



Marktconsultatie Geschenken voor medewerkers en relaties

Datum 28-3-2023
Dossiernummer D-1941

Inhoud

1. Inleiding	3
2. Opdrachtgever	4
3. Opdracht.....	6
3.1. Huidige situatie	6
3.2. Aanleiding	6
3.3. Opdrachtomschrijving.....	6
4. Marktconsultatie.....	8
4.1. Uitgangspunten.....	8
4.2. Doel van de marktconsultatie	8
4.3. Planning	10
4.4. Indienen beantwoording	10
4.5. Vervolgstappen	10
Bijlage I – Conceptversie Programma van eisen	11
Bijlage II - Antwoordformulier	17

1. Inleiding

Windesheim is voornemens een aanbesteding te starten voor het contracteren van raamovereenkomst met één of drie partijen voor het leveren van geschenken voor medewerkers en relaties. Hierbij kan gedacht worden aan waardebonnen, versnaperingen, wijn, bier, etc. Om meer inzicht in de markt te krijgen van de mogelijkheden en om de aanbesteding zo zorgvuldig mogelijk voor te bereiden, is er gekozen om een marktconsultatie uit te zetten.

In hoofdstuk 2 is een korte introductie van Windesheim te vinden. Vervolgens wordt er in hoofdstuk 3 een omschrijving van de opdracht gegeven. In het laatste hoofdstuk wordt de procedure en de vragen van de marktconsultatie weergegeven.

Alle informatie in de marktconsultatie over de aanbesteding is onder voorbehoud. Gedurende de marktconsultatie of de periode tussen de marktconsultatie en de aanbesteding kan Windesheim besluiten ieder onderdeel te wijzigen. Aan de gegeven informatie in of de deelname aan de marktconsultatie kunnen geen rechten worden ontleend.

2. Opdrachtgever

In dit hoofdstuk is een introductie van Windesheim te vinden.

Strategisch beleid

Windesheim wil behoren tot de top drie van de grote hogescholen in Nederland.

Missie en maatschappelijke opdracht

Onze missie is om actief bij te dragen aan een inclusieve en duurzame samenleving, door het opleiden van waardenvolle professionals en het verrichten van praktijkgericht onderzoek. Zoveel mogelijk talentvolle mensen de kans geven om hoger onderwijs te volgen: dat is de maatschappelijke opdracht van Windesheim. Ongeacht afkomst, vooropleiding, achtergrond of leeftijd: elke student met talent telt en verdient de kans zich ten volste te ontplooiën.

Ambities

Deze missie en maatschappelijke opdracht zijn vertaald in drie ambities die de koers van Windesheim voor de komende jaren bepalen:

1. Elke student heeft een eigen leerroute die persoonlijk, uitdagend en flexibel is;
2. Het onderzoek op onze hogeschool richt zich op een inclusieve en duurzame samenleving;
3. We verbeteren de doorstroom van studenten in de onderwijsketen.

Deze ambities staan uitgewerkt in onze strategische koers 2017-2022. Deze koers geldt t/m collegejaar 2022/2023 en is getoetst bij en tot stand gekomen met input van medewerkers, studenten en externe stakeholders. In 2023 wordt een nieuwe strategische koers vastgesteld.



Aanvullende informatie

Windesheim heeft ruim 27.500 studenten en ruim 2.750 medewerkers. Windesheim richt zich op onderwijs, onderzoek en ondernemen. Het onderwijs van Windesheim is georganiseerd binnen vijf domeinen. Domeinen bestaan uit aan elkaar verwante opleidingen en een kenniscentrum waarin het onderzoek plaatsvindt. Twee diensten met daarbinnen meerdere afdelingen ondersteunen de primaire processen.

Windesheim heeft vestigingen in Zwolle en Almere. De hoofdlocatie in Zwolle is de Campus. De hoofdlocatie in Almere is gevestigd aan de Hospitaaldreef 5.

Meer informatie over de [strategische koers](https://www.windesheim.nl) is te vinden op www.windesheim.nl.

3. Opdracht

In dit hoofdstuk is een omschrijving van de opdracht te vinden.

3.1. Huidige situatie

Op dit moment worden geschenken voor medewerkers en relaties door afdelingen decentraal besteld bij diverse leveranciers. Dit gebeurt op afroep (bijv. een bestelling in een webshop naar eigen keuze) en hiervoor zijn geen overkoepelende contractafspraken voor gemaakt met leveranciers. Dit betreffen geschenken als fruitmanden, versnaperingen (chocolade, taart, zoetheid, notjes, e.d.), wijnen, bierpakketten en geschenken voor bijzondere gelegenheden zoals geboorte, huwelijk, jubileum, sinterklaas. Hierbij wordt veelvuldig gebruik gemaakt van lokale en streekproducten uit de omgeving van Zwolle en Almere als ook maatschappelijk verantwoordelijke producten met een Max Havelaar- of Fairtrade-keurmerk. Ook komt het regelmatig voor dat medewerkers geschenken inkopen en de kosten vervolgens declareren. Cadeaubonnen en een aantal streekproducten konden voorheen via de campuswinkel worden ingekocht. Met de komst van de Spar op de Campus in Zwolle is de functie van de winkel (veranderd van een copyshop met aanvullend assortiment naar een supermarkt) en is er geen campuswinkel meer aanwezig.

3.2. Aanleiding

Om de processen hiervoor beter te stroomlijnen, de voorwaarden duidelijk vast te leggen, het bestelproces meer te automatiseren, de uitgaven beter inzichtelijk te maken en hiermee de overeenkomsten managebel te maken, heeft Windesheim ervoor gekozen een aanbesteding voor te bereiden voor het inkopen van geschenken voor de gehele organisatie. Het beheer hiervan is gelegd bij team Facilitair. Er is een projectgroep opgesteld waar alle onderwijsdomeinen en diensten bij betrokken zijn om de interne vraag inzichtelijk te maken. Hierbij kwam een duidelijke behoefte naar voren voor bepaalde producten of productgroepen en een bepaalde flexibiliteit in het assortiment. Dit heeft geleid tot een conceptversie van het programma van eisen als te vinden in bijlage I. Om te verifiëren of het gevraagde aansluit bij het aanbod vanuit de markt en om inzicht te krijgen in een aantal specifieke aandachtspunten is deze marktconsultatie opgezet.

3.3. Opdrachtoomschrijving

Het doel is om m.b.v. een aanbesteding een of drie leveranciers te contracteren die voor heel Windesheim, Zwolle en Almere, de bestellingen voor geschenken leveren voor een periode van vier jaar vanuit een raamovereenkomst.

Het assortiment bestaat uit de volgende productgroepen met diverse prijsranges en van diverse aanbieders/merken per productgroep:

- Fruitmanden
- Versnaperingen (chocolade, taart, zoetheid, notjes, e.d.)
- Wijnen
- Bierpakketten
- Wenskaarten
- Geschenken voor bijzondere gelegenheden als geboorte, huwelijk, jubileum, sinterklaas e.d.

Binnen het assortiment worden mogelijkheden geboden betreft:

- Maatschappelijk verantwoord assortiment aan zoals bijvoorbeeld producten met een EKO-, FSC-, Max Haverlaar- of Fairtrade-keurmerk.
- Een lokaal assortiment van streekproducten en geschenkpakketten met enkel streekproducten uit de omgeving van Zwolle en Almere.
- Gepersonaliseerde geschenken
- Dieetwensen, bijvoorbeeld halal-, glutenvrij of veganproducten

Het is de bedoeling om de bestelwijze volledig via een punch out met het financiële systeem (Unit4) te laten verlopen.

Producten die buiten de scope van de aanbesteding vallen en waarvoor aparte overeenkomsten zijn gesloten, zijn:

- Promotieartikelen (bedrukte relatiegeschenken met Windesheimlogo als pennen, kleding, e.d.)
- Eindejaarsgeschenken voor personeel incl. organisatie van Winterfair
- Bloemen
- Kantoorartikelen
- Fruit voor medewerkers op Windesheim

4. Marktconsultatie

In dit hoofdstuk is de procedure van de marktconsultatie te vinden.

4.1. Uitgangspunten

Gedurende de marktconsultatie worden de volgende uitgangspunten gehanteerd:

- Deelname aan de marktconsultatie is vrijwillig en geheel vrijblijvend.
- Deelname aan de marktconsultatie leidt op geen enkele wijze tot een voor- of nadeel in eventuele vervolgpcedures.
- De aan Windesheim verstrekte informatie gedurende de marktconsultatie mag zonder enig voorbehoud gebruikt worden in eventuele vervolgpcedures.
- Windesheim maakt de aangeleverde informatie geanonimiseerd openbaar tijdens de eventuele vervolgpcedure d.m.v. een samenvatting van en conclusies vanuit de marktconsultatie. De aangeleverde documentatie zelf wordt niet openbaar gemaakt.
- Windesheim behandelt commercieel gevoelige informatie vertrouwelijk.
- Gedurende de marktconsultatie handhaaft Windesheim de beginselen van het aanbestedingsrecht.

4.2. Doel van de marktconsultatie

Het doel van de marktconsultatie is het krijgen van meer inzicht in mogelijkheden in de markt, voor het afbakenen van de scope van de opdracht, de invulling van het programma van eisen en het opstellen van gunningscriteria.

Er is een vragenlijst hiervoor opgesteld. Het verzoek is om deze vragen bondig te beantwoorden. Andere informatie dan antwoord op de gestelde vragen wordt niet meegenomen in de conclusies van de marktconsultatie.

Windesheim verzoekt u antwoord te geven op de volgende vragen:

I. Aantal deelnemers aan raamovereenkomst

Windesheim werkt op dit moment niet met gecontracteerde leveranciers. Dit zorgt voor een grote mate van vrijheid voor medewerkers om te kiezen uit een aanbod en om prijzen te vergelijken. Dit is ook een wens die expliciet vanuit de projectgroep is aangegeven. Uit een inventarisatie van uitgevoerde aanbestedingen komt naar voren dat er meestal met één partij een overeenkomst wordt gesloten. Er zijn ook voorbeelden waarbij dit is gedaan met drie partijen en waarbij concurrentie gesteld kan worden binnen de raamovereenkomst zelf op basis van prijs.

- Hoe kijkt uw organisatie tegen de inrichting van een raamovereenkomst aan waarbij drie partijen worden gecontracteerd om op deze wijze een breed assortiment te waarborgen en het stellen van concurrentie op prijs binnen de raamovereenkomst?

II. Mogelijkheden binnen het assortiment

Een deel van de huidige geschenken betreffen producten of pakketjes met lokale en streekproducten uit de omgeving van Zwolle en Almere of maatschappelijk verantwoordelijke producten (bijv. met een Max Havelaar- en fairtrade-keurmerk). Windesheim wil het aanbieden van een assortiment met deze producten als eis opnemen en het aanbieden van een groot en breed assortiment van deze producten is een pre.

- Hoe adviseert uw organisatie om te gaan in een aanbesteding met het voornoemde?

- Hoe gaat u hiermee om bij huidige opdrachtgevers en in welke mate kan er een invulling gegeven worden aan het aanbieden van lokale en streekproducten, specifiek voor Zwolle en Almere?
- Zijn er mogelijkheden om lokale, nieuwe of extra producten op te laten nemen in het assortiment wanneer Windesheim daarom zou vragen?

III. Cadeaubonnen

In de huidige situatie wordt er veelvuldig gebruik gemaakt van VVV-bonnen. Daarnaast wordt er in beperktere mate gebruik gemaakt van andersoortige cadeaubonnen.

- Is uw organisatie in staat om VVV-bonnen aan te bieden? Zo niet, welk alternatief wordt aangeboden en hoe adviseert uw organisatie hiermee om te gaan?
- Zijn er mogelijkheden om cadeaubonnen op te laten nemen in het assortiment wanneer Windesheim daarom zou vragen en er geen alternatief beschikbaar is?
- Kunnen cadeaubonnen zowel digitaal als in kaartvorm aangeboden worden? En als uw organisatie beide vormen aan kan bieden, wat zijn de ervaringen betreft de verhoudingen tussen de twee vormen?
- Zitten er aanvullende kosten aan het bestellen van cadeaubonnen?

IV. Punch out

Het is de wens om te gaan werken met een punch out waarmee een directe koppeling gemaakt wordt tussen de webshop van de opdrachtnemer en het financiële systeem van Windesheim (Unit4).

- Is dit realiseerbaar voor uw organisatie (o.b.v. cXML, zie bullets onder 'Eisen t.a.v. Bestellen/ webapplicatie' in bijlage I)?
- Waarmee moet rekening gehouden worden in de realisatie hiervan?
- Wat zijn de randvoorwaarden hiervoor?

V. Programma van eisen

In bijlage I is de conceptversie van het programma van eisen te vinden.

- Kan uw organisatie in hoofdlijnen voldoen aan dit programma van eisen?
- Worden hierin eisen gesteld die niet realistisch of proportioneel zijn naar mening van uw organisatie?
- Ontbreken hierin onderwerpen naar mening van uw organisatie?

VI. Gunningscriteria

Windesheim wil een aanbesteding opzetten waarmee inschrijvers in de gelegenheid worden gesteld zich voornamelijk op kwaliteit te onderscheiden en waarmee Windesheim een duidelijk beeld krijgt van het assortiment en de flexibiliteit hierin. Het prijselement zal een lagere weging hebben dan kwaliteit.

- Welke wijze van prijsbeoordeling wordt geadviseerd bij een raamovereenkomst met één opdrachtnemer?
- Windesheim overweegt een raamovereenkomst aan te gaan met drie partijen. Hierbij is het idee om in de aanbesteding niet te werken met een prijsinvulformulier. Er wordt 100% op basis van kwaliteit beoordeeld. Er worden wel marktconforme prijzen geëist in het Programma van eisen en deelnemers geven een omschrijving hoe zij invulling geven aan de waarborging van marktconforme prijzen binnen het assortiment als kwaliteitssubgunningscriterium. De concurrentie op prijs vindt tijdens de uitvoering van de raamovereenkomst plaats tussen de drie gecontracteerde partijen. Hoe wordt geadviseerd bij een aanbesteding waaruit een raamovereenkomst vloeit met drie

partijen om te gaan met het prijselement in de aanbesteding, het niet mee laten wegen zoals omschreven of stelt uw organisatie een andere werkwijze voor?

- Hoe wordt geadviseerd om bezorgkosten vast te leggen in de raamovereenkomst?
- Met welke (realistische) implementatieperiode dient rekening gehouden te worden voor het inrichten van de (eventuele) punch out en de inrichting van de webshop?
- Met welke kwaliteitsonderdelen kan er verschil gemaakt worden t.o.v. andere inschrijvingen?
- Heeft u bepaalde aandachtspunten met betrekking tot de beoordelingsprocedure die uw organisatie mee wilt geven ter voorbereiding van de aanbesteding?

4.3. Planning

Actie	Planning
Publicatie marktconsultatie	28 maart 2023
Mogelijkheid tot het schriftelijk stellen van vragen n.a.v. de uitvraag.	11 april 2023, 12:00 uur
Beantwoording door Windesheim van eventuele gestelde vragen n.a.v. de uitvraag	14 april 2023
Mogelijkheid tot het indienen van de beantwoording van de schriftelijke vragenlijst.	8 mei 2023, 12:00 uur

4.4. Indienen beantwoording

Het indienen van de beantwoording kan via het adres: b.ankersmit@windesheim.nl.

Windesheim kan besluiten om eventueel partijen uit te nodigen voor een mondelinge toelichting op de gegeven antwoorden van de ingeleverde vragenlijst. De beantwoording vanuit de vragenlijst en de mondelinge toelichting op deze vragen wordt alleen meegenomen in de conclusies van de marktconsultatie. Andere aangeleverde documentatie dan de beantwoording van de vragenlijst wordt niet gevraagd en ook niet meegenomen in de conclusies of de toekomstige aanbestedingsprocedure.

4.5. Vervolgstappen

De informatie verkregen vanuit deze marktconsultatie wordt gebruikt voor het vaststellen van de scope van de opdracht en de invulling van het Programma van Eisen. Bij de aanbesteding wordt alle relevante informatie vanuit de marktconsultatie gedeeld om hiermee het level playing field voor inschrijvers te waarborgen. Er wordt een mogelijke aanbesteding uitgezet conform het eigen inkoopbeleid. Deelnemers aan de marktconsultatie worden op de hoogte gesteld van de verdere procedure.

Bijlage I – Conceptversie Programma van eisen

Eisen t.a.v. Assortiment - geschenken

- Opdrachtnemer biedt een uitgebreid assortiment aan dat bestaat uit de volgende productgroepen:
 - Fruitmanden
 - Versnaperingen (chocolade, taart, zoetheid, nootjes, e.d.)
 - Wijnen
 - Bierpakketten
 - Wenskaarten
 - Geschenken voor bijzondere gelegenheden als geboorte, huwelijk, jubileum, kerst, sinterklaas e.d.
- Opdrachtnemer biedt een gevarieerd assortiment aan waarmee bedoeld wordt een assortiment in diverse prijsranges en van diverse aanbieders/merken per productgroep.
- Opdrachtnemer biedt meerdere mogelijkheden voor een maatschappelijk verantwoord assortiment aan zoals bijvoorbeeld producten met een EKO-, FSC-, Max Havelaar- of Fairtrade-keurmerk. Dit assortiment is duidelijk zichtbaar in de webshop d.m.v. bijvoorbeeld een icoon.
- Opdrachtnemer biedt een lokaal assortiment aan waarmee bedoeld wordt streekproducten en geschenkpakketten met enkel streekproducten uit de omgeving van Zwolle en Almere.
- Opdrachtnemer biedt meerdere mogelijkheden voor gepersonaliseerde geschenken aan waarbij op etiketten een persoonlijke boodschap geplaatst kan worden per geschenk.
- Opdrachtnemer biedt in het assortiment meerdere mogelijkheden aan van producten op basis van dieetwensen, bijvoorbeeld halal-, glutenvrij of veganproducten.
- Opdrachtnemer houdt rekening met trends en seizoenen in het aanbod van het assortiment van geschenken, bijvoorbeeld Kerst, Sinterklaas, Pasen.
- Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid om per geschenk een gepersonaliseerde wenskaart toe te voegen. Tevens is het mogelijk om een eigen kaart van Opdrachtgever toe te voegen.
- Alle aangeboden producten binnen deze Overeenkomst dienen standaard te voldoen aan de in de branche gebruikelijke minimale levensduur.
- Alle aangeboden producten binnen deze Overeenkomst voldoen aan alle van toepassing zijnde wet- en regelgeving.
- Indien Opdrachtnemer een bepaald product niet (meer) kan leveren, wordt minimaal een kwalitatief gelijkwaardig product geleverd. Hiervoor geldt een maximale prijs van het niet (meer) leverbare product.
- Het assortiment kan, na schriftelijke goedkeuring vanuit Opdrachtgever, aangepast of uitgebreid worden, wanneer dit binnen de scope van de Opdracht valt.
- Opdrachtgever heeft de mogelijkheid producten buiten de Overeenkomst aan te schaffen in de volgende omstandigheden:
 - Indien in specifieke gevallen de kwaliteit van de aangeboden producten niet voldoet aan de benodigde kwaliteit.
 - Indien het bestelde product of de bestelde eenheid niet geleverd kan worden en Opdrachtgever niet kan instemmen met het aangeboden alternatief.
 - Indien het bestelde product niet, of niet op tijd geleverd kan worden.

Eisen t.a.v. Assortiment - cadeaubonnen

- Opdrachtnemer biedt een uitgebreid assortiment van cadeaubonnen aan waarmee bedoeld wordt:
 - algemene cadeaubonnen (bijvoorbeeld VVV-cadeaukaart)
 - thema cadeaubonnen (bijvoorbeeld voor diner, bioscoop, boeken, klussen of wellness)
 - keten specifieke cadeaubonnen (bijvoorbeeld voor Bol.com, Prenatal, e.d.)
- Opdrachtnemer biedt cadeaubonnen zowel digitaal als fysiek aan.
- De waarde van de cadeaubonnen kan variëren vanaf € 10,- (inclusief btw).

- De cadeaubonnen hebben een minimale geldigheidsduur van twee jaar. Op iedere cadeaubon wordt de uitgiftedatum en (eventuele) vervaldatum vermeld. Indien er geen vervaldatum is vermeld, geldt een geldigheidsduur van vijf jaar.
- Opdrachtnemer draagt zorg voor een thematisch enveloppe per cadeaubon per (bulk)bestelling.
- Opdrachtnemer rekent geen extra kosten voor het aanschaffen van cadeaubonnen (met uitzondering van eventuele verzendkosten per post).
- Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid om per cadeaubon een gepersonaliseerde wenskaart toe te voegen. Tevens is het mogelijk om een eigen kaart van Opdrachtgever toe te voegen.
- Het assortiment kan, na schriftelijke goedkeuring vanuit Opdrachtgever, aangepast of uitgebreid worden, wanneer dit binnen de scope van de Opdracht valt.
- Opdrachtgever heeft de mogelijkheid cadeaubonnen buiten de Overeenkomst aan te schaffen in de volgende omstandigheden:
 - Indien de cadeaubonnen of de bestelde eenheid van cadeaubonnen niet geleverd kan worden en Opdrachtgever niet kan instemmen met het aangeboden alternatief.
 - Indien de gewenste cadeaubonnen niet, of niet op tijd, geleverd kan worden.

Eisen t.a.v. Logistiek

- Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid aan om bulkbestellingen te doen. Hierbij is het mogelijk om de gehele bestelling naar één locatie te bezorgen alsmede de mogelijkheid om per besteld product een apart bezorgadres op te geven.
- Opdrachtnemer levert in heel Nederland. Bezorgingen kunnen ook in onderaanneming worden uitgevoerd. Indien Opdrachtnemer gebruik maakt van onderaannemers, blijft Opdrachtnemer volledig verantwoordelijk voor het waarborgen van de in deze aanbesteding gestelde eisen.
- Voor losse bestellingen (t/m 10 geschenken en cadeaubonnen): Indien het assortiment voorradig is, geldt met betrekking tot de snelheid van bezorging:
 - bestellingen die voor 15:00 uur worden geplaatst (met uitzondering van zondag) worden de volgende werkdag bezorgd.
 - per bestelling kan er een latere bezorgdatum (incl. tijd) opgegeven worden.
- Voor bulkbestellingen (vanaf 10 geschenken en cadeaubonnen): Indien het assortiment voorradig is, geldt met betrekking tot de snelheid van bezorging:
 - bulkbestellingen worden minimaal binnen vijf werkdagen na bestelling geleverd.
 - per bulkbestelling kan er een latere bezorgdatum opgegeven worden.
- Voor het assortiment van digitale cadeaubonnen worden (bulk)bestellingen direct geleverd.
- Bestellingen voor losse bestellingen mogen kosteloos gewijzigd en geannuleerd worden door Opdrachtgever tot één dag voor de levering voor 12:00 uur.
- Opdrachtnemer levert op de locaties van Opdrachtgever de leveringen bij:
 - Goederenontvangst voor Campus Zwolle
 - Servicepunt per gebouw/domein voor Campus Zwolle
 - Recepties voor locaties Almere
- Opdrachtgever kan mutaties vanuit de organisatie doorvoeren. Locaties kunnen wijzigen in omvang, kunnen worden gesloten, nieuwe locaties kunnen worden geopend. Ook kan wijzigend beleid van invloed zijn op de omvang van de Opdracht. Over dergelijke mutaties zal Opdrachtnemer tijdig worden geïnformeerd.
- Opdrachtnemer voorziet alle leveringen incl. naleveringen van een pakbon. Op de pakbon staat minimaal de volgende informatie vermeld:
 - Ordernummer;
 - Domein of dienst;
 - Besteller;
 - Afleverlocatie (kamernummer);
 - Productomschrijving;
 - Afleverdatum;
 - Naleveringen (indien van toepassing).

- Opdrachtnemer dient bestellingen separaat te verpakken. Er mogen geen bestellingen samengevoegd worden in één verpakking.
- Indien Opdrachtnemer bestellingen met mankementen of beschadigingen, foutieve bestellingen of bestellingen die niet aan de gestelde kwaliteit van Opdrachtgever voldoet levert, vervangt Opdrachtnemer deze producten kosteloos. Eventuele kosten voor retour zendingen zijn voor Opdrachtnemer.
- Indien Opdrachtnemer een bestelling niet voor of op de afgesproken datum en tijd levert, dient de bestelling in overleg met de besteller nabezorgd en gecrediteerd te worden aan Opdrachtgever of kosteloos geannuleerd te worden.
- Indien van toepassing gebruikt Opdrachtnemer uitsluitend Europallets, welke door Opdrachtnemer kosteloos retour genomen.
- Opdrachtnemer verpakt iedere levering zodanig dat er tijdens het transport geen schade kan ontstaan.

Eisen t.a.v. Bestellen/ webapplicatie

- Opdrachtnemer stelt kosteloos een digitale bestelomgeving (webshop) beschikbaar voor Opdrachtgever.
- De digitale bestelomgeving (webshop) laat alleen het assortiment zien dat onderdeel is van de Opdracht.
- In de digitale bestelomgeving (webshop) zijn minimaal de volgende functies opgenomen;
 - presentatie van assortiment incl. foto, productnaam, omschrijving, voorradig, levertijd, prijs, bezorgkosten
 - filterfunctie op prijs (op- en aflopende prijzen)
 - filterfunctie op kleur of gelegenheid voor bloemen
 - filterfunctie op productgroep of gelegenheid voor geschenken
 - zoekfunctie
 - bestelfunctie incl. de mogelijkheid om een apart factuur- en afleveradres op te geven
- Opdrachtnemer richt kosteloos een digitale bestelomgeving (webshop) in voor Opdrachtgever tijdens de implementatie. Deze webshop wordt gekoppeld aan inkoopstelsel van Opdrachtgever. Het plaatsen van bestellingen dient geheel webbased en via een beveiligde verbinding te verlopen. Het plaatsen van bestellingen is geheel kosteloos voor Opdrachtgever.
- De digitale bestelomgeving (webshop) ondersteunt de koppeling tussen het digitale bestelsysteem van Opdrachtgever (Unit4) en de digitale bestelomgeving (webshop) wordt gerealiseerd tijdens de implementatie. Er worden geen beperkingen gesteld aan het aantal bestellers van Opdrachtgever.
- Opdrachtgever vindt toegankelijkheid van groot belang. Informatievoorzieningen zijn toegankelijk ongeacht functiebeperkingen of achtergrond. Opdrachtnemer verplicht zich te voldoen aan WCAG 2.1 niveau AA.
- Bestellingen worden uitsluitend door de bestellers van Opdrachtgever geplaatst via het digitale bestelsysteem van Opdrachtgever (Unit4) bij Opdrachtnemer. Bestellingen buiten het digitale bestelsysteem (bijvoorbeeld per telefoon) om mogen niet in behandeling worden genomen. Deze bestellingen worden niet betaald door Opdrachtgever.
- Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de digitale bestelomgeving (webshop) is 24/7 beschikbaar is. Eventuele aanpassingen vinden plaats buiten kantooruren.
- Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het up-to-date houden van het assortiment.
- De digitale bestelomgeving (webshop) is in het Nederlands. Opdrachtnemer levert een digitale gebruikershandleiding in de Nederlandse taal ten behoeve van de gebruikers die met het digitale bestelsysteemgaan werken.
- De locaties van Opdrachtgever zijn opgenomen in de digitale bestelomgeving (webshop) als standaard afleveradressen die de besteller kan kiezen.
- Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om met voorafgaande bekendmaking, de bestel- en afleveradressen uit te breiden of te laten vervallen gedurende de looptijd van de overeenkomst.
- Opdrachtnemer geeft de prijzen in de digitale bestelomgeving (webshop) inclusief BTW weer.

- Opdrachtnemer dient het mogelijk te maken dat besteller producten in de winkelwagen kan opslaan (voor de periode van minimaal twee weken) en op een later tijdstip kan bestellen.
- Bestellingen hebben geen minimale bestelgrootte en/of kennen geen minimale of maximale frequentie van afname.
- Opdrachtnemer dient te allen tijde op verzoek van Opdrachtgever productgroepen te kunnen (de)blokkeren.
- Indien producten niet voorradig of leverbaar zijn binnen de afgesproken levertijd, dan is dit duidelijk zichtbaar in de digitale bestelomgeving (webshop) en staat een eventuele alternatieve levertijd duidelijk vermeld.
- Opdrachtnemer spant zich gedurende de overeenkomst in om het bestelproces te optimaliseren en aan te passen naar de wensen van de bestellers van Opdrachtgever.
- Bij iedere bestelling moeten alle kosten die verband houden met de levering (prijs, bezorgkosten, kaart e.d.) aan de bestelling gekoppeld worden. De bestelling vanuit de winkelwagen wordt als één opdracht verstuurd aan Opdrachtnemer. Dit bedrag sluit vervolgens direct aan op het factuurbedrag gekoppeld aan het betreffende ordernummer om een snel goedkeuringsproces te bevorderen.
- Zodra Opdrachtnemer de bestelling ontvangen heeft, stuurt Opdrachtnemer een digitale orderbevestiging aan de besteller. In de bevestiging staan minimaal de volgende gegevens:
 - Ordernummer;
 - Adres
 - Afleverlocatie (kamernummer);
 - Besteller;
 - Artikelnummer;
 - Productomschrijving;
 - Aantallen van verpakkingseenheden;
 - Verpakkingseenheid;
 - Leverdatum;
 - Eventuele afwijkingen levertijd/ deelleveringen
- De bevestiging dient binnen twee uur gestuurd te worden, het moment van versturen van de bestelling geldt als bestelmoment.

Eisen t.a.v. Communicatie en service

- Opdrachtnemer beschikt over een helpdesk. De helpdesk is zowel telefonisch als per e-mail bereikbaar tijdens kantooruren (8.00 uur tot 17.00 uur). De maximale responstijd per mail bedraagt twee (2) uur.
- De gehele communicatie met Opdrachtgever (incl. onderaannemers en bezorgers) verloopt in de Nederlandse taal.
- Er is een vast contactpersoon vanuit opdrachtnemer beschikbaar voor de contactpersonen van Opdrachtgever. De contactpersoon van Opdrachtnemer is op de hoogte van alle lopende zaken en de contractuele afspraken. Bij de contactpersoon van Opdrachtnemer kunnen de contactpersonen van Opdrachtgever terecht met vragen en verzoeken voor aanpassingen of afwijkingen in de (contractuele) afspraken. Tevens is de contactpersoon van Opdrachtnemer de gesprekspartner tijdens periodieke overleggen.
- De contactpersoon van Opdrachtnemer dient minimaal elk half jaar met de contactpersoon van Opdrachtgever de managementrapportages te bespreken en eventuele assortimentswijzigingen door te nemen.
- Wanneer Opdrachtnemer constateert dat de nakoming van de Opdracht niet of niet tijdig plaatsvindt, wordt Opdrachtnemer hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte gesteld inclusief de oorzaak van de niet (tijdige) nakoming van de Opdracht.

Eisen t.a.v. Klachtenprocedure

- Opdrachtnemer neemt klachten, van welke aard dan ook, direct in behandeling. Opdrachtnemer streeft ernaar de klacht z.s.m. te verhelpen. De klacht dient uiterlijk binnen twee (2) werkdagen verholpen te zijn, tenzij anders overeengekomen. Opdrachtnemer stelt de contactpersoon van Opdrachtgever op de hoogte van de klacht. Opdrachtnemer houdt de contactpersoon van Opdrachtgever en de betreffende besteller op de hoogte over de voortgang van het verhelpen van de klacht.
- Elke klacht dient voorzien te zijn van een traceerbaar registratienummer om correspondentie erop mogelijk te maken.
- Opdrachtnemer neemt alle klachten op in de managementrapportages.

Maatschappelijk verantwoord inkopen

- Opdrachtnemer zorgt ervoor dat alle leveringen per bestelling worden verpakt waarbij de verpakking zoveel mogelijk aansluit bij de grootte van de bestelling en dit geen onnodige belasting voor het milieu ten gevolg heeft.
- Voor verpakkingskeuze sluit Opdrachtnemer aan bij de Essentiële Eisen die uit de Europese Richtlijn Verpakkingen en het Besluit beheer verpakkingen voortkomen.
- Opdrachtnemer gebruikt gerecycled materiaal voor verpakkingen - Wanneer kartonnen dozen worden gebruikt, dienen deze voor minstens 80% uit gerecycled materiaal te bestaan. Wanneer voor de eindverpakking kunststofzakken of -vellen worden gebruikt, dienen deze voor minstens 75% uit gerecycled materiaal te bestaan.
- Opdrachtnemer committeert zich aan De Internationale Sociale Voorwaarden (ISV). De ISV dragen bij aan het uitbannen van sociale misstanden in de inkoopketen, zoals kinderarbeid, hongerlonen en onmenselijke werkomstandigheden. Via een proces van due diligence wordt de naleving van de internationale arbeidsnormen en mensenrechten in de productie- en toeleveringsketen bevorderd.
- Opdrachtnemer hanteert voor de uitvoering van Opdracht een percentage voor social return. Onder social return vallen de hieronder genoemde doelgroepen:
 - Wet Werk en Bijstand (WWB) gerechtigden, die langer werkloos zijn dan 12 maanden, 50 jaar of ouder zijn en/of die zonder re-integratieondersteuning of andere begeleiding niet zelfstandig aan werk kunnen komen.
 - Werkloosheidswet (WW) gerechtigden, die langer werkloos zijn dan 12 maanden, en/of 50 jaar of ouder zijn.
 - Wet Werk en Inkomen naar Arbeidsvermogen (WIA) gerechtigden.
 - Regeling Werkhervatting Gedeeltelijk Arbeidsgeschikten (WGA) gerechtigden.
 - Wet Arbeidsongeschiktheid zelfstandigen (WAZ) gerechtigden.
 - Wet Arbeidsongeschiktheidsvoorziening Jonggehandicapten (WAJONG) gerechtigden.
 - Wet Inkomensvoorziening Oudere en gedeeltelijk Arbeidsongeschikte Werkloze werknemers (IOAW) gerechtigden.
 - De Wet Inkomensvoorziening Oudere en gedeeltelijk Arbeidsongeschikte gewezen Zelfstandigen (IOAZ) gerechtigden.
 - Wet Sociale Werkvoorziening (WSW) geïndiceerden.
 - Leer/werkplekken voor niet uitkeringsgerechtigde werkzoekenden (nuggers).
 - Leer/werkplekken voor vroegtijdig schoolverlaters en jongeren met onvoldoende kwalificaties.
 - Leer/werkplekken in het kader van BOL/BBL opleidingen, VSO en/of praktijkscholen.
- Opdrachtnemer committeert zich eraan om het aantal transportbewegingen te beperken en streeft naar maximaal één (1) bezorgmoment per dag per locatie.

Rapportage

- Opdrachtnemer dient per kwartaal in Excel managementrapportages aan te leveren wat in ieder geval de volgende onderwerpen bevat:
 - Omzet- en productgegevens van het betreffende kwartaal

- Totale omzet gedurende contractjaar
- Bezorgkosten van het betreffende kwartaal
- Totale bezorgkosten gedurende contractjaar
- Afname per besteller inclusief omzet
- Het aantal leveringen per locatie
- Het aantal bestellingen en de gemiddelde grootte
- Het aantal gemelde klachten inclusief status en afhandeltijd
- Het aantal retourzendingen.
- Opdrachtnemer dient de rapportages aan te leveren binnen 15 dagen na het afsluiten van de betreffende periode.

Eisen t.a.v. prijzen

- Opdrachtnemer biedt een assortiment aan voor marktconforme prijzen.
- Opdrachtgever is gerechtigd de verkoopprijzen van het assortiment van Opdrachtnemer te verifiëren bij Opdrachtnemer op marktconformiteit. Indien Opdrachtgever hierover twijfelt, kan Opdrachtgever een marktonderzoek uitvoeren. Indien na het marktonderzoek blijkt dat er geen marktconforme prijzen worden gehanteerd en dit wordt aangetoond door Opdrachtgever, past Opdrachtnemer de verkoopprijzen hierop aan.
- Opdrachtnemer hanteert all-in prijzen (in euro's, inclusief BTW) in het assortiment. Hiermee wordt bedoeld dat de prijzen van het assortiment alle in de Aanbestedingsstukken opgenomen eisen en door Opdrachtnemer aangeboden invullingen van de subgunningscriteria volledig dekt en dat alle kosten (personele kosten, reiskosten, afleveringskosten, materiaalkosten, overhead, etc.) in de door Opdrachtnemer aangeboden prijzen zijn verwerkt. De enige aanvullende kosten kunnen de bezorgkosten betreffen.
- Met betrekking tot bezorgkosten:
 - Per bestelling kan één (1) keer bezorgkosten in rekening worden gebracht.
 - Voor post (t/m 2 kg) hanteert Opdrachtnemer maximaal de tarieven als gehanteerd door het Nederlandse post bedrijf (PostNL).
 - Voor brievenbuspakjes (t/m 2 kg) hanteert Opdrachtnemer een tarief van max. € 4,95 per adres.
 - Voor pakketten (t/m 10 kg) hanteert Opdrachtnemer een tarief van max. € 6,95 per adres.
 - Voor pakketten (vanaf 10 kg) hanteert Opdrachtnemer een tarief van max. € 13,95 per adres.
 - Voor post en pakketten kunnen meerdere cadeaukaarten of geschenken bevatten.

Bijlage II - Antwoordformulier

Deze bijlage is als een apart Word document toegevoegd.