Fontys > FOR SOCIETY

Programma van Eisen

Openbare Europese aanbesteding Mediaplaatsingen in twee percelen: online, nationaal en internationaal (perceel 1), en offline, nationaal (perceel 2)

Kenmerk van deze aanbesteding: FMP26



Nr.	Eis	Perceel 1	Perceel 2
1	**Algemene eisen**		
1.0	Opdrachtnemer verplicht zich tot geheimhouding van al hetgeen Opdrachtnemer door de uitvoering van de Raamovereenkomst over de bedrijfsvoering van Opdrachtgever blijkt en draagt ervoor zorg, dat ook zijn personeel zich naar deze verplichting zal gedragen, ook na beëindiging van de Raamovereenkomst. Indien Opdrachtgever dit wenst, is Opdrachtnemer verplicht een geheimhoudingsverklaring af te laten geven door zijn medewerkers.	Ja	Ja
1.1	Bij beëindiging van de Raamovereenkomst garandeert Opdrachtnemer haar volledige medewerking te verlenen aan een soepele en effectieve overdracht van werkzaamheden en accountgegevens. Hierbij stelt zij alle gegevens die noodzakelijk zijn voor een correcte uitvoering van de dienstverlening bij de Opdrachtgever ter beschikking aan de Opdrachtgever dan wel aan de nieuwe Opdrachtnemer.	Ja	Ja
2	**Commerciële eisen**		
2.0	De door de Opdrachtnemer aangeboden prijzen en tarieven als bedoeld in paragraaf 9.2 van het Aanbestedingsdocument zijn all-in. Dit wil zeggen inclusief logischerwijs tot die prijzen en tarieven behorende kosten, onder andere maar niet uitsluitend: salariskosten, overheadkosten, kosten voor gebruik apparatuur, dashboards, testkosten, kosten van keuringen, certificaten, verzekeringen, reis- en verblijfkosten, belasting, heffingen, administratieve kosten en kosten voor intern overleg.	Ja	Ja
2.1	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 Aanbestedingsdocument gestelde eisen, zijn voor rekening van Inschrijver. Indien Opdrachtgever toch kosten moet maken die noodzakelijk blijken te zijn voor een goed functioneren van de dienstverlening, zijn deze voor rekening van Opdrachtnemer.	Ja	Ja

Nr.	Eis	Perceel 1	Perceel 2
2.2	Prijzen van ingekochte media dienen transparant en controleerbaar te zijn. In geval van twijfel dient Opdrachtnemer originele facturen van de voor Opdrachtgever ingekochte media en eventueel aanvullende dienstverlening voor controle beschikbaar te stellen.	Ja	Ja
2.3	De door Inschrijver geoffreerde prijzen en tarieven zijn vast tot 1 april 2028. Vanaf die datum heeft Opdrachtnemer het recht de prijzen en tarieven eenmaal per jaar per 1 april aan te passen, voor het eerst per 1 april 2028. De aanpassing is maximaal gelijk aan de jaarmutatie van de CBS-prijsindex “Dienstenprijzen; commerciële dienstverlening en transport”. Daarbij geldt de jaarmutatie van het vierde kwartaal van het jaar vóór de datum van indexering. De tabel kunt u vinden op de volgende webpagina: https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/83760NED/table?ts=1536217366443	Ja	Ja
2.4	Mediakosten worden 1-op-1 doorbelast naar Opdrachtgever. Een mediafee als opslag voor de mediakosten door Inschrijver aan Opdrachtgever is dus niet toegestaan.	Ja	Ja
2.5	Opdrachtnemer biedt een prijsaanpassing uiterlijk op 1 februari van het jaar van indexering ter goedkeuring aan Opdrachtgever aan, voor het eerst uiterlijk op 1 februari 2028. Het percentage van de aanpassing wordt afgerond op één decimaal achter de komma. Een prijsaanpassing die niet tijdig is aangeboden, vervalt voor dat jaar. Inhaalslagen op niet doorgevoerde indexeringen worden niet geaccepteerd.	Ja	Ja

Nr.	Eis	Perceel 1	Perceel 2
2.6	De maandfacturen worden z.s.m. na afloop van de betreffende maand ingediend en worden als volgt geadresseerd: Stichting Fontys, Postbus 2, 5600 AA Eindhoven. Op de factuur vermelden: t.a.v. Fontys M&C / BU64. De Retainervergoeding wordt uitsluitend achteraf, op maandbasis, gefactureerd. Iedere factuur wordt voorzien van een specificatie van de overeengekomen dienstverlening en de in de betreffende periode geleverde prestaties. Opdrachtgever is niet gehouden bedragen te voldoen die niet voortvloeien uit de schriftelijk vastgelegde afspraken. Eventuele correcties, verminderingen of verrekeningen worden op de betreffende factuur inzichtelijk gemaakt.	Ja	Ja
2.7	De maandfacturen dienen digitaal, als pdf, naar het volgende adres te worden verzonden: digitalefacturen@fontys.nl	Ja	Ja
3	**Proces van nadere opdrachtverstrekking en evaluatie nadere opdrachten**		
3.0	Om vanuit Fontys Marketing & Communicatie goed overzicht te kunnen houden dient Opdrachtnemer de contactpersoon van de M&C binnen 1 Werkdag in kennis te stellen van voorgenomen mediaplaatsingen van andere diensten of instituten van Fontys.	Ja	Ja
3.1	Na een briefing en debriefing dient Opdrachtnemer binnen 5 Werkdagen een mediaplan met budget uit te brengen op basis waarvan een opdracht verstrekt kan worden.	Ja	Ja
3.2	Opdrachtnemer dient binnen 1 Werkdag na het verstrekken van de feitelijke opdracht beschikbaar te zijn voor het opzetten van een campagne.	Ja	Ja
3.3	Opdrachtnemer dient binnen 3 Werkdagen beschikbaar te zijn voor het opzetten van een extra campagne.	Ja	Ja
3.4	Opdrachtnemer dient binnen 1 Werkdag beschikbaar te zijn voor het doorvoeren van wijzigingen binnen een campagne.	Ja	Ja

Nr.	Eis	Perceel 1	Perceel 2
3.5	Campagnes worden standaard gevolgd door (eind)rapportages, die worden opgesteld in voor eenieder te begrijpen informatie, eenduidig en voorzien van onderbouwing en worden binnen 5 Werkdagen na beëindiging van de campagne aangeleverd. Bij langlopende campagnes worden ook één of meerdere tussenrapportages opgesteld. De rapportages bevatten een duidelijke weergave welke mediainzet is gedaan en met welk resultaat.	Ja	Ja
3.6	Nevenafspraken, wijzigingen en aanvullingen met betrekking tot Nadere overeenkomsten worden schriftelijk overeengekomen.	Ja	Ja
4	**Eisen aan de dienstverlening**		
4.0	Opdrachtnemer garandeert de genoemde dienstverlening te kunnen leveren gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst (inclusief de optionele verlengingsperiodes).	Ja	Ja
4.1	Opdrachtnemer is adviesvaardig op inzet van alle vormen van media (effectiviteit en bereik) en op efficiëntie van de boodschap (vorm en copy).	Ja	Ja
4.2	Opdrachtnemer is in staat een adequate en flexibele dienstverlening te bieden gericht op de diversiteit in kennis en vraagdiversiteit van de Opdrachtgever.	Ja	Ja
4.3	De werkzaamheden en toegepaste technieken voldoen aan de advertentierichtlijnen van de ingezette platforms en de IAB-standaarden.	Ja	Nee
4.4	De toegang tot de automatiseringsomgeving van Opdrachtnemer is conform de actuele stand der techniek beveiligd.	Ja	Ja
4.5	Opdrachtnemer draagt zorg voor en is te allen tijde verantwoordelijk voor het archiveren en op verzoek beschikbaar stellen van bewijsstukken. Bewijsstukken van niet digitale Mediaplaatsingen worden indien mogelijk in originele printuitgave of anders digitaal (foto of scan) aangeleverd. Een digitale uiting dient duidelijk en helder van kwaliteit te zijn. Tevens moet de scan in de kleur plaatsvinden conform originele plaatsing (kleur dan wel zwart-wit) en dient de media tool en de datum van plaatsing zichtbaar te zijn.	Nee	Ja

Nr.	Eis	Perceel 1	Perceel 2
4.6	Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever zodra Opdrachtnemer weet of redelijkerwijs had behoren te weten dat de Opdracht niet tijdig of niet naar behoren plaatsvindt. Melding geschiedt onmiddellijk schriftelijk (via mail) onder vermelding van de omstandigheden.	Ja	Ja
4.7	Fouten, tekorten of andere zaken die afwijken van (de opdrachtcriteria uit) de mediaplaatsing worden geheel kosteloos door de Opdrachtnemer vervangen door (een) nieuw(e) Mediaplaatsing(en). Opdrachtgever meldt fouten, tekorten of andere zaken die afwijken binnen 2 Werkdagen na ontvangst van de bewijsstukken. In onderling overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer wordt de kortst mogelijke termijn afgesproken waarop de fouten, tekorten of andere zaken die afwijken hersteld kunnen worden. Indien fouten niet binnen de Campagne kunnen worden hersteld dan crediteert Opdrachtnemer de mediakosten van de foutieve plaatsing.	Ja	Ja
4.8	Opdrachtnemer blijft aantoonbaar op de hoogte van de nieuwste trends en ontwikkelingen m.b.t. onder andere, maar niet uitsluitend: • Google Ads (SEA) (perceel 1) • Mobile en local advertising (perceel 1) • Optimalisatie van conversie (perceel 1) • Technieken en contentoptimalisatie voor SEO en SMA (perceel 1) • Web analytics, het meten van bezoekersgedrag (perceel 1) • Landingspages (perceel 1) • Design • Artificial Intelligence • Marketing automation • (Digital) Out-of-home advertising (perceel 2)	Ja	Ja
4.9	Opdrachtnemer voert geen wijzigingen door in de opmaak van de aangeleverde content en draagt er zorg voor dat de huisstijl (zie https://www.fontys.nl/Fontys-Huisstijl-Positionering-en-profilering-1.htm) wordt bewaakt.	Ja	Ja

Nr.	Eis	Perceel 1	Perceel 2
4.10	Op operationeel gebied verleent Opdrachtnemer de volgende diensten ten behoeve van de inkoop en de uitvoering van advertising: • onderhandelingen namens Fontys bij verschillende media-exploitanten; • vastlegging van inkoop en inrichting van advertentieruimte; • contacten en afstemming met de grafisch vormgevers van Fontys en (via Fontys) andere aanbestede creatieve bureaus; • plaatsen van tags, testen van effectiviteit van banners, ad hosting (perceel 1); • daadwerkelijke aanlevering van de middelen bij de media-exploitanten; • het organiseren van de logistiek rondom de uitvoering; • bijhouden van leads of conversies, monitoring en bijsturing (perceel 1);	Ja	Ja
5	**Eisen aan personeel**		
5.0	De vaste contactpersoon en de back-up beheersen het Nederlands op ten minste CEFR-niveau B2. Voor perceel 1 beheersen de medewerkers die internationale campagnes uitvoeren het Engels op ten minste CEFR-niveau B2.	Ja	Ja
5.1	Periodiek vindt er voortgangsoverleg plaats tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever, op locatie van Opdrachtgever dan wel digitaal via MS Teams.	Ja	Ja
6	**Eisen met betrekking tot communicatie en bereikbaarheid**		
6.0	Opdrachtnemer stelt een specifiek voor Opdrachtgever gecreëerd e-mailadres beschikbaar om centraal opdrachten te kunnen ontvangen en verzenden.	Ja	Ja
6.1	Opdrachtnemer heeft op alle Werkdagen een telefonische bereikbaarheid van ten minste 9.00 tot 17.00 uur.	Ja	Ja
6.2	Opdrachtnemer stelt een vast kernteam samen bestaande uit verschillende specialisten.	Ja	Ja

Nr.	Eis	Perceel 1	Perceel 2
6.3	Opdrachtnemer stelt een vaste contactpersoon en een vaste back-up beschikbaar die verantwoordelijk is voor én zicht heeft op de gehele dienstverlening.	Ja	Ja
6.4	De vaste contactpersoon of back-up uit het kernteam is rechtstreeks benaderbaar voor vragen van de Opdrachtgever.	Ja	Ja
6.5	De vaste contactpersoon of back-up uit het kernteam reageert bij schriftelijke of telefonische verzoeken van Opdrachtgever op Werkdagen binnen 8 uur.	Ja	Ja
6.6	De vaste contactpersoon en/of de vaste back-up is op Werkdagen mobiel bereikbaar ingeval van een calamiteit en is gemandateerd om te handelen namens Opdrachtnemer.	Ja	Ja
6.7	Opdrachtnemer reageert op Werkdagen tussen 9.00 en 17.00 uur binnen 2 uur op wijzigingsverzoeken voor een lopende online campagne.	Ja	Nee
6.8	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om bij een aantoonbare “mismatch” tussen haar vaste contactpersoon en de vaste contactpersoon van de Opdrachtnemer, een andere vaste contactpersoon van de Opdrachtnemer toegewezen te krijgen. Een dergelijk verzoek dient met redenen omkleed te zijn.	Ja	Ja
6.9	Opdrachtnemer dient over een interne klachtenregistratie- en afhandelingsprocedure te beschikken.	Ja	Ja
7	**Eisen met betrekking tot evaluatie, contractmanagement en rapportages**		
7.0	Opdrachtnemer levert minimaal eenmaal per half jaar een managementrapportage over alle in die periode gevoerde Campagnes, inclusief verbetervoorstellen, en licht deze toe in een presentatie aan Opdrachtgever. Na definitieve gunning maken Opdrachtgever en Opdrachtnemer nadere afspraken over inhoud en format. De kosten voor het opstellen en presenteren van deze rapportages zijn inbegrepen in het maandbedrag en worden niet afzonderlijk in rekening gebracht.	Ja	Ja

Nr.	Eis	Perceel 1	Perceel 2
7.1	Prestatiebeoordeling wordt vanuit Opdrachtgever op basis van (bijvoorbeeld) de Supplier Score Card uitgevoerd. Inschrijver brengt hiervoor geen kosten in rekening.	Ja	Ja
7.2	Advies, rapportages en evaluaties zijn vrij van rechten en komen exclusief in bezit van Opdrachtgever.	Ja	Ja