



Dienst Justitiële Inrichtingen
Ministerie van Justitie en Veiligheid

Programma van Eisen

Bijlage 1

Cadeaukaarten

t.b.v. DJI, IND, JIO en NFI

Kenmerk : PVE/2022-01/DJI
Datum : ~~213~~ september oktober 2022
Versienummer : 21.0

Inleiding

Voor u ligt het Programma van Eisen. Hierin staan de minimumeisen waaraan u als opdrachtnemer tijdens de uitvoering van de Raamovereenkomst moet voldoen.

De eisen zijn een knock-out criterium. Dit betekent dat wanneer u niet, deels of voorwaardelijk voldoet aan de gestelde eisen, uw inschrijving ongeldig is en dat u helaas niet voor gunning in aanmerking kunt komen. Dit geldt ook als dit blijkt uit andere documenten, informatie of antwoorden die u overlegt.

Het geheel en onvoorwaardelijk accepteren van dit Programma van Eisen doet u door formulier B Akkoordverklaring in te vullen, te ondertekenen en in te dienen bij uw inschrijving. De eisen zelf hoeft u niet te beantwoorden.

Inhoudsopgave

1	EISEN TEN AANZIEN VAN DE OPDRACHT	3
2	EISEN TEN AANZIEN VAN DE SERVICE EN DIENSTVERLENING	3
3	CONTRACTMANAGEMENT	4
4	VERANTWOORD INKOPEN	5
5	FINANCIËLE AFSPRAKEN	6

1 Eisen ten aanzien van de opdracht

1.1 Eisen ten aanzien van de aangeboden (keuze-)cadeaukaart(en)

Eis	Omschrijving																
1.	Opdrachtnemer is in staat zowel digitale als fysieke keuze-cadeaukaarten te leveren in enkele eenheden alsook in bulkbestellingen.																
2.	Opdrachtnemer biedt een keuze-cadeaukaart aan, welke in waarde varieert tussen de €10,- en €150,- (inclusief btw). De waarde van (bestelde) keuze-cadeaukaarten is gelijk aan de daadwerkelijke door ontvanger te bestede waarde.																
3.	De keuze-cadeaukaart dient toegang te bieden tot ten minste 25 kaarten in minimaal de volgende productcategorieën:																
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Categorie</th> <th>Eis</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Algemene cadeaukaarten</td> <td>Waaronder minimaal één breed inwisselbare cadeaukaart, waaronder minimaal de VVV Cadeaukaart</td> </tr> <tr> <td>Duurzame cadeaukaart</td> <td>Waaronder tenminste één cadeaukaart met een duurzaam karakterde Nationale Groene Kadobon</td> </tr> <tr> <td>Goede doelen</td> <td>De GoedeDoelen Cadeaukaart of de mogelijkheid om de waarde van de cadeaukaart te schenken aan een goed doel</td> </tr> <tr> <td>Verzorging</td> <td>Minimaal twee cadeaukaarten voor drogisterij en parfumerie</td> </tr> <tr> <td>Winkel en mode</td> <td>Minimaal vijf cadeaukaarten voor grotere fysieke of online winkel- en modeconcepten</td> </tr> <tr> <td>Entertainment en belevenis</td> <td>Minimaal vijf cadeaukaarten voor bioscoop, theater, musea, muziek en media</td> </tr> <tr> <td>Eten & Drinken</td> <td>Minimaal twee cadeaukaarten voor diner, restaurants en/of cafés</td> </tr> </tbody> </table>	Categorie	Eis	Algemene cadeaukaarten	Waaronder minimaal één breed inwisselbare cadeaukaart, waaronder minimaal de VVV Cadeaukaart	Duurzame cadeaukaart	Waaronder tenminste één cadeaukaart met een duurzaam karakterde Nationale Groene Kadobon	Goede doelen	De GoedeDoelen Cadeaukaart of de mogelijkheid om de waarde van de cadeaukaart te schenken aan een goed doel	Verzorging	Minimaal twee cadeaukaarten voor drogisterij en parfumerie	Winkel en mode	Minimaal vijf cadeaukaarten voor grotere fysieke of online winkel- en modeconcepten	Entertainment en belevenis	Minimaal vijf cadeaukaarten voor bioscoop, theater, musea, muziek en media	Eten & Drinken	Minimaal twee cadeaukaarten voor diner, restaurants en/of cafés
Categorie	Eis																
Algemene cadeaukaarten	Waaronder minimaal één breed inwisselbare cadeaukaart, waaronder minimaal de VVV Cadeaukaart																
Duurzame cadeaukaart	Waaronder tenminste één cadeaukaart met een duurzaam karakterde Nationale Groene Kadobon																
Goede doelen	De GoedeDoelen Cadeaukaart of de mogelijkheid om de waarde van de cadeaukaart te schenken aan een goed doel																
Verzorging	Minimaal twee cadeaukaarten voor drogisterij en parfumerie																
Winkel en mode	Minimaal vijf cadeaukaarten voor grotere fysieke of online winkel- en modeconcepten																
Entertainment en belevenis	Minimaal vijf cadeaukaarten voor bioscoop, theater, musea, muziek en media																
Eten & Drinken	Minimaal twee cadeaukaarten voor diner, restaurants en/of cafés																
	Cadeaukaarten voor bloemen en fruitmanden zijn uitgezonderd en niet toegestaan.																
4.	De keuze-cadeaukaart dient te zijn voorzien van informatie over de wijze van inwisseling van de keuze-cadeaukaart.																
5.	De keuze-cadeaukaart is voorzien van een link die toegang geeft tot een lijst met alle mogelijk te bestellen cadeaukaarten.																
6.	Middels een daartoe ingerichte internetpagina of applicatie geeft u de ontvanger van de keuze-cadeaukaart inzage in het aangeboden assortiment cadeaukaarten.																
7.	Voorname internetpagina of applicatie biedt eveneens de mogelijkheid tot inzage in het tegoed en de geldigheidsduur van de cadeaukaart.																
8.	U dient een mix cadeaukaarten aan te bieden die zowel online en/of fysiek besteed kunnen worden.																
9.	De keuze-cadeaukaart dient toegang te geven tot een assortiment voor zowel online als fysiek breed besteedbare cadeaukaarten van gerenommeerde in Nederlandse gevestigde retailers, landelijk (Nederland) dekkende acceptanten en grotere online(web)winkelconcepten.																
10.	Cadeaukaarten dienen inwisselbaar te zijn bij keten en/of warenhuizen met een landelijke dekking.																
11.	De keuze-cadeaukaart heeft na activatie een minimale geldigheidsduur van 24 maanden, zonder dat er saldo in vermindering wordt gebracht.																
12.	Het totaalbedrag van de keuze-cadeaukaart dient in delen besteed te kunnen worden.																
13.	Opdrachtnemer beschikt over een EGI-vergunning of dient bereid te zijn om een vergelijkbare vorm van garantie af te geven die waarde-behoud biedt bij een mogelijk faillissement. De door u geboden mogelijkheid dient u te beschrijven bij Wens 1.																
14.	Opdrachtnemer zorgt te allen tijde voor toegang tot een divers en passend aanbod aan cadeaukaarten. Het assortiment aan cadeaukaarten kan gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst enkel in overleg en met toestemming van de opdrachtgever worden aangepast.																

2 Eisen ten aanzien van de service en dienstverlening

2.1 Het bestelproces en de catalogus

Eis	Omschrijving
15.	Bestellingen worden alleen in behandeling genomen door de opdrachtnemer, nadat de opdrachtnemer een schriftelijke of elektronische bestelling vanuit Leonardo heeft ontvangen. De opdracht dient te zijn voorzien van een gegenereerd bestelnummer (vanuit de applicatie van opdrachtgever, Leonardo).
16.	Om cadeaukaarten te kunnen bestellen, wordt er een catalogus opgesteld in Leonardo. Op deze wijze worden alle details automatisch op de inkooporder vermeld. De foutmarge in een bestelling wordt hierdoor een stuk kleiner en het bestelproces wordt efficiënter. Voor het inrichten van een catalogus in Leonardo wordt bijlage 7 (Format e-catalogus en instructies Leonardo) ingevuld door opdrachtnemer. De winnende inschrijver dient deze uiterlijk 8 weken voorafgaand aan de start van

	de daadwerkelijke leveringen en dienstverlening in te vullen en aan te leveren. Het tweede tabblad van deze bijlage 7 geeft een toelichting op alle aan te leveren informatie.
17.	De genoemde bedragen van de keuze-cadeaukaart in de catalogus zijn inclusief btw en gelijk aan de daadwerkelijk te ontvangen waarde.
18.	Opdrachtgever kan gedurende de looptijd van de raamovereenkomst de volgende zaken kosteloos door opdrachtnemer laten wijzigen/aanvullen: de contactpersonen, afleveradressen, etc. Het verzoek tot wijziging/aanvulling dient binnen 2 werkdagen vanaf de datum van aanvraag te zijn gerealiseerd.
19.	Momenteel vindt het Catalogusbeheer plaats met behulp van het MS - Excel format. Aanbestedende dienst streeft ernaar om in de toekomst bestellingen via een interface rechtstreeks te laten plaatsvinden bij opdrachtnemer. Hierdoor zal het Catalogusbeheer een verantwoordelijkheid worden van opdrachtnemer. Opdrachtnemer verplicht zich door zijn inschrijving hieraan medewerking te verlenen.

2.2 Eisen ten aanzien van fysieke en digitale bezorging en leveringen

Eis	Omschrijving
20.	Opdrachtnemer garandeert bezorging in heel Nederland (inclusief de Waddeneilanden en exclusief Caribisch Nederland) en de aan Nederland grenzende landen (België en Duitsland). Fysieke uitlevering geschiedt enkel via een kantoorlocatie (nooit huisadressen).
21.	Opdrachtnemer levert de keuze-cadeaukaart (ongeactiveerd) op het door de besteller opgegeven postadres of e-mailadres.
22.	Na ontvangst en/of op verzoek draagt opdrachtnemer zorg voor de (bulk)activatie van de keuze-cadeaukaart(en).
23.	Op verzoek is opdrachtnemer in staat om de uitgeleverde keuze-cadeaukaarten te deactiveren en/of te blokkeren.
24.	Bestellingen, zowel fysiek als digitaal, die geplaatst zijn vóór 15:00 uur worden nog dezelfde werkdag verzonden, tenzij anders gewenst door de opdrachtgever.
25.	Opdrachtnemer dient een lijst aan te leveren van mogelijke fout- en of retourmeldingen van digitale keuze-cadeaukaartleveringen per e-mail zodat opdrachtgever in staat is de e-mailadressen te controleren en/of te herstellen waar nodig.
26.	Bestellingen worden per separate inkooporder verzonden.
27.	Het risico voor transport ligt tot en met levering aan opdrachtgever/ontvanger bij opdrachtnemer. De opdrachtnemer geeft hiervoor desgevraagd digitaal een bewijs van aflevering af bij opdrachtgever.
28.	Iedere aflevering wordt voorzien van een pakbon. Deze pakbon dient duidelijk zichtbaar aangebracht te worden op de verpakking. Op elke pakbon staat minimaal de onderstaande gegevens vermeld: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Naam locatie; ▪ Naam contactpersoon op locatie; ▪ Inkoopordernummer; ▪ Debiteurennummer; ▪ Volledig afleveradres; ▪ Omschrijving van de geleverde producten; ▪ Aantallen en eenheden per product zoals deze op de bestelling staan vermeld; ▪ Datum van de levering.
29.	Op de buitenzijde van de verpakking van de verzending dient het inkoopordernummer te zijn vermeld.
30.	Op verzoek van opdrachtgever dient u bereid te zijn eventuele bestellingen te overhandigen aan derde partijen in geval er sprake zal zijn van uitlevering van de keuze-cadeaukaart(en) als onderdeel van een cadeau-/waarderingsspakket.

3 Contractmanagement

3.1 Implementatie

Eis	Omschrijving
31.	Opdrachtnemer dient uiterlijk drie maanden voor aanvang van de opdracht een concept Plan van Aanpak Implementatie (gebaseerd op de informatie uit deze Aanbesteding) te overleggen. Het plan dient minimaal in te gaan op: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Contactpersonen opdrachtnemer; ▪ De risico's en te nemen maatregelen; ▪ Randvoorwaarden; ▪ Planning in de vorm van een stappenplan; ▪ Hoe de implementatie van de overeenkomst, conform de eisen en doelstellingen van de aanbesteding plaatsvindt.

	Het overlegde concept Plan van Aanpak dient besproken te worden met de Contractmanager. Na dit overleg dient opdrachtnemer op basis van de gemaakte opmerkingen het Plan van Aanpak Implementatie binnen 5 werkdagen definitief te maken.
	Voor de uitvoering van dit plan brengt opdrachtnemer geen kosten in rekening aan opdrachtgever.

3.2 Communicatie

Eis	Omschrijving
32.	Opdrachtnemer stelt één vast accountteam aan voor opdrachtgever. Dit team dient als aanspreekpunt voor alle uit de Raamovereenkomst voortvloeiende werkzaamheden. Vanuit dit team wordt één persoon aangewezen vanuit opdrachtnemer als accountmanager welke het aanspreekpunt is voor strategische en tactische zaken.
33.	Opdrachtnemer beschikt over een klantenservice, waar per e-mail en telefoon vragen kunnen worden gesteld en/of klachten kunnen worden neergelegd.
34.	De klantenservice dient op werkdagen minimaal tussen 08:30 en 17:00 uur zowel per e-mail als telefoon bereikbaar te zijn.
35.	De medewerkers van opdrachtnemer die werkzaam zijn op de klantenservice en de accountmanager die als contactpersoon voor opdrachtgever fungeert, dienen de Nederlandse taal in woord en geschrift goed te beheersen. Dit zodanig dat zij in staat zijn om in de Nederlandse taal (de medewerkers van) de opdrachtgever te woord te staan.
36.	Opdrachtnemer garandeert een maximale responstijd van 1 werkdag (24 uur) voor het beantwoorden van een vraag of klacht.
37.	Opdrachtnemer handelt klachten van opdrachtgever, medewerkers van opdrachtgever (bestellers en/of ontvangers) voortvarend af en heeft hiervoor een klachtenprocedure ingeregeld.
38.	Opdrachtnemer initieert minimaal 1x per jaar een overleg met de contractmanager van de opdrachtgever. Tijdens dit overleg kunnen onder andere de volgende onderwerpen worden besproken: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Uitvoering van de raamovereenkomst; ▪ Algemene voortgang en prestaties; ▪ Klachten en/of escalaties; ▪ Ontwikkelingen bij het Rijk, in de markt of bij opdrachtnemer. Opdrachtnemer hanteert hierin een proactieve houding. Van dit overleg wordt een agenda en verslag, binnen 14 kalenderdagen, opgesteld door opdrachtnemer en voor goedkeuring voorgelegd aan opdrachtgever.
39.	Vragen en of opmerkingen over individuele bestellingen dient u contact op te nemen met de bestellende locatie.

3.3 Rapportages

Eis	Omschrijving
40.	Opdrachtnemer verstrekt gedurende de contractperiode 3-maandelijks per deelnemende aanbestedende dienst een digitale managementrapportage in de vorm van een spreadsheet. Opdrachtnemer levert dit uiterlijk 3 weken na het verstrijken van het voorgaande kwartaal via e-mail aan bij de contractmanager. Hierin staat de navolgende informatie: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Aantal afgenomen keuze-cadeaukaarten deelnemende aanbestedende dienst incl. waarde per keuze-cadeaukaart en totale waarde; ▪ Totale omzet per deelnemende aanbestedende dienst; ▪ De gekozen cadeaukaarten incl. waarde en totale waarde; ▪ Klachten, het aantal, de aard, de oorzaak en wijze van afhandeling; ▪ Inkopen met IMPACT (zie paragraaf 4.2. van dit Programma van Eisen).

4 Verantwoord inkopen

4.1 Duurzame voorwaarden

Eis	Omschrijving
41.	Het door de opdrachtnemer gebruikte verpakkingsmateriaal bestaat uit gerecycled papier en het mag geen plastic verpakkingsmateriaal bevatten.
42.	De opdrachtnemer dient fysieke keuze-cadeaukaarten dusdanig te verpakken dat de inhoud ongeschonden op het afleveradres aankomt terwijl er zo min mogelijk verpakkingsmateriaal wordt gebruikt.

4.2 Inkopen met IMPACT

Eis	Omschrijving
43.	Gedurende de looptijd van de overeenkomst besteedt de opdrachtnemer 53% van de aanneemsom van de (raam)overeenkomst aan extra werk(ervarings)plaatsen voor gedetineerden en/of andere activiteiten die ten goede komen van gedetineerden d.m.v. de bouwblokkenmethode (bijlage 8).
44.	Op initiatief van opdrachtgever gaan opdrachtnemer en opdrachtgever uiterlijk drie maanden voor aanvang van de overeenkomst in gesprek over een plan van aanpak.
45.	Opdrachtnemer stuurt opdrachtgever binnen 10 kalenderdagen na het laatste gesprek over de invulling van Inkopen met IMPACT een plan van aanpak toe. In dat plan van aanpak beschrijft de opdrachtnemer in ieder geval: de wijze waarop hij invulling geeft aan de verplichting d.m.v. de bouwblokkenmethode. De aard van de werkzaamheden en de mate waarin en wijze waarop hij kandidaten gaat inzetten maakt van deze beschrijving onderdeel uit.
46.	Opdrachtnemer stuurt aan opdrachtgever elk jaar, uiterlijk 10 kalenderdagen na betreffend jaar, een geheel ingevuld en ondertekend periodieke verantwoordingsformulier Inkopen met IMPACT toe.
47.	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat als opdrachtgever op basis van de periodieke verantwoordingsformulieren constateert dat de opdrachtnemer gedurende de looptijd van de overeenkomst tweemaal achtereen niet het overeengekomen percentage haalt, opdrachtgever in overleg kan treden met opdrachtnemer. Op basis van dit overleg: <ol style="list-style-type: none"> stellen de opdrachtgever en de opdrachtnemer de oorzaken vast voor het niet behalen van het genoemde percentage door de opdrachtnemer; stellen de opdrachtgever en de opdrachtnemer maatregelen vast voor het verbeterd nakomen van de verplichting tot 'inkopen met IMPACT' door de opdrachtnemer.

5 Financiële afspraken

5.1 Prijsstelling

Eis	Omschrijving
48.	Opdrachtnemer mag enkel per individuele levering fysieke keuze-cadeaukaarten eenmalig bezorgkosten in rekening brengen van € 3,95 inclusief btw.
49.	Alle kosten die met de levering en dienstverlening van de keuze-cadeaukaart gemoeid zijn, zijn verwerkt in het bedrag per keuze-cadeaukaart en/of verwerkt zijn in de eenmalige verzendkosten per fysieke bestelling. Hierbij dient te worden gedacht aan de kosten die gerelateerd zijn aan bestellingen, verpakkingen & verpakkingsmateriaal, bezorgen, adviseren, rapportages & overleggen, het ontwikkelen en beheren van de webwinkel/punch-out, service en overige diensten. Deze opsomming is niet limitatief. De prijs van de keuze-cadeaukaart is inclusief btw.
50.	Kosten die niet verdisconteerd zijn in de prijsstelling, maar toch noodzakelijk blijken te zijn voor het goed functioneren van het product of de dienstverlening conform de in de aanbesteding gestelde eisen, zijn voor rekening van opdrachtnemer.
51.	Indien in aanvulling op de gestelde prijzen kosten gemaakt moeten worden die noodzakelijk blijken te zijn voor het goed functioneren van het product of de dienstverlening, zijn voor rekening van opdrachtnemer.
52.	Verrekening vindt plaats op basis van de daadwerkelijke bestellingen en leveringen.

5.2 Facturatie

Eis	Omschrijving
53.	Opdrachtnemer verzendt de factuur elektronisch zodat deze, met inachtneming van de door aanbestedende dienst gegeven specificaties, kan worden ontvangen en verwerkt.
54.	Facturatie vindt plaats conform hetgeen beschreven op e-factureren bij het ministerie van Justitie en Veiligheid en conform de daar opgenomen voorwaarden . Zie ook bijlage 9.
55.	Elke deelnemende aanbestedende dienst heeft zijn eigen bestelgemachtigde en zijn eigen factuuradres. Er is geen sprake van één centraal factuuradres.
56.	De facturering van bestellingen dient na ontvangst van de levering plaats te vinden.
57.	Opdrachtnemer dient een betalingstermijn van 30 dagen na ontvangst van een factuur die voldoet aan de gestelde eisen, te accepteren.
58.	Elke bestelling wordt apart gefactureerd.