

Bijlage 4 - Programma van Eisen

NO EA Ontwikkeling en uitvoer van strategische merkcommunicatie, campagnes en performance marketing - SHN2607

Inschrijving wordt beoordeeld op het voldoen aan de gestelde Eisen in deze Bijlage. Het betreft hier **knock-out criteria**; dat wil zeggen dat, indien een Inschrijving niet voldoet aan alle Eisen, de Inschrijving voor verdere beoordeling wordt uitgesloten.

Nr.	Eisen
1. Algemene juridische en contractuele voorwaarden	
1.1 Eigendom en rechten	
1.	Alle Intellectuele Eigendomsrechten die ontstaan in het kader van de Opdracht komen op toe aan Slachtofferhulp Nederland, op de manier die hierna staat uitgewerkt. Dat betekent dat Slachtofferhulp Nederland eenzijdig kan bepalen wat zij met deze Resultaten en Prestaties, dan wel de Intellectuele Eigendomsrechten die daarop rusten, doet. Slachtofferhulp Nederland kan deze indien nodig delen met andere Opdrachtnemers die betrokken zijn bij aanverwante percelen of opvolgende Opdrachten, en deze laten bewerken of verder laten ontwikkelen. Alle Intellectuele Eigendomsrechten die ten aanzien van de Prestatie (gedefinieerd als de door Gegadigde of Opdrachtnemer te volbrengen Opdracht, de op Gegadigde of Opdrachtnemer rustende verplichtingen onder de Raamwerkovereenkomst, Wachtkamerovereenkomst, of Nadere Overeenkomst en/of het door Gegadigde of Opdrachtnemer te verstrekken gebruiksrecht dan wel een combinatie daarvan, waaronder begrepen materialen) en Documentatie (gedefinieerd als de instructies, handleidingen, etc. met betrekking tot de door Gegadigde of Opdrachtnemer te volbrengen Opdracht) en/of Resultaten (gedefinieerd als alle resultaten – tussentijdse resultaten en eindresultaten –, informatie, conclusies, uitvindingen, oplossingen, specificaties, rapporten, ontwerpen, tekeningen, data, of andersoortige materialen die zijn gemaakt, gecreëerd, of afgerond door de Gegadigde of Opdrachtnemer voortvloeiend uit en/of gerelateerd aan de Opdracht van en ten behoeve van Slachtofferhulp Nederland ontwikkelt en/of ontwerpt en/of opstelt en/of schrijft en/of levert of dit laat doen door een onderaannemer of werknemer, waaronder uitdrukkelijk begrepen resultaten voortvloeiend uit een Opdracht) waar en wanneer ook ontstaan, gecreëerd of kunnen of zullen kunnen worden uitgeoefend, berusten bij Slachtofferhulp Nederland voor zover het Intellectuele Eigendomsrechten betreft die voortvloeien uit een Prestatie of Resultaten die voor of op verzoek van Slachtofferhulp Nederland is of wordt gecreëerd, ontworpen of vervaardigd en/of onder leiding of toezicht van Slachtofferhulp Nederland dan wel aan de hand van haar verzoeken, instructies of ontwerpen is of wordt gerealiseerd. Voor zover nodig worden deze rechten op grond van de Raamwerkovereenkomst, Wachtkamerovereenkomst, of Nadere Overeenkomst door Gegadigde of Opdrachtnemer aan Slachtofferhulp Nederland overgedragen, welke overdracht reeds nu voor alsdan door Slachtofferhulp Nederland wordt aanvaard. Met ondertekening van de Raamwerkovereenkomst, draagt de Opdrachtnemer de hierboven bedoelde rechten over aan Slachtofferhulp Nederland. Voor zover voor de overdracht van die rechten op enig moment een nadere akte is vereist, machtigt Opdrachtnemer Slachtofferhulp Nederland hierbij voor dat geval onherroepelijk een dergelijke akte op te maken en deze mede namens Opdrachtnemer te ondertekenen (een en ander onverminderd de verplichting van Opdrachtnemer om op eerste verzoek van Slachtofferhulp Nederland aan de overdracht van deze rechten medewerking te verlenen zonder daarbij voorwaarden te kunnen stellen). Opdrachtnemer

	machtigt voor zover nodig Slachtofferhulp Nederland hierbij tevens onherroepelijk om de overdracht van deze rechten in de desbetreffende registers in of over te (doen) schrijven. Het Intellectueel Eigendom over pre-existente methodieken, modellen, tools of soortgelijke middelen die de Opdrachtnemer al bezat voorafgaand aan de Opdracht, blijft bij de Opdrachtnemer. Deze pre-existente middelen zijn geen Prestaties of Resultaten in de bovengemelde zin. Desalniettemin geldt daarvoor, dat het aan de Opdrachtnemer is om op verzoek van Opdrachtgever de pre-existentie van de middelen aan te tonen. Voor zover het gebruik van pre-existente methodieken, modellen, tools of soortgelijke middelen onmisbaar is voor de verdere uitvoering, ontwikkeling en exploitatie door Slachtofferhulp Nederland van de door Opdrachtnemer geleverde Prestaties en Resultaten, ook ná beëindiging van de Opdracht, verleent Opdrachtnemer aan Slachtofferhulp Nederland een gebruiksrecht op voornoemde pre-existente middelen onder nader overeen te komen voorwaarden. Dit gebruiksrecht omvat tevens het recht van Slachtofferhulp Nederland om deze middelen te delen met andere opdrachtnemers, voor zover noodzakelijk voor de continuïteit van de dienstverlening van Slachtofferhulp Nederland. Bij verschil van mening tussen partijen over Intellectuele Eigendomsrechten op (delen van) een Prestatie of Resultaten wordt er, behoudens tegenbewijs, vanuit gegaan dat die rechten bij Slachtofferhulp Nederland berusten. Slachtofferhulp Nederland mag ongeacht de uitkomst van dat geschil voortgaan met het gebruik daarvan. De Opdrachtnemer doet hierbij, voor zoveel als nodig, mede namens zijn werknemers, afstand van alle eventueel aan hem toekomende zogenoemde persoonlijkheidsrechten als bedoeld in artikel 25 lid 1, sub a t/m c Auteurswet, in de mate waarin die regelgeving zodanige afstand toelaat. De Opdrachtnemer garandeert Slachtofferhulp Nederland bevoegd te zijn om deze afstand mede namens zijn werknemers te verrichten. De Opdrachtnemer vrijwaart Slachtofferhulp Nederland tegen aanspraken van derden ter zake van een (gestelde) inbreuk op Intellectuele Eigendomsrechten van die derden, zulks met inbegrip van persoonlijkheidsrechten als bedoeld in artikel 25, eerste lid van de Auteurswet, en vergelijkbare aanspraken met betrekking tot Resultaten, kennis, ongeoorloofde mededinging en dergelijke daaronder begrepen, wanneer die aanspraken te maken hebben met de Prestatie en/of de Resultaten. Opdrachtnemer neemt op eerste verzoek van Slachtofferhulp Nederland de verdediging op zich in iedere procedure die in verband met de Prestatie en/of Resultaten tegen Slachtofferhulp Nederland mocht worden ingesteld wegens inbreuk op de Intellectuele Eigendomsrechten van een derde. Slachtofferhulp Nederland zal Opdrachtnemer in verband daarmee onverwijld van een dergelijke actie in kennis stellen en aan Opdrachtnemer de noodzakelijke volmachten en hulp verstrekken. Opdrachtnemer vrijwaart Slachtofferhulp Nederland tevens tegen alle schade en kosten waartoe die in een dergelijke procedure mocht worden veroordeeld alsook tegen de kosten van die procedure zelf waaronder, maar niet beperkt tot, de kosten die verband houden met het inwinnen van juridisch advies in verband daarmee. Opdrachtnemer zal in geval van een gestelde inbreuk op het Intellectuele Eigendomsrecht van een derde, op zijn kosten alle maatregelen treffen die kunnen bijdragen tot voorkoming van stagnatie van Slachtofferhulp Nederlands bedrijfsvoering en tot beperking van door Slachtofferhulp Nederland als gevolg daarvan te maken kosten en/of te lijden schade. Bij de beëindiging van de Raamovereenkomst, om welke reden dan ook, is Opdrachtnemer verplicht om alle Prestaties en Resultaten over te dragen aan Slachtofferhulp Nederland. Slachtofferhulp Nederland kan Opdrachtnemer ertoe verplichten om de Prestaties en Resultaten
--	--

	over te dragen aan een opvolgend Opdrachtnemer. De nadere voorwaarden hiervoor zijn uitgewerkt in bepaling 11.8 van de Raamovereenkomst.
2.	Opdrachtnemer stemt in met een transparante samenwerking: Opdrachtnemer zal op verzoek van de Opdrachtgever alle informatie verstrekken die nodig is voor verificatie van de naleving van de contractuele verplichtingen, voor audits, en voor de voortgangscntrole door of namens de Opdrachtgever.
3.	Indien gedurende de uitvoering van de opdracht blijkt dat de Opdrachtnemer, ondanks aantoonbare inspanningen en voldoende afstemming met de Opdrachtgever, redelijkerwijs niet meer in staat is om (onderdelen van) de opdracht conform de briefing en gestelde eisen te realiseren, treden partijen hierover in overleg. In dit overleg wordt gezamenlijk beoordeeld of aanvullende maatregelen, aanpassingen of bijsturing mogelijk en passend zijn om alsnog tot een goede uitvoering van de opdracht te komen. Partijen handelen hierbij in redelijkheid en billijkheid. Indien na dit overleg blijkt dat (onderdelen van) de opdracht niet (meer) door de Opdrachtnemer kunnen worden gerealiseerd, is de Opdrachtgever gerechtigd deze werkzaamheden geheel of gedeeltelijk door een derde partij te laten uitvoeren. De kosten en gevolgen van de inschakeling van deze derde partij worden niet op de Opdrachtnemer verhaald en blijven voor rekening en risico van de Opdrachtgever.
4.	Opdrachtnemer draagt bij de beëindiging van de overeenkomst zorg voor een naadloze overdracht van alle lopende media-afspraken, ingekochte mediaruimte (voor zover doorlopend na contractperiode), contactgegevens en relevante documentatie aan de Opdrachtgever (of een door de Opdrachtgever aangewezen opvolgende dienstverlener). Deze overdracht dient tijdig plaats te vinden, zodat de continuïteit van mediacampagnes gewaarborgd blijft.
1.2 Governance, regie en samenwerking	
5.	Opdrachtnemer benoemt per perceel één vaste projectleider/accountmanager als primair aanspreekpunt voor de Opdrachtgever. Deze persoon is verantwoordelijk voor de dagelijkse aansturing (waar nodig), de afstemming met de Opdrachtgever en de coördinatie tussen de verschillende percelen.
6.	Opdrachtnemer treedt op als onafhankelijk media-adviseur en handelt uitsluitend in het belang van de Opdrachtgever. Alle aanbiedingen, volumekortingen, bonussen of andere voordelen afkomstig van mediapartijen worden volledig en transparant aan de Opdrachtgever gemeld. Opdrachtnemer ontvangt geen enkele vergoeding, provisie of ander voordeel van derden dat niet vooraf schriftelijk aan de Opdrachtgever is gemeld en door Opdrachtgever is geaccordeerd. Elke vorm van belangenverstrengeling of perverse prikkels bij media inkoop is niet toegestaan. Niet-naleven van deze eis wordt aangemerkt als een ernstige tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst.
7.	Opdrachtnemer zorgt voor transparantie in mediakosten en -inzet. Facturatie van mediakosten wordt gespecificeerd per mediakanaal en opdracht. Op verzoek verstrekt Opdrachtnemer inzage in onderliggende bewijsstukken van inkoop (zoals plaatsingsbevestigingen, facturen van media-exploitanten) voor audittrail en controle door de Opdrachtgever.
8.	Opdrachtnemer werkt actief en structureel samen met de Opdrachtgever van het andere perceel om samenhang, efficiëntie en effectiviteit van de opdracht te waarborgen. Opdrachtnemer stemt in onderling overleg onder meer af: • strategie en merkpositionering

	• content en campagne-invulling • media-inzet (online en offline) en budgetverdeling • planning en uitvoering van werkzaamheden Opdrachtnemer neemt actief deel aan gezamenlijke (plannings)overleggen gericht op een optimale samenwerking en afstemming tussen de percelen. Slachtofferhulp Nederland voert de regie op de integrale aanpak en is eindverantwoordelijk. Slachtofferhulp Nederland stelt kaders, prioriteiten en besluiten vast. Opdrachtnemer handelt conform deze kaders en volgt aanwijzingen van de Opdrachtgever.
9.	Opdrachtnemer evalueert periodiek samen met de Opdrachtgever de samenwerking en dienstverlening. Hierbij wordt expliciet aandacht besteed aan de samenhang en afstemming tussen de verschillende percelen. Indien nodig worden proces- en werkafspraken bijgesteld om de kwaliteit en effectiviteit van de dienstverlening continu te verbeteren.
2. Uitvoering van de opdracht	
2.1 Planning en budget	
10.	De Opdrachtnemer draagt zorg voor oplevering van de opdracht binnen de afgesproken doorlooptijden en het vooraf door de Opdrachtgever vastgestelde en in de briefing opgenomen budget. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor actieve bewaking van zowel de planning als het budget gedurende de uitvoering van de opdracht.
11.	Bij dreigende overschrijding van de planning en/of het budget informeert de Opdrachtnemer de Opdrachtgever onverwijld en schriftelijk en doet zij concrete en onderbouwde voorstellen voor mitigerende maatregelen.
12.	Indien gedurende de uitvoering van de opdracht blijkt dat het begrote aantal uren naar het oordeel van de Opdrachtgever niet (meer) realistisch is, kan herijking van de planning en/of uren plaatsvinden. Meer-uren komen uitsluitend voor vergoeding in aanmerking indien deze voorafgaand en schriftelijk door de Opdrachtgever zijn goedgekeurd en worden gefactureerd conform de overeengekomen (her)planning en tarieven.
2.2 Werkwijze en kwaliteitsborging	
13.	Na ontvangst van een briefing stelt Opdrachtnemer een schriftelijke Debrief op met als doel de interpretatie van de opdracht vast te leggen en te valideren, zodat Opdrachtgever en Opdrachtnemer aantoonbaar een gedeeld begrip hebben van de opdracht.
14.	De debrief bevat minimaal: • een bevestiging en interpretatie van de opdracht • doelstellingen en beoogde resultaten • een doelgroepomschrijving • randvoorwaarden en kaders • een beoordeling van de haalbaarheid van de opdracht • een offerte • een (back)planning
15.	Opdrachtnemer maakt bij de ontwikkeling van strategieën en campagnes gebruik van onderzoeksgegevens en data-analyse (bijvoorbeeld doelgroep- en effectonderzoek) om beslissingen te onderbouwen. Campagneplannen moeten data-driven zijn of voorzien van een duidelijke onderbouwing waarom voorgenomen middelen en boodschappen effectief zullen zijn.
16.	Alle communicatiemiddelen voldoen aan de WCAG-richtlijnen, de ontwikkelde merk/campagnestrategie, huisstijl, tone of voice en richtlijnen van Opdrachtgever. Opdrachtnemer vraagt voor strategische plannen en creatief (campagne)concepten tijdig feedback en goedkeuring van de Opdrachtgever, conform een vooraf afgestemd reviewproces.
17.	Opdrachtnemer borgt vakinhoudelijke actualiteit door relevante ontwikkelingen binnen zijn vakgebied structureel te signaleren en deze periodiek te bespreken met de Opdrachtgever en, indien relevant voor de integrale aanpak, met de Opdrachtnemer van het andere perceel.

	Opdrachtnemer vertaalt deze ontwikkelingen naar concrete en onderbouwde adviesvoorstellen voor het testen of toepassen van nieuwe werkwijzen, middelen of inzichten, voor zover deze aansluiten bij de doelstellingen en behoeften van de Opdrachtgever.
3. Data, monitoring en optimalisatie	
18.	Opdrachtnemer beschikt over de nodige tools en processen voor monitoring van live mediacampagnes. Tijdens de uitvoering volgt Opdrachtnemer de prestaties (bereik, impressies, klikratio's etc.) per kanaal op en kan hij in overleg met de Opdrachtgever direct bijsturen of extra inzet plegen indien de actualiteit daarom vraagt of als tussentijdse resultaten daar aanleiding toe geven.
19.	Opdrachtnemer deelt gestructureerd en tijdig alle relevante data, rapportages en inzichten die voortkomen uit de werkzaamheden binnen het betreffende perceel met de Opdrachtgever en, indien van belang voor de integrale campagne, met de Opdrachtnemer van het andere perceel. Dit omvat onder meer tussentijdse en eindevaluatie-inzichten voor zover deze bijdragen aan de samenhang, optimalisatie en doorontwikkeling van de campagnes. Opdrachtnemer stelt deze informatie beschikbaar in een toegankelijk en gestructureerd formaat, zodanig dat deze kan worden gebruikt voor gezamenlijke evaluatie, kennisdeling en leerdoeleinden tussen de Opdrachtgever en de betrokken percelen.
20.	Opdrachtnemer maakt alle relevante informatie ten behoeve van monitoring en evaluatie inzichtelijk voor de Opdrachtgever. Dit omvat het structureel bijhouden en tijdig aanleveren van overeengekomen KPI's en prestatie-indicatoren op strategie-, merk-, campagne- en medianiveau, voor zover van toepassing binnen het betreffende perceel. De informatie wordt aangeleverd in een toegankelijk, gestructureerd en overzichtelijk formaat, bijvoorbeeld via periodieke rapportages en/of een dashboard, en vormt input voor gezamenlijke monitoring, evaluatie en bijsturing.
21.	Opdrachtnemer dient de meetbaarheid van on- en offline marketingactiviteiten te borgen en stelt per campagne (of campagnefase) in afstemming met Opdrachtgever meetbare doelen en KPI's vast. Opdrachtnemer monitort en optimaliseert campagnes aantoonbaar op basis van data. Het kunnen uitvoeren van deze activiteiten is afhankelijk van tijdige toegang tot Google Analytics (of een gelijkwaardig analyseplatform). Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het beschikbaar stellen van deze toegang en voor een correcte en actuele inrichting daarvan. Bij het ontbreken van (voldoende) toegang of een deugdelijke inrichting kan Opdrachtnemer niet worden gehouden aan de verplichtingen ten aanzien van meetbaarheid, monitoring en optimalisatie.
22.	Opdrachtnemer werkt resultaatgericht door voorafgaand aan mediacampagnes, in afstemming met de Opdrachtgever, duidelijke prestatienormen en doelstellingen vast te stellen (zoals bereik, CPC, conversies of vergelijkbare indicatoren). Opdrachtnemer meet en analyseert de resultaten van de media-inzet en vergelijkt deze met de overeengekomen targetwaarden. Eventuele afwijkingen worden inzichtelijk gemaakt en toegelicht. Op basis van deze analyses doet Opdrachtnemer onderbouwde aanbevelingen voor optimalisatie en voor vervolgcampagnes, met als doel het continu verbeteren van de media-inzet.
4. Rapportage en evaluatie	
4.1 Voortgangsrapportage	

23.	Opdrachtnemer rapporteert tijdens de looptijd van campagnes op reguliere basis (bijvoorbeeld maandelijks) over de status van de mediacampagnes. In deze voortgangsrapportages worden relevante afwijkingen, risico's of bijzonderheden inzichtelijk gemaakt, zoals achterblijvende prestaties van specifieke kanalen of de noodzaak tot verschuiving van mediabudgetten. Op basis hiervan adviseert Opdrachtnemer de Opdrachtgever proactief en onderbouwd over mogelijke aanpassingen van de media-inzet, gericht op optimalisatie van de campagneresultaten.
4.2 Evaluatie en eindrapportage	
24.	Na afloop van elke belangrijke opdracht of actie levert Opdrachtnemer een eindrapportage op met daarin een evaluatie van de resultaten (tegenover de doelstellingen), bevindingen omtrent doelgroep respons (wat heeft wel/niet gewerkt) en concrete aanbevelingen voor verbetering bij toekomstige opdrachten.
25.	Opdrachtnemer organiseert in samenspraak met de Opdrachtgever evaluatiebijeenkomsten na afloop van iedere opdracht. Tijdens deze bijeenkomsten presenteert en bespreekt Opdrachtnemer de behaalde resultaten en de opgedane lessons learned met de Opdrachtgever en, indien van toepassing, met de betrokken Opdrachtnemer van andere percelen. Op basis hiervan doet Opdrachtnemer concrete en onderbouwde voorstellen voor verbeteracties ten behoeve van vervolgoopdrachten, met als doel het continu verbeteren van de gezamenlijke aanpak