

# Programma van eisen

## Bijlage 4B.



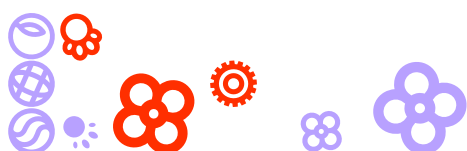
Perceel 2	Geschenken (personeel en relaties)
-----------	------------------------------------

Eis	Algemene eisen
1.	Inschrijver verklaart door het indienen van een inschrijving expliciet dat hij voldoet aan de in de aanbestedingsdocumenten, inclusief de daarbij behorende bijlage(n), genoemde voorwaarden en eisen die aan de opdracht zijn gesteld.
2.	Inschrijver garandeert dat prijzen tot stand komen zonder ruggespraak, overleg, afspraak of verstandhouding met een of meerdere inschrijvers, al dan niet met het doel de concurrentie in enig opzicht te beperken. Inschrijver garandeert dat de in de offerte vermelde prijzen niet aan een andere inschrijver of concurrent zijn en/of zullen worden medegedeeld.
Eis	Product / assortiment
3.	Alle aangeboden en geleverde producten voldoen te allen tijde aan de geldende reguleringen en wetgeving.
4.	Opdrachtnemer moet een ruim assortiment hebben met geschenken zoals (let op niet limiterend) bloemen en planten, digitale cadeaukaarten, kaarten, ballonnen, taarten, kraamcadeaus, verzorgingspakketten, fruitmanden, themageschenken (zoals Kerst, sinterklaas, Pasen), ect.
5.	Inschrijver beschikt over een ruim assortiment met duurzame producten.
6.	Inschrijver maakt waar mogelijk gebruik van lokale leveranciers.
7.	Het standaard assortiment wordt na gunning samen met Yuverta vastgesteld en kunnen gedurende de looptijd wijzigen.
8.	Opdrachtnemer neemt producten die aangedragen worden door opdrachtgever op in zijn assortiment. Dit gebeurt na overleg met opdrachtgever en naar redelijkheid en billijkheid.
9.	Opdrachtnemer houdt rekening met trends en seizoenen als aanvulling op het standaard assortiment.
10.	Geschenken met bederfelijke waar hebben een redelijke houdbaarheidstermijn vanaf moment van levering.
11.	Fruitmanden hebben een houdbaarheid van ten minste zeven kalenderdagen vanaf het moment van levering.
12.	Bloemen worden vers geleverd en hebben minimaal zeven kalenderdagen vers garantie. Deze vers garantie houdt in dat de bloemen en/of het groen niet uitvallen, niet verwelken en de kleur in stand blijft.
13.	Bij een geschenk moet het mogelijk zijn om een gepersonaliseerde kaart te versturen.
14.	In het assortiment zitten geschenken die middels een brievenbuspakket verstuurd kunnen worden.
15.	Opdrachtnemer neemt in zijn assortiment meerdere fruitmanden op variërend in prijs vanaf € 12,50 tot € 25,00.
16.	Opdrachtnemer neemt in zijn assortiment meerdere chocolade van diverse merken op in prijsklassen vanaf € 3,50 tot € 25,00.

17.	Opdrachtnemer neemt in zijn assortiment meerdere geboortegeschenken op in diverse prijsklassen vanaf € 7,50 tot € 50,00. Hierbij worden meerdere keuzes geboden voor de geboorte van meisjes en jongens maar ook neutrale geboortegeschenken.
18.	Geboortecadeaus moeten indien gewenst voorzien kunnen worden met naam (gebor-duurd) of logo Yuverta (gedrukt).
19.	Opdrachtnemer neemt in zijn assortiment meerdere verzorgingsproducten op in diverse prijsklassen vanaf € 7,50 tot € 50,00.
20.	Opdrachtnemer dient een gevarieerd aanbod aan cadeaukaarten aan te kunnen bieden welke in waarde kunnen variëren van € 5,- tot € 50,- De waarde dient door de leverancier op iedere afzonderlijke kaart aangegeven te worden.
21.	De prijs die betaald moet worden voor de cadeaukaart is gelijk aan de waarde van de cadeaukaart.
22.	Opdrachtnemer neemt in zijn assortiment diverse wijnen op in diverse prijsklassen vanaf € 6,95 tot € 35,00.
23.	Inschrijver biedt de mogelijkheid tot het leveren van boeketten buiten het vastgestelde assortiment (maatwerk).
24.	Bij levering van alle boeketten geldt dat er maximaal 25% bladgroen of ander vulmiddel gebruikt mag worden ten opzichte van de bloemen. Te rekenen door het aantal steeltjes bloemen en aantal steeltjes bladgroen/vulling.
25.	De te leveren boeketten dienen voor 90% identiek te zijn aan de afbeelding.
26.	Opdrachtgever en Opdrachtnemer stellen elk jaar gezamenlijk het kerstpakket samen, waarbij ook (in samenspraak) samenwerkingen gezocht kunnen worden met andere leveranciers.
27.	De invulling van het kerstpakket is 100% duurzaam.
28.	Er is een ruime keuze in verschillende producten voor in het kerstpakket (food en non-food) waarbij het aanbod jaarlijks varieert.
<b>Eis Bestelportal</b>	
29.	Inschrijver draagt voor eigen rekening zorg voor een OCI-koppeling met AFAS. Indien inschrijver geen bestaande koppeling heeft met AFAS spant inschrijver, tevens voor eigen kosten, zich samen met aanbestedende dienst in om deze koppeling alsnog binnen de implementatieperiode te realiseren. Meer informatie kan inschrijver vinden via: <a href="https://help.afas.nl/help/NL/SE/Ord_Purch_Config_Req_OCI-XML_Own.htm?query=oci%20">https://help.afas.nl/help/NL/SE/Ord_Purch_Config_Req_OCI-XML_Own.htm?query=oci%20</a>
30.	Opdrachtnemer zorgt voor het kosteloos beschikbaar stellen, inrichten en onderhouden (dagelijks onderhoud, updates en upgrades) van bestelportal.
31.	De inrichting van de bestelportal en eventuele mutaties worden door de opdrachtnemer kosteloos verwerkt.
32.	De bestelportal van opdrachtnemer is uitgevoerd conform de huisstijl van Yuverta.
33.	Opdrachtnemer zorgt voor een digitale handleiding voor bestellers.
34.	Opdrachtnemer mag alleen leveren op basis van inkooporders vanuit de P2P applicatie van opdrachtgever. Andere verzoeken tot leveringen vanuit Stichting Yuverta mogen niet aangenomen en uitgevoerd worden.
35.	Het assortiment wordt overzichtelijk weergegeven voorzien van foto's en specificaties.
36.	De webshop bevat een zoekfunctie die besteller de mogelijkheid geeft om binnen het assortiment voor Opdrachtgever te zoeken.
37.	Getoonde prijzen in de bestelportal zijn all-in prijzen inclusief btw en inclusief alle bijkomende kosten (excl. eventuele verzendkosten).
38.	Naast de kosten voor het geschenk en de eventuele verzendkosten mogen er geen andere kosten in rekening worden gebracht.
39.	De locaties van Yuverta zijn opgenomen in de webshop als standaard afleveradressen die de besteller kan kiezen. Besteller kan tevens een afwijkend adres kiezen.



40.	Het moet mogelijk zijn om in de bestelportal een koppeling te maken met de kostensoorten betreffende de WKR. (Vb. indien het geschenk voor een verjaardag is dient de besteller dit te selecteren en komt de kostensoort automatisch op de factuur te staan).
<b>Eis Levering</b>	
41.	<p>Maximale verzendkosten</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bij digitale cadeaubonnen worden er geen verzendkosten in rekening gebracht.</li> <li>- Brievenbuspakketten (zonder track and trace) wordt er maximaal € 2,95 verzendkosten in rekening gebracht.</li> <li>- Voor alle overige pakketten en boeketten wordt er maximaal € 4,50 verzendkosten in rekening gebracht</li> </ul> <p>Let op! Eén order wordt als één bestelling gezien ongeacht deze door verschillende tussenleveranciers worden geleverd. Per order wordt er maar één keer verzendkosten in rekening gebracht.</p>
42.	Informatie op de zending bevat naast adres ook de contactpersoon die de bestelling heeft geplaatst of voor wie de zending bestemd is.
43.	Bestellingen die voor 12:00 uur geplaatst zijn, dienen de volgende werkdag voor 17:00 bezorgd te zijn. Bestellingen geplaatst na 12:00 dienen binnen twee werkdagen (voor 17:00 uur) bezorgd te worden.
44.	Levertijd voor artikelen buiten het vaste assortiment wordt in overleg bepaald.
45.	De opdrachtnemer levert in heel Nederland.
46.	De leverancier is verantwoordelijk voor het (op de juiste locatie) aankomen van de geschenken.
47.	Grotere verpakkingen (o.a. pallets en rolcontainers) neemt opdrachtnemer kosteloos retour.
48.	Foutieve leveringen en leveringen met schade worden kosteloos retour genomen door opdrachtnemer en opnieuw geleverd binnen een termijn overlegd met de opdrachtgever
<b>Eis Duurzaamheid</b>	
49.	Inschrijver spant zich in om bij elke bestelling mee te denken in het duurzame mogelijkheden bij het produceren, verpakken, vervoeren en leveren van artikelen.
50.	Opdrachtnemer zorgt voor een passende (minimale loze ruimte) verpakking voor de af te nemen artikelen.
51.	<p>Secundaire/tertiaire verpakking van gerecycled materiaal:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Wanneer kartonnen dozen worden gebruikt voor secundaire en/of tertiaire verpakkingen, dienen deze voor minstens 80% uit post-consumer gerecycled karton te bestaan.</li> <li>- Wanneer niet-biobased kunststof folie of -vellen worden gebruikt voor secundaire en/of tertiaire verpakkingen, dienen deze voor minstens 75% uit gerecycled materiaal te bestaan.</li> </ul>
52.	Inschrijver maakt zo min mogelijk gebruik van plastic verpakkingen indien toch plastic verpakkingen gehanteerd worden dienen deze zo duurzaam mogelijk te zijn (bijvoorbeeld recyclebaar / herbruikbaar) .
53.	Inschrijver beschikt over de mogelijkheid om de CO2-uitstoot van de Yuverta-bestellingen bij te houden en te delen in een rapportage.
<b>Eis Service</b>	
54.	Opdrachtnemer stelt een helpdesk, of contactpersoon, beschikbaar voor medewerkers van Stichting Yuverta. Deze is bereikbaar per mail en telefonisch op werkdagen van 08.00 tot 17.00 uur. De helpdesk, of contactpersoon, beantwoordt vragen en neemt klachten in behandeling.
55.	De helpdesk, of contactpersoon, reageert binnen één werkdag inhoudelijk op een vraag/klacht welke per mail is ontvangen.



56.	De bestelportal van Opdrachtnemer kent een beschikbaarheid van 95% op werkdagen van 08.00 tot 17.30 uur.
57.	Beschikbaarheid wordt gemeten door opdrachtnemer en opgenomen in de kwartaalrapportage. Bij een beschikbaarheid <95% gemeten per maand is de prestatie onvoldoende. Indien de beschikbaarheid bij herhaling onvoldoende is gebleken is opdrachtgever gerechtigd de raamovereenkomst te ontbinden.
58.	Software updates en upgrades met een impact voor de bestellers worden vooraf gecommuniceerd.
59.	Software updates met een impact op bestaande OCI-koppeling worden tenminste vier weken voor implementatie aangekondigd bij Functioneel Beheer van Yuverta.
<b>Eis</b>	<b>Facturatie</b>
60.	Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid om per maand een factuur te sturen per locatie waarop de kosten zijn gespecificeerd. Op de factuur dient minimaal het volgende worden vermeld: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Inkoopordernummer (uniek factuurnummer);</li> <li>• BTW specificatie;</li> <li>• De aard van de goederen of diensten;</li> <li>• Factuurdatum.</li> </ul>
61.	Opdrachtnemer verzendt de facturen digitaal in PDF formaat (leesbaar/readable PDF) naar: <a href="mailto:facturen@yuvarta.nl">facturen@yuvarta.nl</a> .  De factuur dient geadresseerd te zijn aan: Stichting Yuverta Postbus 445 3990 GE HOUTEN
62.	Een PDF bestand mag maximaal één factuur bevatten met eventuele bijlagen in hetzelfde PDF bestand. Eén e-mail mag ook maar één factuur bevatten.
63.	Vermeld, indien mogelijk, het factuurnummer in het onderwerp van de e-mail. De maximale grootte van de e-mail is 10 MB. Het is niet toegestaan om een factuur zowel per e-mail als per post in te dienen.
64.	Indien opdrachtnemer een XML wilt versturen verzoeken wij u contact hierover op te nemen met <a href="mailto:financieel@yuvarta.nl">financieel@yuvarta.nl</a> .
65.	Onvoldoende of niet-gespecificeerde facturen worden door opdrachtgever niet in behandeling genomen.
66.	Voor aanvullende facturen en/of creditnota's gelden dezelfde voorschriften als voor facturen. Op creditnota's moeten bovendien de datum, het nummer en het eindbedrag worden vermeld van de factuur waarop de creditnota betrekking heeft.
<b>Eis</b>	<b>Communicatie</b>
67.	Opdrachtnemer stelt een vast aanspreekpunt aan met kennis van de situatie bij Yuverta die; <ul style="list-style-type: none"> <li>- kwartaalrapportages aanlevert en kwartaalgesprekken voert;</li> <li>- die de contacten rond het assortiment coördineert;</li> <li>- vragen over contract en dienstverlening afhandelt;</li> <li>- praktische problemen adequaat oplost (beschikt over voldoende mandaat).</li> </ul>
68.	Yuverta ontvangt ieder kwartaal een digitale rapportage waarin is opgenomen: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aantal bestelde artikelen (op artikelniveau) met bijbehorende prijzen (incl. en excl. BTW) en onderverdeling duurzame en niet-duurzame artikelen.</li> <li>- Omzet op artikelniveau;</li> <li>- Aantal bestellingen per locatie;</li> <li>- CO2 uitstoot Yuverta;</li> <li>- Aantal klachten en oplostermijnen;</li> <li>- Resultaten SLA;</li> </ul>



- Een advies met betrekking tot het assortiment.

