

## **Bijlage 2 - Programma van Eisen**

Inschrijver dient aan alle in dit document gestelde te voldoen. Het niet akkoord gaan met- of kunnen voldoen aan één of meerdere eisen leidt tot uitsluiting van de procedure.

### **Algemeen**

1. Inschrijver is in staat de gewenste dienstverlening gedurende de looptijd van de overeenkomst te leveren. Indien u een Opdracht niet naar behoren kan uitvoeren staat het Opdrachtgever vrij om deze bij een andere partij uit te vragen.
2. Inschrijver handelt conform de Wet Bescherming Persoonsgegevens. Alle gegevens door Opdrachtgever aan Inschrijver ter beschikking gesteld of door de onder de Raamovereenkomst verrichte werkzaamheden aan Inschrijver bekend geworden, zullen anders dan op een door de Wet toegelaten wijze, niet aan derden worden verstrekt. Opdrachtgever behandelt alle door Inschrijver verstrekte persoonsgebonden informatie eveneens conform de Wet Bescherming Persoonsgegevens. Dit wordt na gunning uitgewerkt in de Verwerkersovereenkomst.
3. Inschrijver verplicht zich tot geheimhouding van al hetgeen Inschrijver door de uitvoering van de Raamovereenkomst over de bedrijfsvoering van Opdrachtgever blijkt en draagt ervoor zorg, dat ook zijn personeel zich naar deze verplichting zal gedragen, ook na beëindiging van de raamovereenkomst. Indien Opdrachtgever dit wenst, is Inschrijver verplicht een geheimhoudingsverklaring af te laten geven door zijn medewerkers.
4. Inschrijver moet alle media van het Nederlandse medialandschap kunnen aanbieden.
5. Bewijsstukken van Mediaplantsingen (digitaal en niet-digitaal) dienen te worden aangeleverd. Tevens moet de scan in de kleur plaatsvinden conform originele plaatsing (kleur dan wel zwart-wit) en dient de media tool en de datum van plaatsing zichtbaar te zijn.
6. Inschrijver geeft per campagne vooraf inzage in de locaties waar Inschrijver voornemens is online/offline reclame-uitingen zichtbaar te maken. Voor online reclame-uitingen dienen voor publicatie de uiting te worden aangeleverd voor een laatste check.
7. Inschrijver dient 100% van het wervingsgebied in Nederland, postcodegebieden 10 t/m 43, (zie bijlage 'Postcodekaart Nederland 10-43) te kunnen bedienen. Zichtbaar in onder andere, printmedia, out of home (buitenreclame, ov-media, scholen (vo/mbo)) en rtv.
8. Inschrijver dient online, naast de Nederlandse markt, internationaal effectief bereik te kunnen genereren. De landen worden ieder jaar opnieuw vastgesteld. Op dit moment zijn dat: Bulgarije, Slovaakse, Roemenië, Litouwen, Italië, Polen en Hongarije. Onderzoek naar markt in Spanje, Portugal, Ierland, Duitsland en Griekenland.
9. Bij beëindiging van de Raamovereenkomst garandeert Inschrijver haar volledige medewerking te verlenen aan een soepele en effectieve overdracht van werkzaamheden en accountgegevens. Hierbij stelt zij alle gegevens die noodzakelijk zijn voor een correcte uitvoering van de dienstverlening bij de Opdrachtgever ter beschikking aan de Opdrachtgever dan wel aan de nieuwe Inschrijver.

10. Indien Inschrijver werkt met derden, dan blijft Inschrijver jegens Inholland onverminderd verantwoordelijk en aansprakelijk voor de nakoming van de krachtens de Opdracht overeengekomen prestaties.
11. Indien Inschrijver met een onderaannemer gaat werken dient te bekend te worden gemaakt in het e-UEA formulier. Het is niet toegestaan tijdens de duur van de Overeenkomst zonder overleg met Opdrachtgever een beroep te doen op andere Onderaannemers, anders dan vermeld in het e-UEA.
12. Inschrijver baseert advies uitsluitend op basis van aantoonbare kwalitatieve en kwantitatieve gegevens over belevingen en leefwereld van doelgroepen passend bij profilering van de hogeschool.
13. Nevenafspraken, wijzigingen en aanvullingen worden schriftelijk overeengekomen. Ook voor het afzien van de schriftelijke vorm is schriftelijke overeenstemming noodzakelijk.
14. Op een volledig gespecificeerde aanvraag dient Inschrijver binnen 5 werkdagen een voorstel uit te kunnen brengen op basis waarvan een Nadere overeenkomst gesloten kan worden. Dit voorstel is kosteloos voor opdrachtgever.
15. Tijdens uitvoering van een campagne dient er continue proactief monitoring plaats te vinden en bijsturing en afstemming waar nodig.

#### **Communicatie**

16. Inschrijver stelt een vast contactpersoon beschikbaar gedurende de looptijd van de overeenkomst.
17. Inschrijver heeft op alle werkdagen een telefonische bereikbaarheid van 8.30 tot 18.00 uur.
18. Indien een opdracht niet verstrekt wordt vanuit de Afdeling Marketing, dan wordt de vaste contactpersoon van de Afdeling Marketing door Inschrijver in kennis gesteld van de aanvraag van een onderdeel van de organisatie.
19. Opdrachtgever wenst zich het recht voor te behouden om bij een aantoonbare “mismatch” tussen haar vaste contactpersoon Opdrachtgever en vaste contactpersoon Inschrijver, een andere vaste contactpersoon toegewezen te krijgen. Een dergelijk verzoek dient met redenen omkleed te zijn.
20. 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.
21. 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.
22. 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.
23. Voordat het vooraf geoffreerde aantal uren of uren uit de begroting wordt ingezet en/of gefactureerd dient deze geaccordeerd te zijn door Opdrachtgever.

## Rapportages

24. Per kwartaal vindt er een evaluatie plaats van de totale dienstverlening. Opdrachtnemer plant deze in. De kosten hiervan zijn verwerkt in de urenopgave in het Prijsinvulformulier.
25. Opdrachtnemer dient na elke campagne een evaluatierapport op te leveren. Hierbij dient in te worden gaan op de voorafgestelde KPI's, bereik, kliks, CTR, Engagement en advies voor eventuele optimalisaties.
26. Opdrachtnemer levert een rapportage op van de locaties waar reclame-uitingen zichtbaar zijn geweest en voor welke periode (op postcodeniveau) met bewijsstukken.
27. Inschrijver dient in overleg met Opdrachtgever minimaal eenmaal per half jaar een uitgebreid managementrapport te verstrekken en te presenteren betreffende alle in voorliggende periode gevoerde campagnes. Deze rapportage bevat bijbehorende verbeteradviezen over de campagnes én over de samenwerking.
28. Advies, rapportages en evaluaties zijn vrij van rechten en komen ongelimiteerd en exclusief in bezit van Opdrachtgever.

## Prijzen & Facturatie

29. De door u geoffreerde prijzen voor de dienstverlening zijn inclusief eventuele verzend- en bezorgkosten, administratiekosten, managementkosten, loonkosten, implementatie en optimalisatieprocessen, kwaliteitscontrole, nazorg, klachtenafhandeling, geschillen, materiaalkosten, middelen, toeslagen en eventuele nog niet genoemde kosten zoals nodig voor uitvoering van de opdracht, doch exclusief btw.
30. De door u aangeboden tarieven liggen vast en kunnen na 1 juli 2027 eenmaal per jaar worden bijgesteld met een percentage gelijk aan het CBS-prijsindexcijfer CAO-lonen per uur inclusief bijzondere beloningen, categorie zakelijke dienstverlening. Hierbij wordt telkens het maandcijfer van de voorafgaande maand juni gehanteerd, waarbij het indexcijfer van juni 2026 wordt gesteld op 100%.
31. U dient uw voornemen voor prijsverhoging minimaal zes weken voor de ingangsdatum bekend te maken aan Opdrachtgever. Gewijzigde prijzen en tarieven als gevolg van indexering gaan pas in na toestemming van Opdrachtgever. Deze zal redelijke voorstellen niet weigeren.
32. Uw facturen geven een duidelijk en gespecificeerd inzicht in de gemaakte kosten per maand waarbij er onderscheidt wordt gemaakt tussen de media budgetten en het aantal bureau uren.
33. De bureau-uren worden per maand aan Opdrachtgever gefactureerd
34. Opdrachtnemer geeft inzicht in de prijsafspraken met de exploitanten.
35. Na gunning zal worden afgestemd of de exploitanten direct aan Opdrachtgever, of dat dit maandelijks via de Opdrachtnemer verloopt.