

## Programma van eisen

criterium type	Nr.	Criterium
<b>1. Algemeen</b>	1.1	Het personeel van de Opdrachtnemer dat in contact staat met de gemeente Heerenveen, dient de Nederlandse taal in woord en geschrift machtig te zijn.
	1.2	De Inschrijver dient haar dienstverlening op vakbekwame wijze ononderbroken uit te voeren.
	1.3	De Opdrachtnemer is bereid om in gesprek te gaan met de gemeente Heerenveen over een geschikte invulling van Social Return On Investment binnen de opdracht.
	1.4	Gemeente Heerenveen heeft geen afnameverplichting richting inschrijver.
<b>2. Garanties &amp; Kwaliteit</b>	2.1	De producten dienen op de Nederlandse markt te zijn toegelaten en hebben een passende levensduurverwachting.
		De producten dienen betrekking te hebben op energiebesparing en/of -monitoring
	2.2	De producten zijn voorzien van een Nederlandse productaanduiding en gebruiksaanwijzing.
	2.3	Alle producten die met elektriciteit in aanraking komen, zijn voorzien van een CE markering.
	2.4	Ledverlichting heeft een levensduur van minimaal 15.000 branduren en minimaal 12.500 schakelcycli.
	2.5	De opdrachtnemer/webshop is aangesloten bij Webshop Keurmerk of Thuiswinkel Waarborg of een gelijkwaardig keurmerk.
	2.6	Bij garantiekwesties treedt de gemeente Heerenveen niet op als intermediair.
<b>3. Assortiment</b>	3.1	De Opdrachtnemer dient de op TenderNed opgenomen Model Prijzenblad bijlage 3 assortiment en nevenassortiment in te vullen en daarmee aan te geven welke producten zij in de maatwerk webshop kunnen aanbieden. Het assortiment dat in bijlage 3 is weergegeven bestaat uit een kernassortiment die opdrachtnemer gegarandeerd moet kunnen leveren. Het nevenassortiment is een apart onderdeel waarin gescoord zal worden in het onderdeel kwaliteit op basis van samenstelling.
	3.2	Op artikelen die worden besteld buiten het kernassortiment conform prijzenblad, dient hetzelfde kortingspercentage op de brutoprijs gehanteerd te worden als opgenomen is in het prijzenblad voor wat betreft het kernassortiment.
	3.3	Het maatwerk assortiment wordt aangeboden in een maatwerk webshop voor de gemeente Heerenveen. De webshop zorgt ervoor dat het finale maatwerk assortiment bij aanvang van de

		actie (vanaf 1 december 2021) beschikbaar is in de maatwerk webshop.
	3.4	De webshop zorgt ervoor dat de producten tot uiterlijk 31 juli 2022, of zoveel eerder als het moment waarop het totaal van 7.988 cadeaubonnen zijn verzilverd en uitgeleverd, voldoende op voorraad zijn. Indien de overeenkomst door omstandigheden wordt verlengd, blijven de prijzen geldig tot minimaal 1 jaar na de einddatum van het project. En tevens voldoende voorradig.
	3.5	In de maatwerk webshop is duidelijk zichtbaar of een product leverbaar is binnen de gestelde termijn van 7 kalenderdagen.
	3.6	De levertijd bedraagt max. 7 kalenderdagen. De actuele levertijd staat vermeld in de webshop.
	3.7	Bij elk product is duidelijke productinformatie en specificaties voorhanden in de maatwerk webshop.
	3.8	De webshop is voorzien van een filteroptie ten behoeve van de gebruikerservaring.
<b>4. Communicatie</b>	4.1	De webshop is verantwoordelijk voor een gebruiksvriendelijke, up-to-date en continue toegankelijkheid van de maatwerk webshop.
	4.2	De webshop stelt één vaste contactpersoon met een vaste vervanger beschikbaar om de contacten te onderhouden met de Gemeente Heerenveen. De vaste contactpersoon en / of vaste vervanger is telefonisch bereikbaar van maandag t/m vrijdag van 08.30 tot 17.00 uur.
	4.3	De webshop is vanaf 1 december 2021 volledig operationeel.
<b>5. Verzending</b>	5.1	De webshop werkt met een duidelijk op de website beschreven retourprocedure.
	5.2	Indien er voor €70 of meer wordt besteld, rekent de webshop geen verzendkosten. Onder de €70 zijn er wel verzendkosten mogelijk. Indien een klant voor minder dan €70 besteld, komt er bij check out een melding in beeld "let op, bij bestelling vanaf €70 is de verzending gratis".
	5.3	De klant kan binnen veertien kalenderdagen de producten retourneren. De RREW-klant kan voor de waarde van de geretourneerde producten de cadeaubon opnieuw gebruiken (cadeauboncode en het adres worden weer deels vrijgegeven) indien de producten onbeschadigd bij de webshop arriveren. De besteller betaalt eventueel retourkosten. De RREW-klant kan, met inachtneming van de gebruikelijke procedure van de webshop, bij retourneren slechts geld terug krijgen voor zover het een bedrag betreft dat kleiner is dan of gelijk aan de betaalde eigen bijdrage boven de cadeaubonwaarde.
	5.4	Het opnieuw leveren van foutief geleverde of beschadigde producten door de webshop is

		zonder kosten voor de gemeente. Foutief geleverde of beschadigde producten moeten binnen 14 kalenderdagen kosteloos worden geretourneerd.
	5.5	De klant kan 1 afwijkend verzendadres opgeven.
	5.6	Opdrachtnemer biedt online een herroepingsformulier aan
	5.7	De vervoerder biedt de bestelde producten de eerste keer altijd aan op het opgegeven verzendadres.
<b>6. Klantenservice</b>	6.1	De medewerkers van de klantenservice zijn de Nederlandse taal in woord en geschrift machtig en zijn voldoende kundig om vragen en klachten rondom producten en de toepassing ervan speciaal voor RREW-klanten van Heerenveen te beantwoorden.
	6.2	Medewerkers van de klantenservice zijn de Nederlandse taal en geschrift machtig
	6.3	Indien er vragen worden gesteld die buiten de scope van de maatwerk webshop vallen, bijvoorbeeld vragen van bewoners over andere acties die met deze RREW subsidie te maken hebben, verwijst de klantenservice deze bewoners door naar de projectpagina van het gemeentelijke energieloket Heerenveen.
	6.4	De Klantenservice is op kalenderdagen zowel telefonisch als online bereikbaar van 08.00 tot 17.00 uur.
<b>7. Monitoring</b>	7.1	De Opdrachtnemer wordt middels API aangesloten op het dashboard van het gemeentelijke energieloket. Waarbij onderstaande zaken worden gemonitord: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Het totaal aantal verzilverde cadeaubonnen;</li> <li>• Lijst van ingeleverde cadeaubonnen met daaraan gekoppeld de postcode en huisnummer en per cadeaubon de besteldatum, de verzenddatum, de afleverdatum en een overzicht van de bestelde producten;</li> <li>• Lijst van geconstateerde mismatches met daaraan gekoppeld de gebruikte cadeauboncode, postcode en huisnummer en besteldatum en de reden voor de mismatch;</li> <li>• De totaal verzilverde/nog beschikbare orderwaarde;</li> <li>• Omzet analyse van de (meest) gekochte producten en/of productgroepen inclusief de bruto (normale webshop prijs) en netto prijs.</li> </ul>
<b>8. Financiën</b>	8.1	De bij inschrijving ingediende prijzen staan gedurende de looptijd van de overeenkomst vast. De looptijd van de overeenkomst start op 1 december 2021 en eindigt op 31 juli 2022 om 24.00 uur, doch op het moment wanneer het

		volledige aantal cadeaubonnen van deze opdracht is verzilverd. Indien de overeenkomst door omstandigheden wordt verlengd, blijven de prijzen geldig tot minimaal 1 jaar na de einddatum van het project.
	8.2	Per maand achteraf wordt door de webshop een verzamelfactuur opgesteld op basis van het gebruikte deel van de ingewisselde cadeaubonnen. De facturen worden digitaal verstuurd naar Gemeente Heerenveen, naar het mailadres: facturen@heerenveen.nl
	8.3	De webshop borgt in haar organisatie een transparante wijze van facturering die mede voorkomt dat: <ul style="list-style-type: none"> <li>• dubbele facturering kan plaatsvinden;</li> <li>• facturering kan plaatsvinden anders dan de overeengekomen tarieven.</li> </ul>
<b>9. Kritieke prestatie-indicators (KPI's)</b>	9.1	Alle producten moeten binnen maximaal 7 kalenderdagen uitgeleverd worden (van moment bestelling tot uitlevering aan RREW-klant). Er dient sprake te zijn van een leveringstrouwbaarheid van 98% (op tijd en volledig). De leveringsbetrouwbaarheid kan steekproefsgewijs gemeten worden door het gemeentelijke energieloket.
	9.2	Schriftelijke/mondelijke vragen en klachten worden binnen 24 uur in behandeling genomen. De klant ontvangt hiervan een schriftelijke bevestiging.
	9.3	Klachten worden binnen 14 kalenderdagen inhoudelijk behandeld en opgelost. Het wekelijks aantal binnenkomende klachten wordt gerapporteerd t.o.v. het aantal zendingen. Dit dient eveneens opgenomen worden in het dashboard.
	9.4	Indien tijdens twee opeenvolgende weken blijkt dat de KPI t.a.v. leveringsbetrouwbaarheid en/of beschikbaarheidspercentage niet is gehaald, zal de webshop in overleg met de gemeente Heerenveen maatregelen voorstellen om de betreffende KPI weer op peil te krijgen. Het initiatief hiertoe ligt bij de webshop. Indien de webshop binnen twee meetperioden van één week niet voldoet aan de minimale KPI-eis is de Gemeente Heerenveen gerechtigd de overeenkomst te beëindigen, met een opzegtermijn van één maand.
<b>10.Beveiligde webshop</b>	10.1	Beheerdersaccounts zijn verplicht MFA (Multi-Factor-Authentication) te gebruiken.
	10.2	Website is niet kwetsbaar voor OWASP top 10 aanvalstechnieken. Dit is aantoonbaar met een Pentest-rapportage van een externe partij. Opdrachtnemer moet deze rapportage inzichtelijk maken voor de Gemeente Heerenveen.
	10.3	Indien de leverancier DNS (Domain Name System) beheerd, dient DNSSEC (Domain Name

		System Security Extensions) geïmplementeerd te zijn.
	10.4	Toegang tot de webshop is mogelijk op basis van IPv4.
	10.5	Verbinden via HTTP is niet mogelijk.
	10.6	De website is alleen toegankelijk middels TLS v1.2 of hoger middels een vertrouwd TLS certificaat.
	10.7	De database waarin persoonsgegevens eventueel worden opgeslagen dient versleuteld te zijn middels AES-sha256.
	10.8	Indien er gebruik wordt gemaakt van accounts voor de gebruikers dan dienen deze accounts voorzien te zijn van een gebruikersnaam en wachtwoord (minimaal 13 karakters + complexiteitseisen).
	10.9	Binnen de applicatie worden alle activiteiten van zowel het systeem als personen gelogd.
	10.10	Logbestanden dienen beschermd te worden tegen modificatie.
	10.11	Met de opgeslagen en te verwerken persoonsgegevens dient Inschrijver aantoonbaar te voldoen aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Inschrijver sluit daartoe een door de gemeente Heerenveen op te stellen Verwerkersovereenkomst en conformeert zich aan daarin genoemde vereisten (zie bijlage 11).
<b>11. Logistiek en verpakking</b>	11.1	Opdrachtnemer draagt zorg voor een goede bescherming van producten tijdens de levering
	11.2	Producten worden zo compact mogelijk verpakt waardoor het volume gereduceerd wordt.
	11.3	Het verpakkingsmateriaal (doos, tape, opvulmateriaal) bestaat uit duurzame hernieuwbare mono-materialen (één type grondstof voor alle verpakkingsmaterialen) bijvoorbeeld papier/karton.
	11.4	Opdrachtnemer informeert de consument over hoe de verpakking weggegooid dient te worden
	11.5	Verpakkingen zijn geschikt om als retourverpakking gebruikt te kunnen worden
	11.6	De voertuigen beschikken minimaal over de volgende eisen: <ul style="list-style-type: none"> <li>- milieunorm Euro 5 voor bestaande voertuigen;</li> <li>- milieunorm Euro 6 voor alle nieuwe aan te schaffen voertuigen tijdens de overeenkomst;</li> </ul>
	11.7	Opdrachtnemer voegt op wens van de gemeente een flyer aan elke bestelling waarbij de gemeente zorg draagt voor aanlevering van de flyers.