

Bijlage 1: Programma van Eisen

Door voor deze aanbesteding een Inschrijving in te dienen, verklaart Inschrijver zich onvoorwaardelijk en volledig akkoord met onderstaande eisen. Eventuele voortvloeiende kosten uit onderstaande eisen dient u te verwerken in uw prijsopgave. Onderstaande eisen kunnen dus niet leiden tot extra kosten.

Algemene eisen	
E-1	Indien een opdrachtnemer wordt gecontracteerd, behoudt gemeente Almelo het recht het eerste contractjaar als proefperiode te beschouwen. Gedurende deze periode kan de overeenkomst, zonder dat dit tot schadevergoeding leidt, direct beëindigd worden. Gemeente Almelo maakt van dit recht gebruik indien de opdrachtnemer niet aan de verwachtingen voldoet (dit naar aanleiding van tussentijdse evaluaties). Na deze proefperiode kan de overeenkomst uitsluitend worden beëindigd indien de geleverde dienstverlening niet aan de overeengekomen kwaliteit voldoet.
E-2	Gemeente Almelo kan bij de aanbestedingsprocedure gebruikmaken van de Wet Bevordering Integriteitsbeoordelingen door het Openbaar Bestuur (Wet Bibob).
E-3	De opdrachtnemer staat ervoor in dat zijzelf, maar ook haar personeel en personeel van door haar ingeschakelde bedrijven (derden en onderaannemers), alle bedrijfsinformatie afkomstig van gemeente Almelo die op enigerlei wijze ter kennis is gekomen of gebracht, geheimhoudt tegenover derden.
E-4	Opdrachtnemer beschikt over een calamiteitenplan dat in werking treedt op het moment dat opdrachtnemer ten gevolge van overmacht niet in staat is aan haar verplichtingen te voldoen. Dit calamiteitenplan dient onder meer te voorzien in de voortzetting van de bedrijfsvoering in geval van gedeeltelijke of gehele uitval. Bij het niet nakomen van de verplichtingen wordt op kosten van opdrachtnemer de dienstverlening elders ingehuurd.
E-5	Werkzaamheden kunnen uitsluitend in onderaanneming uitgevoerd worden na vooraf schriftelijk toestemming te hebben verkregen van gemeente Almelo. Om gebruik te kunnen maken van onderaanneming dient opdrachtnemer een schriftelijk verzoek met onderbouwing van de noodzaak tot onderaanneming in te dienen bij gemeente Almelo. Bij onderaanneming is en blijft opdrachtnemer eindverantwoordelijk voor (de kwaliteit van) de uitvoering van de overeenkomst. De Onderaanneming dient het UEA aan te leveren, waaruit moet blijken dat geen uitsluitingsgronden op onderaanneming van toepassing zijn.
E-6	Opdrachtnemer stemt tussentijdse producten en conceptadviezen af met gemeente Almelo en verwerkt feedback aantoonbaar. Minimaal worden de volgende momenten ingepland: - Startbijeenkomst; - Tussentijdse review van hoofdlijnen; - Conceptoplevering; - Definitieve oplevering
E-7	Opdrachtnemer rapporteert periodiek over de voortgang en effectiviteit van de communicatie- en participatieactiviteiten. Tijdens de vooraf vastgestelde evaluatiemomenten (na 3 maanden en vervolgens halfjaarlijks) verstrekt opdrachtnemer inzicht in: • de uitgevoerde werkzaamheden en activiteiten; • de bereikte doelgroepen; • de inzet van communicatiemiddelen en kanalen; • de zichtbare resultaten en effecten van de communicatie-inspanningen; • eventuele knelpunten of afwijkingen. Opdrachtnemer voorziet deze rapportage van een analyse en reflectie op de effectiviteit van de aanpak. Indien uit de evaluaties blijkt dat de effectiviteit onvoldoende is, doet opdrachtnemer concrete voorstellen voor bijsturing en past de aanpak in overleg met opdrachtgever aan.
E-8	Opdrachtnemer heeft een inspanningsverplichting ten aanzien van effectieve communicatie en een resultaatsverplichting ten aanzien van het tijdig rapporteren, analyseren en bijsturen van de aanpak.
E-9	Opdrachtnemer levert de overeengekomen producten op binnen de looptijd van de overeenkomst. Indien vertraging dreigt, informeert opdrachtnemer gemeente Almelo tijdig en gemotiveerd.

E-10	Opdrachtnemer is in staat flexibel op- en af te schalen in capaciteit afhankelijk van de fase van het project.
E-11	Opdrachtnemer kan binnen afgesproken responstijden inspelen op actuele communicatievraagstukken.
E-12	Op het moment van publicatie van deze aanbesteding is niet voorzien dat Opdrachtnemer persoonsgegevens verwerkt in het kader van de uitvoering van de opdracht. Indien gedurende de looptijd van de overeenkomst blijkt dat Opdrachtnemer ten behoeve van gemeente Almelo persoonsgegevens gaat verwerken, zullen partijen voorafgaand aan deze verwerking vaststellen welke rollen zij hebben onder de AVG (verwerkingsverantwoordelijke, gezamenlijke verwerkingsverantwoordelijke of verwerker). Indien noodzakelijk sluiten partijen een verwerkersovereenkomst

Eisen m.b.t. de Opdracht	
E-13	Opdrachtnemer toont aantoonbare ervaring met het ontwikkelen van communicatie- en participatiestrategieën binnen maatschappelijke opgaven (zoals energietransitie).
E-14	Opdrachtnemer levert minimaal de volgende producten op: • communicatie- en participatieplan • strategisch kader en positionering • concrete campagne-uitwerkingen • communicatiemiddelen (online/offline) • rapportages en evaluaties
E-15	Opdrachtnemer is in staat om complexe beleidsthema's te vertalen naar toegankelijke communicatie voor diverse doelgroepen.
E-16	Opdrachtnemer past aantoonbaar doelgroepsegmentatie toe en vertaalt deze naar gerichte communicatieaanpak.
E-17	Opdrachtnemer kan communicatie afstemmen op verschillende doelgroepen zoals inwoners, ondernemers en stakeholders.
E-18	Opdrachtnemer heeft aantoonbare ervaring met participatieprocessen en omgevingscommunicatie binnen publieke projecten.
E-19	Opdrachtnemer borgt dat communicatie aansluit bij participatietrajecten en inspraakmomenten.
E-20	Opdrachtnemer past bewezen methodieken toe op het gebied van gedragsverandering (bijv. social marketing).
E-21	Opdrachtnemer kan concrete interventies ontwikkelen gericht op activatie van doelgroepen.
E-22	Opdrachtnemer ontwikkelt creatieve concepten die bijdragen aan herkenbaarheid en draagvlak.
E-23	Opdrachtnemer kan campagnes ontwikkelen en uitvoeren via zowel online als offline kanalen.
E-24	Opdrachtnemer levert communicatiemiddelen op die voldoen aan de huisstijl en toegankelijkheidsrichtlijnen (bijv. WCAG) van de gemeente Almelo.
E-25	Opdrachtnemer werkt actief samen met interne stakeholders en externe partners (zoals woningcorporaties en netbeheerders).
E-26	Opdrachtnemer stemt communicatie-uitingen af zodat sprake is van een consistente boodschap.
E-27	Opdrachtnemer kan opereren in een bestuurlijk sensitieve omgeving en houdt rekening met politieke besluitvorming.
E-28	Opdrachtnemer monitort de effectiviteit van communicatie-inspanningen en rapporteert hierover periodiek.

Eisen m.b.t. prijs en facturatie	
E-29	Uw aanbieding is gebaseerd op de in de aanbestedingsdocumenten genoemde aantallen en de verwachte ureninzet van de gemeente Almelo. Deze aantallen vormen geen afnamegarantie.
E-30	De door u geoffreerde prijzen dienen marktconform te zijn.

E-31	Het aangeboden uurtarief omvat alle kosten, inclusief reis- en overige vergoedingen.
E-32	De reistijd woon-/werkverkeer is niet inbegrepen in de uren van de inzetbaarheid.
E-33	De tarieven zijn vast tot en met het einde van de maximale contractperiode (inclusief de optimaanden). In overeenstemming met gemeente Almelo kunnen, maximaal éénmaal per Kalenderjaar per 1 januari, voor het eerst op 1 november, voorstellen worden gedaan tot prijswijziging voor uurtarieven/ diensten. Hieraan is een maximum percentage verbonden dat gelijk is aan het gemiddelde CBS-indexcijfer voor Dienstenprijzen, commerciële Dienstverlening en transport, waarvoor geldt 2021=100. Hierbij wordt telkens het cijfer van het vierde kwartaal van het laatste kalenderjaar vergeleken met het vierde kwartaalcijfer van het jaar daarvoor. Daarbij wordt de volgende formule gehanteerd om tot het maximale, definitieve te indexeren percentage te komen: $(\text{indexcijfer 4e kwartaal van het laatste kalenderjaar} / \text{indexcijfer 4e kwartaal van het voorgaande kalenderjaar} \times 100 - 100)$. Het percentage wordt afgerond op 1 decimaal achter de komma.
E-34	Structurele prijsdalingen tijdens de looptijd van deze overeenkomst zullen per direct door opdrachtnemer worden doorgevoerd.
E-35	Opdrachtnemer dient de nieuwe concepttarieven uiterlijk drie maanden voor de start van het nieuwe contractjaar ter goedkeuring aan te leveren bij de gemeente Almelo.
E-36	Facturering van de dienstverlening vindt maandelijks achteraf plaats op basis van de door opdrachtnemer geregistreerde en door de gemeente Almelo goedgekeurde uren (daadwerkelijke inzet). Het urenoverzicht wordt digitaal (in Excel) aangeleverd.
E-37	Opdrachtnemer maakt in de factuur per locatie een uitsplitsing van: - De datum van de dienstverleningen; - Het gehanteerde uurtarief; - Het aantal ingezette uren per tijdsblok; - De betreffende opdracht (categorie/dienst) en het bijbehorende tarief.
E-38	Op de factuur dient het inkoopordernummer, en bij uitzondering en in overleg het overeenkomstnummer en deelprojectnummer van gemeente Almelo te worden vermeld. Facturen dienen als e-factuur te worden aangeleverd.
E-39	Als betalingstermijn geldt 30 dagen na ontvangst van factuur.
E-40	Uw organisatie is verantwoordelijk voor de afdracht van de verschuldigde sociale premies, BTW en loonbelasting inclusief premies volksverzekeringen alsook andere noodzakelijke verzekeringen. Opdrachtnemer vrijwaart gemeente Almelo voor mogelijke aanspraken in dit verband.
E-41	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om tijdens verificatie een toelichting te vragen op de rol en noodzaak van door inschrijver voorgestelde aanvullende functies.

Eisen m.b.t. communicatie en management

E-42	Opdrachtnemer stelt één vast contactpersoon aan, welke op strategisch niveau verantwoordelijk is voor naleving van de afspraken en de uitvoering van de overeenkomst en tijdens kantooruren bereikbaar is (8.30 – 17.00 uur).
E-43	Opdrachtnemer informeert gemeente Almelo en vice versa zo vroeg mogelijk als er sprake is van opvolging/vervanging van de vaste contactpersoon echter uiterlijk één maand van tevoren.
E-44	Het door opdrachtnemer voor de uitvoering van deze opdracht in te zetten personeel dient de Nederlandse taal in woord en geschrift goed te beheersen. Alle geschreven informatie tijdens de uitvoering van de opdracht dient in het Nederlands opgesteld te zijn.

Personele eisen – algemeen

E-45	Opdrachtnemer is in staat om een projectteam op te zetten, waarbij vervanging bij afwezigheid van één der projectleden is gewaarborgd.
E-46	Opdrachtnemer stelt minimaal de volgende sleutelfunctionarissen (minimaal 3 jaar werkervaring) beschikbaar voor de uitvoering van de opdracht: • een projectleider, ervaring met publieke communicatie. • communicatieadviseur: ervaring met energietransitie of vergelijkbare maatschappelijke

	thema's • Campagnespecialist/marketeer: ervaring met publiekscampagne
E-47	Indien Opdrachtnemer voor de uitvoering van de opdracht aanvullende functies inzet naast de voorgeschreven sleutelfunctionarissen, dienen deze medewerkers te beschikken over aantoonbaar relevante kennis en ervaring passend bij de uit te voeren werkzaamheden. Op verzoek van Opdrachtgever dient opdrachtnemer inzicht te geven in de rol, opleiding en relevante werkervaring van deze medewerker.
E-48	Opdrachtnemer borgt gedurende de looptijd van de opdracht voldoende capaciteit en continuïteit voor een tijdige en zorgvuldige uitvoering van de werkzaamheden. Vervanging van projectleden vindt uitsluitend plaats na voorafgaande schriftelijke instemming van opdrachtgever en met inzet van gelijkwaardig gekwalificeerd personeel.