Bijlage 1 – Programma van Eisen Online marketing

Het Programma van Eisen (PvE) beschrijft de minimale eisen (knock-out criteria) waar inschrijver aan dient te voldoen. Door een inschrijving en offerte uit te brengen, stemt inschrijver in met de procedure en met de inhoud, bepalingen, specificaties en uitvoeringsvoorwaarden, zoals neergelegd in dit PvE. Mocht dit PvE onduidelijkheden, tegenstrijdigheden of fouten bevatten, dient dit kenbaar gemaakt te worden via de 'vraag en antwoord module' op de aanbestedingswebsite.

Wijzigingen n.a.v. de Nota van Inlichtingen zijn aangegeven in het rood

Online marketing

1. Inschrijver heeft kennis van en ervaring met het aanmaken en beheren van online advertentiecampagnes in het buitenland, zowel ~~in het Engels als~~ in native talen (bijvoorbeeld Engels, Duits, Bulgaars, Grieks, Turks en Vietnamees). Minimaal 1 campagne in een native taal. Het gaat om het opzetten en beheren van campagnes in die landen, en niet om het zelf beheersen van die talen.
2. Voor het meten van het websitebezoek maakt inschrijver momenteel gebruik van Google Analytics (GA). Naast GA heeft inschrijver ook kennis van en ervaring met andere pakketten om webverkeer (en conversies) te meten. Indien door omstandigheden (bijv. juridische bepalingen) geen gebruik gemaakt kan worden van Google Analytics, dient inschrijver nadat hierover overeenstemming met opdrachtgever is bereikt over te schakelen op een ander pakket.
3. Voor Google Analytics gebruikt inschrijver de meeste privacy veilige instellingen. Verdere afstemming geschiedt bij aanvang van de overeenkomst met het Privacy&Security-team van opdrachtgever.
4. Het beschikbaar stellen van een (vereenvoudigd) dashboard met campagnedata vanuit de gebruikte analytics-tool (momenteel is dit Google Analytics). De KPI's waarop gestuurd wordt moeten zichtbaar zijn in het dashboard.
5. Na afloop van de contractperiode verleent inschrijver medewerking aan een goede overdracht richting de nieuwe contractpartner van Hanze.

Algemene eisen

6. Continuïteit van werkzaamheden van de door opdrachtnemer ingezette medewerkers dient in perioden van (school)vakanties en piekbelastingen altijd afdoende geborgd te zijn gedurende het gehele jaar.
7. Inschrijver is bereikbaar op werkdagen van 8.00-17.00 uur.
8. Inschrijver dient opdrachtgever een vaste contactpersoon en een plaatsvervangend contactpersoon toe te wijzen.
9. Naast de corporate werkzaamheden vanuit hoofdopdrachtgever (Marketing&Communicatie) dient inschrijver ook op aanvraag werkzaamheden voor decentrale organisatieonderdelen binnen de Hanze uit te voeren
10. Werkzaamheden waar de huidige leverancier aan is begonnen voor de beoogde overeenkomst met inschrijver worden afgerond door de huidige leverancier, tenzij anders overeengekomen.

Contractmanagement en communicatie

11. Minimaal zes tot acht keer per jaar overleg op locatie in Groningen.
12. Inschrijver initieert maandelijks overleg, waarbij per account minimaal aan bod komt:
    - inschrijver levert rapportages, analyses en advies ten behoeve van de sturing op online marketingactiviteiten en de realisatie van de organisatiedoelstellingen.
    - de leverancier neemt deel aan overleggen en levert hiervoor de benodigde input. Afhankelijk van de informatiebehoefte kunnen deze overleggen betrekking hebben op:
    - de prestaties van online advertentiecampagnes ten opzichte van vooraf vastgestelde doelstellingen;
    - de ontwikkeling van relevante KPI's, conversies en andere indicatoren;
    - de besteding van budgetten ten opzichte van planning en doelstellingen;
    - analyses van behaalde resultaten en mogelijke oorzaken van afwijkingen;
    - voorstellen voor optimalisaties, bijsturing en experimenten;

- evaluaties van afgeronde campagnes, inclusief learnings en aanbevelingen;
- ontwikkelingen, trends, benchmarks en kansen binnen het online marketingdomein;
- inzichten uit beschikbare data die kunnen bijdragen aan besluitvorming en verdere optimalisatie van de online marketingaanpak.
- Van de leverancier wordt verwacht dat resultaten niet uitsluitend worden gerapporteerd, maar ook worden voorzien van duiding, interpretatie en concrete aanbevelingen voor vervolgacties.

13. Inschrijver verleent zijn medewerking aan jaarlijkse leveranciersbeoordelingen. Aan de hand van de overeenkomst en de aanbestedingsdocumenten worden er, door opdrachtnemer en opdrachtgever, KPI's (Kritische Prestatie Indicatoren) opgesteld. De KPI's helpen bij het borgen dat gedurende de looptijd van de overeenkomsten de doelstellingen worden gehaald. De KPI's zijn voorzien van: mate van bijdrage, meetmethode en frequentie en de minimale te behalen norm. Indien een KPI-norm niet wordt behaald, dan dient opdrachtnemer daarvoor een Plan van Aanpak voor te stellen wat er voor zorgt dat de KPI bij een volgende meting weer aan de norm voldoet. KPI's dienen gerelateerd te worden aan de doelstellingen van de opdracht, SMART geformuleerd te zijn (wat wordt gemeten, hoe wordt gemeten, wat is het doel en welke minimale norm wordt gerealiseerd?).
14. Opdrachtgever verlangt dat alle informatie die, bedoeld of onbedoeld, ter kennis komt van inschrijver of het personeel van inschrijver, dat vertrouwelijk is of waarvan zij het vertrouwelijke karakter behoort te begrijpen, strikt vertrouwelijk wordt behandeld.
15. Van het personeel van inschrijver wordt verwacht dat het voldoende geschoold en op de hoogte is van de vigerende wet- en regelgeving binnen de branche en deze weet toe te passen.

Facturatie en prijzen

16. Online advertentiecampagnes (alleen via Google) worden voorgefinancierd door inschrijver en maandelijks doorbelast aan opdrachtgever. De doorbelasting van deze kosten aan opdrachtgever is "1 op 1" voor de werkelijke door inschrijver betaalde kosten zonder een opslagtarief. Deze kosten worden voorgefinancierd door inschrijver en maandelijks (achteraf) aan Hanze gefactureerd. Betaling geschiedt z.s.m., meestal binnen een aantal dagen, hiervoor dient de factuur wel te voldoen aan de factuureisen. Overige kanalen worden betaald via creditcard van Hanze zelf.
17. Op facturen moet duidelijk worden uitgesplitst wat de advertentie- en bureaukosten zijn.
18. Originele facturen (geen kopie) dienen in de bestandsformaten UBL 2.1 en PDF als bijlage via een emailbericht aan facturen@org.hanze.nl te worden verzonden.
19. ~~Facturen zullen door de HG uiterlijk binnen 30 dagen na de factuurdatum worden betaald.~~
20. Op elke factuur dienen de volgende gegevens te worden vermeld:
    - NAW-gegevens Inschrijver;
    - factuuradres;
    - factuurnummer;
    - factuurdatum;
    - budgetcode (verschilt per organisatieonderdeel, opvragen bij opdrachtgever);
    - omschrijving geleverde prestatie;
    - aantal en eenheid geleverde prestatie;
    - het verschuldigde btw-bedrag en het bruto factuurbedrag;
    - inschrijfnummer KvK (bij privaatrechtelijke instellingen);
    - btw-nummer.
21. De vereisten voor btw-bedrag afronding moeten voldoen aan de richtlijnen van de Belastingdienst.
22. Inschrijver dient bij creditfacturen aan te geven voor welk origineel factuurnummer en budgetcode de creditfactuur is.
23. Facturen voor vooruitbetalingen en automatische incasso's worden niet geaccepteerd.