



PROVINCIE FLEVOLAND

Programma van Eisen

Behorend bij de Europese openbare aanbesteding met
betrekking tot **Mediadiensten** provincie Flevoland PFL -
3504822

Datum : 20-08-2026

© Gehele of gedeeltelijke overneming, reproductie of openbaarmaking van de aanbestedingsstukken, op welke wijze dan ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de auteursrechthebbende is verboden, behoudens de beperkingen bij de wet gesteld. Het verbod betreft ook gehele of gedeeltelijke bewerking.

PROGRAMMA VAN EISEN EA 10-26 MEDIADIENSTEN

In de onderstaande tabel zijn de eisen opgenomen die Opdrachtgever stelt aan de uitvoering van de mediadiensten. Inschrijver dient hier onvoorwaardelijk mee in te stemmen. Met het indienen van een inschrijving verklaart Inschrijver akkoord te gaan met alle eisen uit dit Programma van Eisen.

1.	Algemene eisen
1.1.	Opdrachtnemer voert de opdracht zorgvuldig en professioneel uit overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap.
1.2.	Opdrachtnemer baseert adviezen uitsluitend op de doelstellingen, doelgroepen, prestaties en budgetten van opdrachtgever. Eventuele commerciële belangen van opdrachtnemer of aan opdrachtnemer gelieerde ondernemingen mogen de objectiviteit van het advies niet beïnvloeden. Indien opdrachtnemer beschikt over eigen mediakanalen, advertentienetwerken, preferred partnerships of andere commerciële belangen die relevant kunnen zijn voor een advies of de inzet van media, maakt opdrachtnemer deze vooraf inzichtelijk aan opdrachtgever. Opdrachtnemer verschaft opdrachtgever desgevraagd inzicht in de wijze waarop media-inkoop plaatsvindt, inclusief de kostenstructuur en eventuele vergoedingen of financiële voordelen die rechtstreeks verband houden met de media-inzet voor opdrachtgever.
1.3.	Opdrachtnemer verwerkt persoonsgegevens en campagnedata uitsluitend conform de geldende wet- en regelgeving, waaronder de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG).
1.4.	Opdrachtnemer behandelt alle informatie die in het kader van de uitvoering van de opdracht wordt verkregen als vertrouwelijk. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat deze geheimhoudingsverplichting tevens wordt nageleefd door medewerkers, onderaannemers en derden die door Opdrachtnemer worden ingeschakeld. Opdrachtnemer treft passende technische en organisatorische maatregelen om ongeautoriseerde kennisname, verspreiding of publicatie te voorkomen.
1.5.	Indien Opdrachtnemer bij de uitvoering van de opdracht gebruik maakt van onderaannemers of derden, blijft Opdrachtnemer volledig verantwoordelijk voor de nakoming van alle verplichtingen die voortvloeien uit de overeenkomst.
2.	Dienstverlening en media-advies
2.1.	Opdrachtnemer kan alle relevante mediakanalen in Nederland aanbieden of inkopen, waaronder lokale, regionale en landelijke printmedia, radio, televisie, buitenreclame, digitale schermen, online media en andere relevante mediauitingen.
2.2.	Opdrachtnemer geeft per campagne vooraf inzicht in de voorgestelde kanaalkeuze, locaties, looptijd, doelgroep, verwachte prestaties en budgetverdeling.
2.3.	Opdrachtnemer onderbouwt keuzes met aantoonbare kwalitatieve en kwantitatieve gegevens, zoals doelgroepinzichten, bereikcijfers, prestaties, kosten en eerdere campagneresultaten.
2.4.	Opdrachtnemer monitort relevante ontwikkelingen, trends en innovaties binnen het media- en communicatielandschap en informeert opdrachtgever proactief wanneer deze naar verwachting van invloed kunnen zijn op de effectiviteit, doelmatigheid of uitvoering van campagnes.
2.5.	Opdrachtnemer spant zich aantoonbaar in om spoedopdrachten zo snel mogelijk uit te voeren en communiceert daarbij onverwijld over haalbaarheid, planning, benodigde inzet, kosten en eventuele risico's.

2.6.	Opdrachtnemer voert uitsluitend werkzaamheden uit na expliciete opdrachtverstrekking door Opdrachtgever.
2.7.	Binnen twee maanden na de ingangsdatum van de Raamovereenkomst stellen opdrachtgever en opdrachtnemer gezamenlijk een Service Level Agreement (SLA) op. De SLA bevat in ieder geval afspraken over reactietijden, doorlooptijden, overlegstructuren, dienstverlening, escalatieprocedures en de activering van een exitregeling.
2.8.	Opdrachtnemer bewaakt de afgesproken plaatsingen, looptijden, prestaties en budgetten en informeert Opdrachtgever tijdig over wijzigingen die gevolgen hebben voor de opdracht.
2.9.	Opdrachtnemer zorgt voor de administratieve en financiële afhandeling van mediaplaatsingen, waaronder afstemming met exploitanten en platforms.
2.10.	Opdrachtnemer berekent geen andere kosten dan vooraf schriftelijk zijn overeengekomen in de nadere opdracht.
2.11.	Opdrachtnemer verschaft opdrachtgever desgevraagd inzicht in de opbouw van mediakosten, toegepaste kortingen, vergoedingen, rebates en overige financiële voordelen die verband houden met media-inkoop voor opdrachtgever.
2.12.	Binnen twee maanden na de ingangsdatum van de Raamovereenkomst stellen opdrachtgever en opdrachtnemer gezamenlijk een exitplan op als bijlage bij de overeenkomst, waarin onder andere afspraken worden gemaakt over het volledig meewerken aan een zorgvuldige overdracht van werkzaamheden, accountgegevens, campagnedata en overige relevante informatie.
2.13.	Alle campagnegegevens, rapportages, analyses en overige gegevens die in het kader van de opdracht worden verzameld of opgesteld, worden op eerste verzoek kosteloos beschikbaar gesteld aan opdrachtgever. Indien campagnes worden uitgevoerd via platformen waarvoor accounts worden ingericht, zorgt opdrachtnemer ervoor dat opdrachtgever gedurende de looptijd van de overeenkomst toegang kan verkrijgen tot relevante campagnegegevens en rapportages. Opdrachtnemer verstrekt op verzoek van opdrachtgever onderliggende bewijsstukken waaruit blijkt dat overeengekomen mediaplaatsingen daadwerkelijk hebben plaatsgevonden.
2.14.	Inschrijver stelt een vast contactpersoon beschikbaar gedurende de looptijd van de overeenkomst.
2.15.	Inschrijver heeft op alle Werkdagen een telefonische bereikbaarheid van 8.30 tot 18.00 uur.
3.	Facturering
3.1.	Opdrachtnemer levert bewijsstukken van mediaplaatsingen aan. Voor offline plaatsingen bevat dit minimaal de locatie, periode en waar mogelijk postcodeniveau. Voor digitale plaatsingen bevat dit minimaal bewijs van publicatie, periode en relevante prestatiegegevens.
3.2.	Indien opdrachtnemer beschikt over eigen mediakanalen, publicaties, advertentienetwerken of andere commerciële belangen, mogen deze geen invloed hebben op het uitgebrachte media-advies.
3.3.	Alle communicatie, rapportages, advisering en dienstverlening worden uitgevoerd in de Nederlandse taal.
4.	Informatiebeveiliging

4.1.	Opdrachtnemer is ISO 27001:2023 gecertificeerd of kan aantonen dat gelijkwaardige informatiebeveiligingsmaatregelen zijn geïmplementeerd en houdt deze certificering in stand gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst.
4.2.	Opdrachtnemer verwerkt data van de provincie Flevoland uitsluitend binnen de EER en kan dit aantonen.
4.3.	Door opdrachtgever verstrekte gegevens, documenten, campagnes, rapportages en metadata mogen uitsluitend worden gebruikt voor uitvoering van de overeenkomst.
4.4.	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat alle betrokken medewerkers en ingeschakelde derden een passende geheimhoudingsverplichting hebben.
4.5.	Beveiligingsincidenten en datalekken worden uiterlijk binnen 24 uur na ontdekking hiervan gemeld. De melding bevat ten minste de aard van het incident, de getroffen informatie, de vermoedelijke impact, de reeds genomen maatregelen en het aanspreekpunt voor verdere afhandeling.
4.6.	Opdrachtnemer stelt een beveiligd digitaal of vergelijkbaar portaal beschikbaar voor het uitwisselen van documenten, campagnes, mediaplanningen en overige informatie. Aanlevering van informatie via reguliere e-mail wordt niet als primaire voorziening gebruikt voor informatie die nog niet openbaar is gemaakt.
4.7.	Toegang tot het aanleverportaal is uitsluitend mogelijk met Multi-Factor Authenticatie (MFA).
4.8.	Opdrachtnemer past het principe van least privilege toe. Alleen medewerkers die betrokken zijn bij de uitvoering van de opdracht krijgen toegang tot informatie van opdrachtgever.
4.9.	Opdrachtnemer registreert en bewaart logging van toegang tot door opdrachtgever aangeleverde informatie, waaronder raadplegingen, downloads, wijzigingen en verwijderingen. Deze logging wordt op verzoek beschikbaar gesteld aan opdrachtgever.
4.10.	Opdrachtnemer schakelt geen derden of subverwerkers in voor de opslag, verwerking of publicatie van informatie van opdrachtgever zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van opdrachtgever.
4.11.	Informatie van opdrachtgever wordt tijdens transport en opslag passend versleuteld conform actuele industriestandaarden.
4.12.	Opdrachtnemer verwijdert alle door opdrachtgever verstrekte gegevens uiterlijk 30 dagen na publicatie dan wel na beëindiging van de overeenkomst, tenzij wettelijke bewaarplichten anders voorschrijven.
4.13.	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om bewijs op te vragen waaruit blijkt dat aan de overeengekomen informatiebeveiligingseisen wordt voldaan, waaronder certificeringen, auditrapportages en beschrijvingen van technische en organisatorische maatregelen.
4.14.	Opdrachtnemer laat periodiek onafhankelijke beveiligingsonderzoeken uitvoeren op de systemen waarmee informatie van opdrachtgever wordt verwerkt of beschikbaar wordt gesteld. Op verzoek verstrekt opdrachtnemer een managementsamenvatting van de meest recente penetratietest of vergelijkbaar beveiligingsonderzoek, inclusief de opvolging van kritieke en hoge bevindingen.

4.15.	Door opdrachtgever aangeleverde informatie mag niet worden gebruikt voor het trainen, verbeteren of testen van AI-systemen, machine-learningmodellen of vergelijkbare technologieën.
4.16.	Opdrachtnemer beschikt over een gedocumenteerde procedure voor het retourneren en vernietigen van gegevens van opdrachtgever aan het einde van de overeenkomst. Op verzoek verstrekt opdrachtnemer een vernietigingsverklaring.
4.17.	Opdrachtnemer beschikt over een screenings- en integriteitsbeleid voor medewerkers die toegang hebben tot vertrouwelijke informatie van opdrachtgever. Dit geldt tevens voort onderaannemers of derden ingehuurd door opdrachtnemer bij het uitvoeren van de opdracht. Op verzoek kan opdrachtnemer dit beleid aantonen en uitvoeren