Bijlage 2: Programma van Eisen

Bijlage bij de aanbestedingsleidraad voor de Europese aanbesteding Communicatiediensten van Zuid-Holland Bereikbaar (ZHB)

Inleiding

Dit document betreft een overzicht van de door Zuid-Holland Bereikbaar (hierna 'ZHB') gestelde eisen ten aanzien van de Europese aanbesteding Communicatiediensten.

Spelregels

Dit document beschrijft de eisen waaraan uw product en/of dienst moet voldoen. Het zijn 'knock-outeisen': als uw organisatie niet kan voldoen aan de hierin genoemde eisen, wordt uw Inschrijving uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

Het programma van eisen is opgedeeld in 3 hoofdstukken. Inschrijvers voor zowel perceel 1 als 2 dienen te voldoen aan hoofdstuk 1. Inschrijvers voor perceel 1 dienen te voldoen aan hoofdstuk 1 en 2. Inschrijvers voor perceel 2 dienen te voldoen aan hoofdstuk 1 en 3.

Akkoord

Middels het ondertekenen van de eisen, gaat u akkoord met alle gestelde eisen zoals deze zijn opgenomen in onderstaande lijst.

Hoofdstuk 1: Eisen inschrijvers perceel 1 en 2

1.1 Algemeen

	Inhoud
Eis 1	Uw organisatie, dan wel personeel en/of ingezette derde(n), maakt hetgeen bij de uitvoering van de opdracht ter kennis komt, en waarvan het vertrouwelijke karakter bekend is of redelijkerwijs vermoed kan worden, op geen enkele wijze verder bekend behalve voor zover enig wettelijk voorschrift of uitspraak van de rechter tot bekendmaking daarvan verplicht.
Eis 2	Inschrijver vrijwaart Opdrachtgever tegen alle eventuele aanspraken die door de Belastingdienst in het kader van de wet Ketenaansprakelijkheid worden gemaakt, evenals tegen eventuele op die wet gebaseerde verhaalaanspraken van onderaannemers die (met een deel van) het werk worden belast.
Eis 3	Voor werken van derden die in middelen worden gebruikt (o.a. beeldmateriaal, illustraties, lettertypen en muziek) regelt Opdrachtnemer de benodigde licenties voor alle beoogde kanalen en de volledige gebruiksduur. Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever voor aanspraken van derden wegens inbreuk op (intellectuele eigendoms)rechten.
Eis 4	Gegevens, data en resultaten die in het kader van de Opdracht voor Zuid-Holland Bereikbaar worden verzameld of ontwikkeld, worden niet gebruikt voor andere opdrachtgevers en niet gedeeld met derden zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Zuid-Holland Bereikbaar.

1.2 Prijzen en facturatie

	Inhoud
Eis 5	Dienstverlening wordt gefactureerd conform de in het prijzenblad opgegeven tarieven. Het is niet toegestaan tarieven die niet in het prijzenblad opgenomen zijn te factureren aan Zuid-Holland Bereikbaar.
Eis 6	De betalingstermijn betreft 30 dagen.
Eis 7	Facturatie vindt plaats per Nadere Overeenkomst op basis van de goedgekeurde begroting en de daadwerkelijk gerealiseerde inzet. Facturen zijn gespecificeerd naar rollen, uren en eventuele out-of-pocketkosten (zoals mediabudget of drukkosten), zodanig dat deze aansluiten op de begroting en de rapportages.

1.3 Nadere Overeenkomst

	Inhoud
Eis 8	Opdrachtnemer ontvangt een verzoek voor een Nadere Overeenkomst digitaal vanuit Zuid-Holland Bereikbaar met in ieder geval een (communicatie) briefing m.b.t. de vraag die op dat moment speelt.
Eis 9	Opdrachtnemer stuurt Zuid-Holland Bereikbaar een offerte waarin een inschatting van de benodigde rollen, uren, uurtarieven en de totale prijs weergegeven staat voor het uitvoeren van de Nadere Overeenkomst.
Eis 10	De Nadere Overeenkomst komt tot stand nadat Zuid-Holland Bereikbaar de inkooporder verstuurd heeft aan Opdrachtnemer.

Eis 11	In het geval het geoffreerde tarief voor de uitvoering van de Nadere Overeenkomst niet toereikend blijkt te zijn gedurende de uitvoering, dient in overleg met Opdrachtgever bepaald te worden hoe hiermee omgegaan wordt. Facturatie van meerwerk wordt niet geaccepteerd, zonder voorafgaande toestemming van Zuid-Holland Bereikbaar.

1.4 Prestatie en Overleggen

	Inhoud
Eis 12	De dienstverlening wordt geleverd door een vast kernteam met één vast aanspreekpunt; vervanging alleen na overleg met ZHB en met gelijkwaardige kwaliteit.
Eis 13	Per kwartaal vindt een voortgangsoverleg plaats over lopende deelopdrachten, kwaliteit, doorlooptijden en samenwerking; jaarlijks vindt een evaluatie van de raamovereenkomst plaats aan de hand van vooraf afgesproken KPI's.
Eis 14	Bij tekortschietende prestaties stelt het bureau op verzoek van ZHB een verbeterplan op; verbetert de prestatie niet aantoonbaar, dan kan ZHB escaleren conform de raamovereenkomst.
Eis 15	Direct na aanvang van de Overeenkomst voeren Opdrachtgever en Opdrachtnemer een startgesprek. Tijdens dit startgesprek worden nadere afspraken gemaakt tussen Opdrachtnemer(-s) en de Opdrachtgever over de implementatie van de Overeenkomst. In het startgesprek wordt minimaal het volgende besproken: • Vaststelling van de contactpersonen • Aanpak en overlegmomenten implementatie en voorbereiding • Totstandkoming van het werkafsprakenboek • Globale planning uitvoering van activiteiten in 2026/2027
Eis 16	Tijdens ziekte, verlof en vertrek van medewerkers beschikt Opdrachtnemer over mogelijkheden om medewerkers te vervangen met medewerkers van hetzelfde functieniveau.
Eis 17	Opdrachtgever en Opdrachtnemer maken afspraken over vaste contactpersonen op strategisch, tactisch en operationeel niveau, en leggen deze vast in het werkafsprakenboek.
Eis 18	De contactpersoon of personen is/zijn Nederlands sprekend. Overige personen betrokken bij de uitvoering van de opdracht mogen anderstalig zijn.
Eis 19	Opdrachtnemer is in staat om afspraken op locatie bij te wonen. Op het kantoor van Zuid-Holland Bereikbaar in Schiedam of een andere locatie binnen Zuid-Holland.

1.5 Juridische en contractuele eisen

	Inhoud
Eis 20	Alle intellectuele eigendomsrechten op in opdracht ontwikkelde middelen worden overgedragen aan ZHB, conform de ARVODI-2025. Bronbestanden, campagnedata en ingerichte (advertentie)omgevingen worden bij contracteinde kosteloos en volledig overgedragen.
Eis 21	Bij het einde van de raamovereenkomst werkt het bureau kosteloos mee aan een ordentelijke overdracht (exit): overdracht van bronbestanden, data, accounts, planningen en lopende deelopdrachten aan ZHB of een opvolgend bureau.
Eis 22	Het bureau werkt conform de AVG en sluit waar nodig een verwerkersovereenkomst met ZHB.
Eis 23	Opdrachtnemer houdt een geordend digitaal archief bij van alle voor Zuid-Holland Bereikbaar ontwikkelde middelen, bronbestanden en data (actuele versies, geordend per gebied/campagne), waartoe Zuid-Holland Bereikbaar gedurende de looptijd van de Overeenkomst toegang heeft.

Hoofdstuk 2: Eisen inschrijvers perceel 1

	Inhoud
Eis 24	Het bureau hanteert bij reguliere afroepopdrachten een doorlooptijd van maximaal 10 werkdagen van afroep tot mediaplan/offerte. Bij spoed (o.a. ongeplande werkzaamheden, storingen of actuele hinder) levert het bureau binnen twee (2) werkdagen een mediaplan/offerte en is de campagne binnen vijf (5) werkdagen na akkoord live; overige kanalen (o.a. buitenreclame) zo snel als de exploitant toelaat.
Eis 25	Media-inkoop vindt transparant plaats: netto-inkooptarieven zijn inzichtelijk voor ZHB en eventuele bureaukortingen/kickbacks komen ten goede aan ZHB. Bij gewijzigde of uitgestelde werkzaamheden spant het bureau zich maximaal in om geplande media-inzet kosteloos om te boeken of te annuleren; annulerings- en omboekvoorwaarden per kanaal worden vooraf bij het mediaplan inzichtelijk gemaakt.
Eis 26	Het bureau levert per flight en per kwartaal een rapportage met vooraf afgesproken KPI's en verzorgt toegang tot een actueel (online) dashboard. Het dashboard en de rapportages bevatten per campagne, uitgesplitst naar kanaal en flight, ten minste: impressies/bereik en contactfrequentie; kliks en doorklikratio (CTR) en voor video/DOOH weergaven en kijkduur; gerealiseerde kosten per kanaal (waaronder CPM en/of CPC) en budgetuitputting ten opzichte van het mediaplan; conversies en kosten per conversie (per campagne afgesproken

	doelen); waar mogelijk uitsplitsing naar doelgroep en gebied; en per rapportageperiode een korte duiding met bijstuuradvies.
Eis 27	Het bureau stemt op verzoek van ZHB de planning en inzet af met de communicatieadviseurs van de partnerorganisaties en met het vormgevingsbureau (Perceel 2).
Eis 28	Campagnedata, accounts en (advertentie)omgevingen die voor ZHB worden ingericht, zijn en blijven eigendom van ZHB en worden bij contracteinde kosteloos en volledig overgedragen. ZHB heeft gedurende de looptijd (meekijk)toegang tot deze accounts en omgevingen.
Eis 29	Bij (programmatic) online inkoop worden viewability, brand safety en fraudepreventie geborgd en gerapporteerd conform de geldende IAB-normen, de eindverantwoordelijkheid voor optimalisatie ligt bij een menselijke specialist.
Eis 30	Per deelopdracht wordt vooraf een projectbegroting (uren en mediabudget) ter goedkeuring voorgelegd; gefactureerd wordt op basis van de goedgekeurde begroting en daadwerkelijk gerealiseerde inzet, met een transparante media-administratie die aansluit op de rapportages.
Eis 31	Het bureau beschikt over voldoende gekwalificeerde project-/campagnemanagers om ten minste drie (3) deelopdrachten van ZHB gelijktijdig uit te voeren, elk met een aanspreekbare projectverantwoordelijke, zonder verlies van kwaliteit of doorlooptijd. Bij afwezigheid (ziekte, vakantie) is achtervang binnen het vaste kernteam geregeld.
Eis 32	Indexering tarieven De tarieven uit het prijzenblad zijn gedurende de eerste twaalf (12) maanden na ingang van de overeenkomst vast. Daarna mogen de tarieven maximaal eenmaal per twaalf maanden worden geïndexeerd. Voor de uurtarieven wordt de CBS Dienstenprijsindex voor 'Reclamebureaus' gehanteerd. Voor de fee voor media-inkoop wordt de CBS Dienstenprijsindex voor 'Mediarepresentatie' gehanteerd. De indexering wordt berekend op basis van de procentuele ontwikkeling van het meest recente definitieve kwartaalindexcijfer ten opzichte van hetzelfde kwartaal van het voorgaande jaar. Een daling van de index leidt tot een overeenkomstige verlaging van de tarieven. De indexering geldt uitsluitend voor de tarieven en fee van de opdrachtnemer en niet voor de daadwerkelijk ingekochte mediabestedingen. Indien het CBS de betreffende indexreeks wijzigt, vervangt of beëindigt, wordt de door het CBS aangewezen of inhoudelijk meest aansluitende opvolgende reeks gehanteerd.
Eis 33	**Eigendom en ontsluiting van campagnedata** a. Alle data die in het kader van de voor Zuid-Holland Bereikbaar uitgevoerde campagnes worden verzameld of gegenereerd — waaronder in ieder geval bereik-, interactie-, kosten- en conversiedata per kanaal, flight en campagne — zijn vanaf het moment van ontstaan eigendom van Zuid-Holland Bereikbaar. Opdrachtnemer stelt deze data op eerste verzoek, en in ieder geval bij het einde van de Overeenkomst, kosteloos en volledig beschikbaar in een open, machineleesbaar formaat.

Eis 34	**Eigendom en ontsluiting van campagnedata** b. Zuid-Holland Bereikbaar krijgt dagelijks en geautomatiseerd toegang tot de campagnedata op het meest gedetailleerde niveau dat de betreffende bronplatformen binnen hun technische mogelijkheden en gebruiksvoorwaarden toestaan. De data worden via een API, connector, tussenoplossing, rapportageplatform of een andere geautomatiseerde gegevenskoppeling ontsloten naar het data lake / de datahub van Zuid-Holland Bereikbaar en van daaruit naar de dashboardomgeving van Zuid-Holland Bereikbaar (Microsoft Power BI). Opdrachtnemer is vrij in de technische inrichting waarmee dit wordt gerealiseerd. Rechtstreekse toegang tot de onderliggende bronapplicaties is niet vereist. De inrichting en het onderhoud van deze toegang en koppelingen zijn inbegrepen in de geoffreerde tarieven.
Eis 35	**Eigendom en ontsluiting van campagnedata** c. Indien rechtstreekse toegang tot een bronapplicatie niet mogelijk of niet toegestaan is, ontsluit Opdrachtnemer de voor Zuid-Holland Bereikbaar beschikbare campagnedata via een API, connector, tussenoplossing, rapportageplatform of een andere geautomatiseerde gegevenskoppeling naar het data lake / de datahub van Zuid-Holland Bereikbaar. Opdrachtnemer hoeft hiervoor niet over een eigen data lake of datawarehouse te beschikken. De ontsluiting vindt dagelijks en geautomatiseerd plaats, op het meest gedetailleerde niveau dat binnen de technische mogelijkheden en gebruiksvoorwaarden van de betreffende bronplatformen beschikbaar en ontsluitbaar is. Opdrachtnemer onderbouwt desgevraagd schriftelijk welke beperkingen vanuit een bronplatform van toepassing zijn. Zuid-Holland Bereikbaar beoordeelt of de onderbouwing toereikend is.
Eis 36	**Eigendom en ontsluiting van campagnedata** d. Beschikt Opdrachtnemer bij aanvang van de Overeenkomst nog niet over de onder b of c bedoelde geautomatiseerde ontsluiting, dan realiseert Opdrachtnemer deze in afstemming met Zuid-Holland Bereikbaar binnen zes (6) maanden na ingangsdatum van de Overeenkomst, zonder aanvullende kosten. Tot het moment dat de koppeling operationeel is, levert Opdrachtnemer de campagnedata dagelijks (op werkdagen) aan als export in een open, machineleesbaar formaat (bijvoorbeeld CSV), in de door Zuid-Holland Bereikbaar aangegeven datastructuur. Ook voor deze tijdelijke aanlevering geldt dat uitsluitend data wordt aangeleverd die binnen de technische mogelijkheden en gebruiksvoorwaarden van de betreffende bronplatformen beschikbaar en ontsluitbaar is.
Eis 37	**Eigendom en ontsluiting van campagnedata** e. Naast de technische toegang en koppelingen denkt Opdrachtnemer actief mee over de inrichting van de data-extractie: welke data, in welke structuur, met welke definities en op welk aggregatieniveau worden ontsloten, zodat deze direct aansluiten op het datamodel, het data lake / de datahub en de dashboards van Zuid-Holland Bereikbaar. Opdrachtnemer stemt dit bij aanvang van de Overeenkomst met Zuid-Holland Bereikbaar af, adviseert over verbeteringen en

	past de inrichting aan wanneer de informatiebehoefte of de systemen van Zuid-Holland Bereikbaar wijzigen.

Hoofdstuk 3: Eisen inschrijvers perceel 2

	Inhoud
Eis 38	Alle uitingen zijn consistent met het huisstijlhandboek ZHB (v3.1 of opvolgend) en de campagnelijn; afwijkingen alleen na schriftelijke toestemming van ZHB.
Eis 39	Reguliere afroepopdrachten: eerste concept binnen maximaal 10 werkdagen na afroep; nieuwe middelen bij spoed binnen maximaal 3 werkdagen. Aanpassingen van bestaande middelen (bijv. actuele hinderboodschappen of gewijzigde data bij ongeplande werkzaamheden) worden bij spoed binnen één (1) werkdag publicatieklaar geleverd. Per opdracht zijn maximaal twee correctierondes inbegrepen in de geoffreerde prijs.
Eis 40	Het bureau levert bronbestanden (open, bewerkbare formaten) van alle ontwikkelde middelen; alle intellectuele eigendomsrechten worden overgedragen aan ZHB.
Eis 41	Het bureau kan piekbelasting aan rond campagnelanceringen (zoals de lancering van de gebiedscampagne Rotterdam begin 2027) en garandeert daarvoor voldoende capaciteit.
Eis 42	Het bureau werkt op verzoek samen met het mediabureau (Perceel 1) en met de communicatieadviseurs van ZHB en partners, en levert middelen aan volgens de technische specificaties van de kanalen.
Eis 43	Drukwerk wordt ingekocht op basis van ten minste één drukofferte die vooraf ter goedkeuring aan ZHB wordt voorgelegd; drukkosten worden zonder opslag (tegen inkoopprijs) doorbelast en de begeleiding is inbegrepen in de geoffreerde uren.
Eis 44	Het bureau beschikt over voldoende gekwalificeerde projectmanagers en ontwerpers om ten minste drie (3) deelopdrachten van ZHB gelijktijdig uit te voeren, elk met een aanspreekbare projectverantwoordelijke, zonder verlies van kwaliteit of doorlooptijd. Bij afwezigheid (ziekte, vakantie) is achtervang binnen het vaste kernteam geregeld.
Eis 45	Drukwerk wordt duurzaam ingekocht: ten minste FSC- of PEFC-gecertificeerd papier en waar mogelijk milieuvriendelijke productie. Het bureau adviseert Opdrachtgever desgevraagd over duurzamere alternatieven (o.a. oplage, formaat en materiaal).
Eis 46	Alle uitingen worden foutloos en in correct Nederlands opgeleverd; het bureau voert vóór levering een eindcontrole uit op spelling, opmaak en technische specificaties.
Eis 47	Indexering tarieven

	De tarieven uit het prijzenblad zijn gedurende de eerste twaalf (12) maanden na ingang van de overeenkomst vast. Daarna mogen de tarieven maximaal eenmaal per twaalf maanden worden geïndexeerd. De indexering wordt gebaseerd op de door het CBS gepubliceerde Dienstenprijsindex voor 'Reclamebureaus'. De indexering wordt berekend op basis van de procentuele ontwikkeling van het meest recente definitieve kwartaalindexcijfer ten opzichte van hetzelfde kwartaal van het voorgaande jaar. Een daling van de index leidt tot een overeenkomstige verlaging van de tarieven. Indien het CBS de betreffende indexreeks wijzigt, vervangt of beëindigt, wordt de door het CBS aangewezen of inhoudelijk meest aansluitende opvolgende reeks gehanteerd.
Eis 48	**Vormgeving, data en datagedreven doorontwikkeling** a. Opdrachtnemer levert alle middelen op met een eenduidige naamgevings- en versieconventie die Zuid-Holland Bereikbaar vaststelt (met ten minste campagne, gebied, flight, kanaal, formaat en versie), zodat elke uiting in de dashboards van Zuid-Holland Bereikbaar (Microsoft Power BI) en in de rapportages van het mediabureau (Perceel 1) herleidbaar is tot de behaalde resultaten.
Eis 49	**Vormgeving, data en datagedreven doorontwikkeling** b. Opdrachtnemer houdt een actueel middelenregister bij van alle voor Zuid-Holland Bereikbaar geleverde uitingen: welke uiting, in welke versie, voor welk kanaal en welke periode is opgeleverd. Dit register is eigendom van Zuid-Holland Bereikbaar, is op elk moment beschikbaar in een open, machineleesbaar formaat en sluit aan op de datastructuur van Zuid-Holland Bereikbaar. Opdrachtnemer denkt actief mee over de inrichting hiervan, zodat het register kan worden gekoppeld aan de campagnedata van Perceel 1.
Eis 50	**Vormgeving, data en datagedreven doorontwikkeling** c. Opdrachtnemer gebruikt de campagnedata en inzichten die Zuid-Holland Bereikbaar en het mediabureau (Perceel 1) beschikbaar stellen om de uitingen aantoonbaar te verbeteren: op verzoek levert Opdrachtnemer varianten van uitingen voor het testen van boodschap of vormgeving (bijvoorbeeld A/B-varianten), en Opdrachtnemer verwerkt de lessen uit de resultaten per flight in de doorontwikkeling van de middelen voor volgende flights en gebieden.
Eis 51	**Vormgeving, data en datagedreven doorontwikkeling** d. Opdrachtnemer levert middelen technisch zo aan dat meting mogelijk is (onder meer met de door het mediabureau of Zuid-Holland Bereikbaar aangegeven trackingparameters, tags of meetpixels waar het kanaal dat toelaat), en stemt de specificaties hiervoor rechtstreeks af met het mediabureau (Perceel 1).

Akkoordverklaring

Inschrijver	
Perceel	Perceel 1☐ Perceel 2☐
Naam	
Functie	
Plaats en datum	
Handtekening	