



Bijlage 5 Programma van eisen

Europese aanbesteding

Waarderingsgeschenken t.b.v.
IND, DT&V en COA

Kenmerk	IUC/DJI/IENEA/NO/2021-2
Datum	23 augustus 2021
Versienummer	1.1

Het voorliggende Programma van Eisen maakt deel uit van de Aanbestedingsstukken. Het bevat de minimeisen waar een contractpartner (Leverancier) ten tijde van de Inschrijving en tijdens de uitvoering van de beoogde Overeenkomst die voortvloeit uit deze aanbesteding dient te voldoen. Deze minimeisen worden in dit document de 'eisen' genoemd.

Eisen gelden als knock-out criterium, hetgeen inhoudt dat wanneer Inschrijver niet voldoet, slechts deels of voorwaardelijk voldoet aan de gestelde eisen, dit leidt tot het terzijde leggen van de Inschrijving. De betreffende Inschrijving komt alsdan niet meer voor gunning in aanmerking. Ook indien anderszins uit de Inschrijving blijkt dat niet, niet geheel of niet onvoorwaardelijk wordt voldaan aan een van de eisen, wordt de Inschrijving terzijde gelegd en komt betreffende Inschrijving niet meer voor gunning in aanmerking.

Acceptatie van het gehele Programma van Eisen vindt plaats door een verklaring van de Inschrijver in het Inschrijfformulier (bijlage 1 van de aanbestedingsstukken) dat hij voldoet aan alle eisen die in dit Programma van Eisen zijn opgenomen. Zie hiertoe tevens onder meer paragraaf 5.2 van het Beschrijvend document.

Eisnr.	Onderdeel 1. Organisatorische eisen
Eisnr.	Onderdeel 1.1 Algemene eisen
1.	Leverancier is bereid en in staat de gevraagde Producten (Waarderingsgeschenken) conform Beschrijvend document, nota's van inlichtingen en dit Programma van Eisen en overige Aanbestedingstukken te leveren.
2.	De te leveren Producten dienen nieuw te zijn. Het leveren van gebruikte Producten is niet toegestaan.
3.	Er wordt op geen enkele wijze reclamemateriaal bij de Waarderingsgeschenken geleverd.
4.	Leverancier stelt per Aanbestedende dienst één Webshop beschikbaar.
Eisnr.	Onderdeel 1.2 Facturatie eisen
5.	Leverancier factureert conform de facturatie-eisen per Aanbestedende dienst zoals beschreven in bijlage 10 Facturatie-eisen.
6.	Niet verzilverde Vouchers worden gecrediteerd.
7.	Leverancier dient één centraal bestel- en factuuradres te hebben. Leverancier dient over een e-mailadres te beschikken waar de Offerteaanvraag naartoe verzonden kan worden.
8.	Een aanspraak op vergoeding vervalt, voor zover Leverancier de vergoeding niet aan Koper in rekening heeft gebracht, binnen een (1) jaar na het eerste tijdstip waarop hij dat had mogen doen. Indien de factuur voldoet aan alle overeengekomen specificaties, betaalt Koper het aan Leverancier verschuldigde bedrag uiterlijk binnen 30 dagen na ontvangst van de factuur. Overschrijding van de betalingstermijn door Koper, niet-betaling van een factuur op grond van vermoedelijk inhoudelijke onjuistheid van die factuur of in geval van ondeugdelijkheid van de gefactureerde leveringen en/of dienstverlening, geeft Leverancier niet het recht zijn dienstverlening en/of leveringen op te schorten dan wel te beëindigen. Leverancier kan de afgesloten Overeenkomst ook niet op grond van betalingsverzuim buitengerechtelijk ontbinden, onverminderd zijn bevoegdheid die ontbinding in rechte te vorderen. Indien Koper een factuur zonder geldige reden niet na het verstrijken van eerdergenoemde betalingstermijn heeft voldaan, is hij van rechtswege de wettelijke rente over het openstaande bedrag verschuldigd, evenals een kostenvergoeding ex art. 6.96, lid 4 van het Burgerlijk Wetboek. Leverancier kan geen aanspraak maken op de vergoedingen als desbetreffende factuur onjuistheden bevat of niet voldoet aan de gestelde eisen in dit Programma van Eisen en hetgeen vastgelegd is in de Overeenkomst. Koper is in geval van twijfel aan de juistheid van een door Leverancier verzonden factuur gerechtigd Leverancier te verzoeken binnen vijf (5) werkdagen na dagtekening van de door Koper aan Leverancier verzonden kennisgeving met opgave van redenen van onjuistheid daarvan, een gecorrigeerde factuur in te dienen. Indien Leverancier en Koper van mening blijven verschillen over de juistheid van de factuur, zullen partijen die factuur door een in onderling overleg aan te wijzen accountant op inhoudelijke juistheid doen controleren. Leverancier zal de betrokken accountant inzage van boeken en bescheiden verlenen en alle gegevens en informatie verstrekken, welke deze voor bovengenoemde controle redelijkerwijs nodig zal hebben. De controle zal vertrouwelijk zijn en zich niet verder uitstrekken dan voor het verifiëren van de facturen is vereist. De voornoemde accountant zal zijn rapportage zo spoedig mogelijk aan Partijen uitbrengen. Partijen wijzen elk tevoren de personen aan die bevoegd zijn van het rapport kennis te nemen. Koper is gerechtigd betaling op te schorten gedurende de periode van het accountantsonderzoek. Van deze bevoegdheid zal Koper uitsluitend gebruik maken indien bij hem redelijke twijfel bestaat omtrent de juistheid van de betreffende facturen en uitsluitend voor het betwiste deel van de factuur. Indien uit het accountantsonderzoek blijkt dat de factuur geheel juist was, is Leverancier gerechtigd om vanaf het verstrijken van de in de tweede alinea van deze eis bedoelde termijn aan Koper een rentevergoeding in rekening te brengen, berekend op jaarbasis, gelijk aan de wettelijke rente, over het bedrag van de achteraf kennelijk ten onrechte opgeschorte betaling.

	De kosten van het accountantsonderzoek komen voor rekening van Koper, tenzij uit het onderzoek blijkt dat de factuur niet juist was. In dat geval komen de kosten voor rekening van Leverancier.
Eisnr.	Onderdeel 1.3 Juridische eisen
9.	Leverancier levert Producten (A-merk) die voldoen aan Europese danwel Nederlandse kwaliteitseisen en wet- en regelgeving.
10.	Leverancier levert geen Producten die door inzet van kinderarbeid zijn vervaardigd (dit geldt ook voor grondstoffen, onderdelen en halffabricaten).
11.	Zowel op het moment van Inschrijving als gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst voldoet Leverancier aan alle met deze Opdracht verband houdende geldende wet- en regelgeving om de gevraagde dienstverlening en leveringen te mogen uitvoeren.
12.	De ontvangen persoonsgegevens van medewerkers van de Aanbestedende diensten dient uitsluitend gebruikt te worden voor verwerking van de geplaatste bestelling of verspreiding van de Drager met daarin de Voucher op het huisadres van medewerkers en dat deze nimmer aan derden verstrekt zullen worden of voor andere doeleinden gebruikt worden.
13.	In de Webshop dient rekening gehouden te worden met de privacy van de medewerkers van Aanbestedende diensten en dient gezorgd te worden voor een adequate beveiliging van informatie en persoonsgegevens van medewerkers.
14.	Na afloop van het gehele proces van uitgifte en bestelling moeten de persoonsgegevens van medewerkers van de Aanbestedende dienst worden vernietigd.
15.	Leverancier conformeert zich onvoorwaardelijk aan de definitieve Overeenkomst.
16.	Leverancier conformeert zich onvoorwaardelijk aan de definitieve Verwerkersovereenkomst.
17.	Leverancier conformeert zich volledig en zonder voorbehoud aan de Algemene Rijksinkoopvoorwaarden 2018 (ARIV 2018).
Eisnr.	Onderdeel 2. Communicatie eisen
18.	Leverancier benoemt voor de totale looptijd van de Overeenkomst één centraal contactpersoon voor alle Aanbestedende diensten. Deze contactpersoon dient als eerste aanspreekpunt voor de uitvoering van de Overeenkomsten. Indien Inschrijver gebruik maakt van onderaannemers, blijft de contactpersoon van de Leverancier het aanspreekpunt voor de Aanbestedende diensten.
19.	Het personeel van de Leverancier dat is belast met de communicatie tijdens de Opdracht, zijnde de contactpersoon, beheerst de Nederlandse taal in woord en geschrift en communiceert en correspondeert daarin.
Eisnr.	Onderdeel 3. Logistieke eisen
20.	Op de verpakking van de Drager en Waarderingsgeschenken mag de naam van de Aanbestedende diensten niet vermeld worden.
21.	Leverancier dient in geheel Nederland en in de grensregio van Duitsland en België zorg te dragen voor de levering van de Waarderingsgeschenken.
22.	In de implementatieperiode dient afstemming tussen Leverancier en Aanbestedende diensten plaats te vinden met betrekking tot de keuze van de distributeur. Indien de distributeur tekortschiet in zijn dienstverlening dan dient deze na afstemming vervangen te worden.
23.	In de nadere offerteaanvraag geeft de Aanbestedende dienst aan of de Drager fysiek afgeleverd dient te worden of dat er gebruik gemaakt zal worden van de mogelijkheid om de Vouchers digitaal te versturen.
24.	Dragers moeten op huis- en kantooradressen bezorgd kunnen worden.
25.	Dragers moeten door de brievenbussen van huisadressen passen.
26.	Het door de medewerker bestelde fysieke Eindejaarsgeschenk dient binnen 5 werkdagen geleverd te worden op het door de medewerker opgegeven adres.
27.	Leverancier gebruikt niet meer verpakkingsmateriaal dan noodzakelijk is en maakt gebruik van milieuvriendelijk verpakkingsmateriaal.
28.	Leverancier dient tot maximaal 1 maand na sluiting van de Webshop producten na te leveren (in geval van latere bestelling, een klacht of foutieve aflevering).
29.	Indien er manco's of beschadigingen aan de Waarderingsgeschenken worden geconstateerd zal er binnen 7 dagen na melding van de medewerker dan wel Aanbestedende dienst een nalevering plaatsvinden.

	Risico op schade is voor Leverancier.
30.	Alle kosten voor retourneren, opnieuw leveren, vervangen, repareren enz. zijn voor rekening van de Leverancier.
31.	Op de verpakking van het fysieke geschenk dient een antwoordnummer te worden vermeld voor eventuele retourzendingen. Een A-4 met het antwoordnummer voor retourneren in de doos volstaat ook.
32.	Leverancier garandeert de voorraad en levering van alle aangeboden Waarderingsgeschenken. Waarderingsgeschenken die niet op voorraad zijn, kunnen middels een backorder alsnog geleverd worden binnen uiterlijk 10 werkdagen. Een alternatief is enkel in overleg met de medewerker/besteller mogelijk.
Eisnr.	Onderdeel 4. Offerteaanvraag door Aanbestedende dienst
33.	Aanbestedende dienst dient een Offerteaanvraag in bij Leverancier. Leverancier neemt alleen Offerteaanvragen aan en levert deze uit, uitsluitend na schriftelijke opdrachtbevestiging inclusief bestelordernummer of ordernummer van een contactpersoon (bestelgemachtigde) van de Aanbestedende dienst. Levering geschiedt in overleg.
34.	Indien Leverancier niet kan voldoen aan de gevraagde capaciteit van de Aanbestedende dienst, is de Aanbestedende dienst gerechtigd om de Producten elders in te kopen. Leverancier geeft een niet-leververklaring af binnen 5 dagen na de Offerteaanvraag.
35.	Per Aanbestedende dienst dient Leverancier tenminste 5% extra Vouchers beschikbaar te stellen voor eventuele nalevering.
Eisnr.	Onderdeel 5. Eisen Dragers/Vouchers t.b.v. Eindejaarsgeschenken
36.	De Drager met hierin de Voucher (en een kleine attentie) dient uiterlijk op 1 december van het desbetreffende jaar geleverd te worden. Daadwerkelijke leverdatum geschiedt in overleg.
37.	Elke Drager bevat een beschrijving, opgesteld door Leverancier, over het verzilveren van de Voucher door de medewerker.
38.	Elke Drager bevat een kaart met een boodschap van de Aanbestedende dienst. De Aanbestedende dienst levert de tekst aan.
39.	De Drager dient in het teken te staan van de werkzaamheden van de Aanbestedende dienst en is in overleg.
40.	Indien een Drager op het huisadres van de medewerker wordt afgeleverd, dan is de Voucher reeds gekoppeld aan het huisadres van de medewerker, tenzij de Aanbestedende dienst aangeeft dat koppeling van de huisadressen niet hoeft.
41.	De Leverancier dient de Vouchers per email binnen 1 werkdag te leveren en versturen naar de aangeleverde e-mailadressen. Daadwerkelijke leverdatum geschiedt in overleg.
42.	De Voucher bevat unieke inloggegevens voor de Webshop.
43.	De Aanbestedende dienst moet de mogelijkheid hebben om Vouchers te blokkeren.
Eisnr.	Onderdeel 6. Eisen aan de overige geschenken (niet-zijnde Eindejaarsgeschenken)
44.	Overige geschenken worden op aanvraag en in samenspraak met de Aanbestedende dienst samengesteld (maatwerk) tegen het afgesproken tarief en conform de eisen opgenomen in de Aanbestedingsstukken en de Overeenkomst.
45.	Food producten moeten een houdbaarheidsdatum hebben van tenminste 3 maanden na Levering.
46.	De Levering van eventuele versproducten moet in overleg met de Aanbestedende dienst mogelijk zijn.
47.	Voor cadeaupakketten waar een giftcard bij zit, moet de giftcard afgenomen worden bij de gecontracteerde Leverancier. Partijen dienen onderling afspraken te maken over deze dienstverlening bij aanvang van de Overeenkomst.
48.	Leverancier biedt voor de IND zonder additionele kosten, en nader overeen te komen met de Aanbestedende dienst, de volgende bestelopties: - Een punch out catalogus, samen te stellen in overleg met de Aanbestedende dienst (minimaal 20 artikelen); - Bestellen via DigiInkoop middels gebruik van een interne catalogus (bijvoorbeeld Leonardo), eveneens in overleg met de Aanbestedende dienst.

	Mogelijk dat DT&V en het COA in de toekomst eveneens een beroep doen op deze bestelopties dan wel een andere besteloptie.
Eisnr.	Onderdeel 7. Eisen aan de Webshop t.b.v. de Eindejaarsgeschenken
49.	In de Webshop is het logo en een boodschap per Aanbestedende dienst zichtbaar.
50.	Per Aanbestedende dienst worden maximaal drie afbeeldingen verstrekt die in de Webshop van de desbetreffende Aanbestedende dienst moeten worden verwerkt.
51.	De Webshop werkt met een puntensysteem.
52.	De gekozen geschenken/het aantal punten dient de waarde te vertegenwoordigen van het budget per medewerker inclusief verzendkosten en alle overige componenten vermeld in paragraaf 5.4 van het Beschrijvend document.
53.	De Webshop moet per Aanbestedende dienst een persoonlijke boodschap kunnen bevatten eveneens als de mogelijkheid om een "film" of animatie te tonen op de homepage.
54.	In de Webshop is het niet mogelijk om geschenken aan te bieden waarbij er voor een medewerker enige vorm van bijbetaling is vereist.
55.	De verschillende Producten moeten overzichtelijk en met duidelijke foto's weergegeven worden in de Webshop.
56.	Bij alle Producten dient een korte Nederlandse beschrijving van functionaliteit, beschikbare kleuren, afmetingen en hoeveelheden toegevoegd te worden.
57.	Leverancier stelt een Webshop met bestelapplicatie beschikbaar waarop alle medewerkers van de Aanbestedende diensten 24 uur per dag, zeven dagen per week, kunnen inloggen en een keuze kunnen maken tussen de verschillende aangeboden Eindejaarsgeschenken en een bestelling kunnen plaatsen.
58.	Leverancier stelt een betrouwbare en stabiele Webshop beschikbaar met een hoge mate van beschikbaarheid als vereiste, zodat vooral tijdens de piekuren aan het einde van het jaar de bestellingen massaal en tegelijk kunnen worden geplaatst.
59.	Bij een storing aan de Webshop, dient de Webshop zo snel mogelijk, in ieder geval binnen 1 dag, weer beschikbaar te zijn voor de medewerkers.
60.	De aangeboden Webshop verloopt via een beveiligde verbinding (https://).
61.	De gehele Webshop dient in de Nederlandse taal (en de optie in de Engelse taal) opgesteld te worden.
62.	Gedurende het bestellen dient het telefoonnummer van de klantenservice duidelijk zichtbaar te zijn op het scherm.
63.	Na het plaatsen van een bestelling wordt er een e-mail verstuurd naar de medewerker om de bestelling/keuze van het Eindejaarsgeschenk te bevestigen.
Eisnr.	Onderdeel 8. Eisen aan het assortiment in de Webshop t.b.v. de Eindejaarsgeschenken
64.	Het assortiment bestaat minimaal uit: - Traditionele eindejaarspakketten (minimaal 5 opties) - Fysieke geschenken (minimaal 10 thema's, per thema 10 artikelen) - Belevens- en giftcards (minimaal 5 belevenissen en 15 giftcards) - Goede doelen (minimaal 10)
65.	Aanbestedende diensten hebben recht op inspraak in de samenstelling van het aangeboden assortiment. In overleg kan Leverancier Producten in het assortiment toevoegen of verwijderen.
66.	Leverancier biedt jaarlijks een vernieuwend assortiment van Eindejaarsgeschenken aan.
67.	De Levering van eventuele versproducten moet in overleg met Aanbestedende diensten mogelijk zijn.
Eisnr.	Onderdeel 8.1 Eisen aan het assortiment traditioneel eindejaarspakketten
68.	Traditionele eindejaarspakketten met food en non-food artikelen is een van de keuze kado's in de Webshop met minimaal 5 opties aan eindejaarspakketten in overleg met Aanbestedende diensten.
69.	De food producten moeten in het Eindejaarsgeschenk een houdbaarheidsdatum hebben van tenminste 3 maanden na Levering.
70.	Bij het samenstellen van de Eindejaarsgeschenken dient rekening gehouden te worden met mensen met bepaalde geloofsovertuigingen, levensstijl (vegetarisch/vegan).

Eisnr.	Onderdeel 8.2 Eisen aan de fysieke geschenken
71.	Het assortiment dient minimaal de volgende productcategorieën te bevatten: - Duurzaamheid en fairtrade; - Huis & inrichting; - Keuken; - Tuin; - Gereedschap; - Beauty & verzorging; - Informatief; - Gadgets; - Hobby & Sport; - Kinderen & Speelgoed.
Eisnr.	Onderdeel 8.3 Eisen aan belevenis- en giftcards
72.	Het assortiment bestaat uit minimaal 5 verschillende belevenissen en 15 giftcards. De selectie uit de aangeboden opties geschiedt door de Aanbestedende diensten.
73.	De giftcards die worden aangeboden in de Webshop vertegenwoordigen dezelfde waarde als het budget per medewerker. Deze waarde dient ook vermeld te staan in de Webshop.
74.	De belevenis- en giftcards hebben een geldigheid van minimaal 1 jaar na verstrekking.
75.	Bij faillissement van een bedrijf bij wie de belevenis- en giftcards is afgenomen door Leverancier dient alternatieve bonnen te worden aangeboden.
76.	Bij faillissement van een bedrijf bij wie de belevenis- en giftcards is afgenomen door Leverancier (waardoor de belevenis- en giftcards niet meer ingewisseld kunnen worden) dient Leverancier de bestellers van betreffende belevenis- en giftcards drie dagen na bekendmaking van het faillissement een bericht te versturen waarin de verdere procedure/afhandeling wordt vermeld. Eventueel dient afstemming met Aanbestedende dienst plaats te vinden.
Eisnr.	Onderdeel 8.4 Eisen aan goede doelen
77.	Het assortiment bestaat uit minimaal 10 goede doelen.
78.	Leverancier biedt jaarlijks een vernieuwend assortiment van goede doelen aan.
79.	Deze waarde per doel dient ook vermeld te worden in de Webshop.
80.	Overgebleven punten na keuze uit één van de andere cadeau's moeten geschenken kunnen worden aan één van de goede doelen.
Eisnr.	Onderdeel 9. Bestelprocedure door medewerker
81.	De medewerker gebruikt de code die op de Voucher vermeld wordt om in te loggen in de Webshop om een Eindejaarsgeschenk uit te kiezen.
82.	Het moet voor de medewerker mogelijk zijn zelf een adres van aflevering op te geven bij de bestelling voor aflevering van het gekozen geschenk nadat de persoonlijke gegevens zijn ingevuld.
Eisnr.	Onderdeel 10. Eisen klantenservice
83.	Leverancier beschikt over een helpdesk waar medewerkers van Aanbestedende diensten minimaal, op werkdagen van 09.00 uur tot 18.00 uur, en weekeinddagen van 12.00 tot 18.00 terecht kunnen met vragen en/of meldingen, via een centraal telefoonnummer en een centraal e-mailadres. Deze worden weergegeven op de Voucher en in de Webshop. De helpdesk dient in ieder geval bereikbaar te zijn gedurende de periode dat de Webshop beschikbaar is. Na definitieve gunning zal met Leverancier nader afstemming plaatsvinden over de bereikbaarheid van de helpdesk in het weekend.
84.	Binnen 24 uur na de melding dient de betreffende medewerker een respons te ontvangen over het vervolg op de vraag en/of klacht.
85.	De klantenservice is in eigen beheer (geen antwoordservice) en is beschikbaar zowel met Nederlands als Engelssprekend personeel.
86.	Meldingen moeten binnen twee werkdagen opgelost worden of tenminste voorzien in een inhoudelijke reactie.
Eisnr.	Onderdeel 11. Eisen Managementrapportages
87.	Er zal jaarlijks per Aanbestedende dienst een evaluatie plaatsvinden over de uitgevoerde Leveringen. Bij deze evaluatie wordt het gehele proces (aan de hand van een

	managementrapportage) over de Waarderingsgeschenken van het afgelopen jaar doorgesproken. Datum van evaluatie is in overleg met de Aanbestedende diensten.
88.	Ter bewaking van de Overeenkomst en de geldende voorwaarden wordt minimaal éénmaal per jaar en anders in samenspraak met de Aanbestedende dienst een evaluatiegesprek gehouden.
89.	Leverancier komt gedurende deze evaluaties met aanbevelingen ter verbetering van zaken waar behoefte aan is. Deze zaken worden in afstemming opgepakt en verbeterd.
90.	Managementrapportages worden opgesteld met tenminste de volgende informatie: - Het percentage van verzilverde Vouchers; - De afname van de verschillende geleverde Producten; - Rapportage van de klantenservice met het aantal meldingen, soort melding en hoe deze is opgelost; - Overige informatie die de Leverancier van belang acht; - Een overzicht van geleverde Overige waarderingsgeschenken; - Een bewijs van de Levering aan goede doelen.
Onderdeel 12. Internationale Sociale Voorwaarden (ISV)	
91.	Binnen de rijksoverheid zijn de internationale sociale voorwaarden bijzondere uitvoeringsvoorwaarden. Dit betekent dat de voorwaarden alleen van toepassing zijn op de uitvoering van de Opdracht. Na gunning zal de Leverancier met Aanbestedende diensten in gesprek gaan over de due diligence aanpak. (Zie ook eis 10 en bijlage 13 Handreiking Due Dilligence voor bedrijven)
Eisnr.	Onderdeel 13. Sociale Return
92.	Leverancier verplicht zich tot het invulling geven aan Social Return on Investment 2.0 'maatwerk voor mensen'. Voor de invulling hiervan wordt verwezen naar het Programma van Wensen. De uitwerking van de wensen zullen onderdeel uitmaken van de Overeenkomst.