tussentijds bij op basis van de behaalde resultaten in relatie tot het gestelde doel.
32	Na elke oplevering van een campagne wordt Opdrachtgever voorzien van een uitvoerige rapportage per campagne met conclusies en aanbevelingen.
33	Opdrachtnemer neemt minimaal één keer per jaar het initiatief voor een tactisch overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Tijdens dit overleg worden de volgende zaken besproken: <ul style="list-style-type: none">• Managementrapportage inclusief KPI's, waaronder begrote uren versus werkelijk uren per campagne;• Facturatie;• Kwaliteit van de producten en dienstverlening;• Klachten en opmerkingen;• Overige relevante zaken.
34	Opdrachtnemer neemt eenmaal per jaar het initiatief voor een strategisch overleg tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever. Tijdens dit overleg worden de volgende zaken besproken: <ul style="list-style-type: none">• Verbeterpunten;• Managementinformatie;• Overige relevante zaken.
35	Opdrachtnemer levert voor elk tactisch overleg een digitaal overzicht van plaatsingen, periode plaatsingen per media item en kosten inclusief alle bewijsstukken aan.
36	Voorafgaand aan de uitvoering van werkzaamheden maakt Opdrachtnemer altijd een begroting die ter goedkeuring wordt voorgelegd aan Opdrachtgever. Werkzaamheden worden pas na goedkeuring middels een opdrachtbevestiging vanuit Opdrachtgever uitgevoerd.
37	Voordat het vooraf geoffreerde aantal uren of uren uit de begroting wordt ingezet en/of gefactureerd dient deze geaccordeerd te worden door Opdrachtgever. Hiertoe ontvangt Opdrachtnemer altijd een referentienummer.

Minimumeisen t.a.v. Financiën

Eis	Omschrijving van de eis
-----	-------------------------

38	<p>Facturering vindt achteraf per bestelling na levering plaats. Iedere factuur dient te zijn voorzien van:</p> <ul style="list-style-type: none"> • te factureren dienst of project/campagne; • factuuradres; • contactpersoon op voorblad van de factuur; • contact- en betalingsgegevens van Opdrachtnemer; • factuurdatum; • totaalbedrag met specificatie kosten van de levering; • Op de factuur benaming en opsplitsing middelen + uitgeleverde budgetten • van toepassing zijnde btw-percentages per factuurregel; • datum van levering; • referentienummer.
39	<p>De factuur dient in de vorm van pdf, één pdf per email, te worden verstuurd naar Financieadministratie@brandweeraa.nl Adressering: Veiligheidsregio Amsterdam-Amstelland, Ringdijk 98, 1097AH Amsterdam 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.</p>
40	<p>De tarieven zoals geoffreerd door Inschrijver binnen de Inschrijving zijn all-in. Dat wil zeggen inclusief onder andere maar niet uitsluitend: salariskosten, overheadkosten, kosten voor gebruik apparatuur, dashboards, testkosten, kosten voor keuringen, certificaten, verzekeringen, reis en verblijfskosten, verpakkings-, transport- en opslagkosten, belasting, heffingen, administratieve kosten en kosten voor intern overleg. Inclusief mediabudget. Opdrachtnemer brengt bij de VrAA geen andere tarieven in rekening dan de uurtarieven zoals opgenomen binnen de Inschrijving. Er is geen sprake van enig andere vergoeding.</p>
41	<p>Facturen worden binnen 30 dagen na ontvangst van de factuur en goedkeuring van de VrAA van de geleverde Leveringen/Diensten aan de Opdrachtnemer betaald.</p>
42	<p>De door Opdrachtnemer opgegeven prijzen staan vast gedurende de eerste jaar van de initiële contracttermijn van de Raamovereenkomst. Na afloop van deze prijsvaste periode heeft zowel de Opdrachtnemer alsmede Opdrachtgever het recht om jaarlijks per ingangsdatum van het nieuwe contractjaar een prijsaanpassing door te voeren. De eerste mogelijke indexering is per 1 februari 2027. Het CBS-prijsindexcijfer (CPI) in de categorie: '000000 Alle bestedingen' zal worden gehanteerd voor prijsaanpassingen (zie link). De prijswijziging is gemaximaliseerd tot het jaargemiddelde over het voorgaande contractjaar (kolom 'jaarmutatie'). Dit jaargemiddelde wordt bij indexatie per 1 februari 2027 als volgt berekend: jaarmutatiecijfer periode januari 2026 tot en met december 2026 gedeeld door 12 (maanden). Voor deze Overeenkomst geldt derhalve jaarmutatie CPI 2015=100 uit de genoemde categorie voor de eerst mogelijke indexering. Link CPI = https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/83131NED/table?dl=192E3</p>
43	<p>Meerwerk mag alleen uitgevoerd worden door Opdrachtnemer op het moment dat de VrAA daar schriftelijke toestemming voor heeft gegeven. Meerwerk wordt uitgevoerd op basis van de uurtarieven zoals opgenomen binnen de Inschrijving. Het uitgevoerde meerwerk mag na uitvoering achteraf in rekening worden gebracht door Opdrachtnemer.</p>
44	<p>Alle opdrachten waaraan Opdrachtnemer nog niet is begonnen kunnen kosteloos worden geannuleerd door de VrAA. Indien Opdrachtnemer al werkzaamheden heeft uitgevoerd, en de VrAA wil een opdracht annuleren, kunnen alleen de reeds uitgevoerde werkzaamheden door Opdrachtnemer worden gefactureerd.</p>
45	<p>Opdrachtnemer onderhandelt met de diverse exploitanten over een scherpe prijs/kwaliteitverhouding van aan te kopen diensten en is hierover transparant naar Opdrachtgever.</p>

Eis	Omschrijving van de eis
46	Klachten worden door Opdrachtnemer klantvriendelijk en voortvarend afgehandeld middels een heldere klachtenprocedure. Binnen twee werkdagen krijgt Opdrachtgever terugkoppeling over wanneer de klacht wordt opgelost.
47	Opdrachtnemer pakt klachten op waarvan de oorzaak ligt bij derden zoals exploitanten. Opdrachtnemer is hiervoor aanspreekpunt van Opdrachtgever.