

## Bijlage A: Eisen aan de opdracht

In dit document Eisen aan de opdracht zijn de eisen opgenomen die de Aanbestedende dienst stelt aan de gevraagde Diensten en aan de prijsstelling.

**Opdrachtnemer dient E 'Inschrijfformulier' rechtsgeldig te ondertekenen en aan de Inschrijving toe te voegen om hiermee te verklaren dat Opdrachtnemer akkoord gaat met en voldoet aan de in de Eisen aan de opdracht gestelde eisen en deze zal naleven gedurende uitvoering van de Opdracht.**

Het niet voldoen aan één of meerdere eisen zal voor Aanbestedende dienst aanleiding zijn de Inschrijving uit te sluiten van verdere beoordeling.

### Eisen aan de dienstverlening

1. Opdrachtnemer garandeert dat hij de gevraagde Diensten, zoals gesteld in het Beschrijvend document en de daarbij behorende bijlagen gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst (inclusief eventuele verleningen) aan Opdrachtgever zal leveren;
2. Opdrachtnemer confirmeert zich aan – en handelt volledig overeenkomstig – de vigerende wet- en regelgeving bij uitvoering van de Diensten;
3. Opdrachtnemer is ten volle aansprakelijk voor de prestaties van de in te zetten personeelsleden en/of derden tijdens de (Nadere) Opdracht en is daarbij eindverantwoordelijk voor de producten/diensten die geleverd worden;
4. Opdrachtnemer biedt Opdrachtgever onder alle omstandigheden continuïteit bij uitvoering van de dienstverlening. Opdrachtnemer zorgt indien noodzakelijk voor onmiddellijke vervanging van zijn medewerkers om de continuïteit van de Diensten te garanderen;
5. Opdrachtnemer stelt zich in de samenwerking met Opdrachtgever open, coöperatief en flexibel op en biedt Opdrachtgever optimale ruimte voor overleg, meedenken en feedback;
6. Opdrachtnemer en diens medewerkers verplichten zich tot geheimhouding van alle door Opdrachtgever verstrekte (bedrijfs-, persoons- en vertrouwelijke) gegevens. Voor zover medewerkers van Opdrachtnemer (bedrijfs- en vertrouwelijke) gegevens van Opdrachtgever opslaan op een device, dragen zij zorg voor een adequate beveiliging van die informatie;
7. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de voortgang van de Opdracht en dient de termijnen te bewaken;

### Eisen inzake communicatie, evaluatie en rapportage

8. Opdrachtnemer zorgt voor een vaste contactpersoon voor Opdrachtgever. Deze contactpersoon beschikt over voldoende kennis van de dienstverlening en van de Raamovereenkomst om in geval van vragen of escalaties overleg te kunnen voeren met Opdrachtgever en over voldoende bevoegdheden om de escalatie de nodige acties bij de Opdrachtnemer in gang te zetten;
9. Opdrachtnemer zorgt voor een overdracht en vervanging van de vaste contactpersoon in geval van bijvoorbeeld ziekte, verlof of uitdiensttreding;
10. Op verzoek van de contractmanager van Opdrachtgever aan Opdrachtnemer vindt er binnen drie werkdagen overleg plaats tussen de contractmanager van Opdrachtgever en vaste contactpersoon van Opdrachtnemer;
11. Bij aanvang van de opdrachtperiode vindt een startoverleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer plaats;
12. Na gunning worden nadere afspraken gemaakt over de door Opdrachtgever over het opleveren van rapportages, waarmee inzicht wordt verkregen in de geleverde prestaties.
13. Op verzoek van de contractmanager van Opdrachtgever aan Opdrachtnemer worden er afspraken gemaakt over bereikbaarheid tussen de contractmanager van Opdrachtgever en vaste contactpersoon van Opdrachtnemer;

14. Minimaal eenmaal per jaar vindt strategisch overleg plaats tussen beide partijen waarin de dienstverlening en de Raamovereenkomst worden geëvalueerd en afspraken worden gemaakt voor de inzet het komende jaar. Tijdens dit overleg komen aan bod: jaarcijfers met analyse, aanbevelingen, bereikscijfers, relevante ontwikkelingen, rapportages en de samenwerking;
15. Minimaal eenmaal per jaar vindt tactisch overleg plaats over o.a. de dienstverlening, monitoring van de afspraken en de samenwerking (zie eis 14)
16. Het initiatief tot het inplannen van zowel het strategisch alsmede het tactisch overleg ligt bij Opdrachtnemer. Opdrachtnemer dient tevens zorg te dragen voor de verslaglegging en deze binnen tien werkdagen na het overleg ter goedkeuring voor te leggen aan Opdrachtgever;
17. De Opdrachtnemer communiceert in de Nederlandse taal en is tijdens reguliere Nederlandse kantooruren (Centraal-Europese tijdzone (CET/CEST)) bereikbaar voor afstemming met de Opdrachtgever.

## Eisen inzake informatiebeveiliging en vertrouwelijkheid

18. Opdrachtgever classificeert de gegevens die in het kader van de Opdracht worden verwerkt als vertrouwelijk. Opdrachtnemer behandelt deze gegevens als vertrouwelijk.
19. Opdrachtnemer slaat de gegevens die in het kader van de Opdracht worden verwerkt uitsluitend op in een passend beveiligde IT-omgeving.
20. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de gegevens versleuteld worden opgeslagen conform de op dat moment geldende, algemeen aanvaarde beveiligingsstandaarden.
21. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de gegevens uitsluitend toegankelijk zijn voor de medewerkers die deze toegang nodig hebben voor de uitvoering van de Opdracht.
22. Opdrachtnemer toont op verzoek van Opdrachtgever aan op welke wijze aan de eisen inzake informatiebeveiliging wordt voldaan. Dit kan bijvoorbeeld door middel van een geldig ISO 27001-certificaat, een gelijkwaardig certificaat, een recent onafhankelijk auditrapport of een ander passend bewijsmiddel. Indien Opdrachtnemer gebruikmaakt van een extern datacenter of een cloudleverancier, toont Opdrachtnemer tevens aan dat de omgeving waarin de gegevens worden opgeslagen passend is beveiligd.

## Eisen aan de administratieve afhandeling

23. Facturatie vindt plaats conform artikel 4 van de Raamovereenkomst;
24. Een factuur dient minimaal de volgende gegevens te bevatten:
  - Factuurdatum
  - Vermelding organisatie-deel binnen NWO
  - Contactpersoon binnen NWO
  - Hoogte van de vergoeding
  - Leverdata
  - Ordernummer
  - Omschrijving van alle geleverde diensten, gespecificeerd met een urenverantwoording in een aparte bijlage
  - Totaalbedrag factuur (exclusief en inclusief BTW)
  - Contractnummer
  - Werkordernummer
25. Opdrachtgever dient in staat te zijn e-facturen te kunnen ontvangen en verwerken. Een elektronische factuur (e-factuur) is een gestructureerd elektronisch bestand dat automatische en elektronische verwerking mogelijk maakt (geen pdf-factuur). Het verzenden van e-facturen is de laatste jaren laagdrempelig geworden. Zo hebben de meeste boekhoudsoftwarepakketten de optie om e-facturen te sturen inmiddels ingebouwd. Maakt Opdrachtnemer geen gebruik van een boekhoudpakket, dan bestaan er via marktpartijen bijvoorbeeld portalen die Opdrachtnemer toegang geven tot een netwerk dat eenvoudige uitwisseling van e-facturen naar Opdrachtgever mogelijk maakt. Indien Opdrachtgever op termijn besluit om e-factureren voor haar leveranciers verplicht te stellen, dient Opdrachtnemer facturen elektronisch te kunnen verzenden, zodat deze met

inachtneming van de door Opdrachtgever gegeven specificaties elektronisch door Opdrachtgever kunnen worden ontvangen en verwerkt. Hiervoor mogen geen kosten in rekening worden gebracht aan Opdrachtgever.

## Eisen met betrekking tot de prijzen/ tarieven

26. Opdrachtnemer geeft, door het invullen van bijlage I “Prijzenblad” inzicht in de uitvoering van Diensten voor het fullservice mediadienstverlening, conform het Beschrijvend document en de in de daarbij behorende bijlagen gestelde eisen;
27. Alle prijzen in bijlage I “Prijzenblad” zijn inclusief alle kosten die Opdrachtnemer in rekening wil brengen, bijvoorbeeld, maar niet uitsluitend, reis- en verblijfkosten, overhead, heffingen, opslagen, kosten voor rapportages, tooling, evaluaties, applicatie, administratie, ICT, backoffice, accountmanager, kosten van mogelijke derden die door opdrachtnemer worden ingeschakeld, enzovoort. Opdrachtgever zal dan ook geen andere kosten vergoeden aan Opdrachtnemer dan de door Opdrachtnemer geoffreerde prijzen;
28. Inschrijver garandeert dat alle mediabestedingen transparant en netto-netto aan NWO worden doorbelast. Eventuele kwantumkortingen, achteraf uitgekeerde volumebonussen, agentschapvergoedingen of retourgelden die voortvloeien uit de bestedingen van NWO worden 100% verrekend met NWO. Inschrijver stelt op eerste verzoek de originele nota's van uitgevers en platformexports ter beschikking;
29. Kosten die niet in de Inschrijving genoemd worden en niet verdisconteerd zijn in de prijsstelling, maar toch noodzakelijk blijken te zijn voor een goed functioneren van de Diensten, conform de in het Beschrijvend document en de daarbij behorende bijlagen gestelde eisen, zijn voor rekening van Opdrachtnemer.

## Overige Eisen

30. Opdrachtnemer verleent bij beëindiging van de Raamovereenkomst redelijke medewerking aan de overdracht van de dienstverlening. Voor zover deze werkzaamheden niet onder de overeengekomen dienstverlening vallen, worden de daarmee gemoeide kosten vooraf schriftelijk tussen partijen overeengekomen.