



Bijlage 2. Specificatie van het onderdeel attenties

behorende bij

met als onderwerp : **Waarderingsgeschenken en attenties**

volgens een : **Openbare Europese Aanbesteding**

met referentienummer: **397824**

de datum : **10 februari 2023**

versie : **V 1.0**

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	2
1.1 Inleiding	3
1.2 Duur Overeenkomst en Voorwaarden	3
1.3 Prijsstelling.....	3
1.4 Betaling & facturering.....	5
1.5 Kwaliteit	5
1.6 (Gegevens)beveiliging.....	7
1.7 Communicatiestructuur & overleg	8
1.8 Klachtenprocedure & klantenservice	9
1.9 Garantie	9
1.10 Duurzaamheid	9

1. Specificatie van de opdracht

Voor u ligt het Beschrijvend document voor de Openbare Europese Aanbesteding Waarderingsgeschenken en attenties ten behoeve van het Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat (hierna IenW).

1.1 Inleiding

Deze bijlage maakt integraal onderdeel uit van het Beschrijvend document van de Europese aanbesteding Waarderingsgeschenken en attenties. In dit document, de specificatie van het onderdeel attenties, wordt beschreven welke eisen worden gesteld aan het onderdeel attenties van de Europese aanbesteding Waarderingsgeschenken en attenties.

1.2 Duur Overeenkomst en Voorwaarden

IenW heeft de behoefte om binnen de af te sluiten raamovereenkomst op afroep, in ieder geval één keer per jaar attenties voor heel IenW in te kopen en te laten leveren. Het verwachte aantal stuks per attentie-moment is 15.500 (dit aantal kan jaarlijks wijzigen, afhankelijk van het aantal personeelsleden van IenW). Hieraan kunnen geen rechten worden ontleend.

Voorbeelden van momenten waarop attenties worden verstrekt zijn: Pasen, start zomerverlof en Sinterklaas. Voorbeelden van attenties die de laatste jaren zijn verstuurd naar alle medewerkers van IenW zijn:

- Digitaal bladcadeau;
- Brievenbuspakket met Sint snoepgoed;
- Een pakket om appeltaart te kunnen bakken;
- Een theepakket met diverse lekkernijen.

Let op: bovenstaande attenties zijn voorbeelden en de toekomstige attenties kunnen hiervan afwijken.

Deze opdracht omvat de (digitale) levering aan alle medewerkers van IenW van attenties zoals hierboven beschreven.

1.3 Prijsstelling

De eisen met betrekking tot het gunningscriterium prijs zijn:

De prijs van de attenties dient inclusief BTW, alle handlingkosten, verzendkosten en overige bijkomende kosten te zijn.

EIS 1	Alle kosten die te maken hebben met de (digitale) levering van de (digitale) attenties dienen verdisconteerd te zijn in de prijs. Hierbij moet worden gedacht aan de kosten die gerelateerd zijn aan het ontwerpen van de attentie, administratiekosten, (digitale) bezorgkosten, adviseringskosten, handelingskosten, service en overige diensten, etc. Deze opsomming is niet limitatief.
EIS 2	Alle kosten die te maken hebben met de levering van de aangeboden artikelen dienen verdisconteerd te zijn in de prijs. Hierbij moet worden gedacht aan de kosten die gerelateerd zijn aan administratiekosten, verpakkingskosten & verpakkingsmateriaal, bezorg- & verzendkosten, bestelkosten, adviseringskosten, rapportage

	& overleg, garantiekosten, retour- en vervangingskosten, service en overige diensten. Deze opsomming is niet limitatief.
EIS 3	Kosten die niet in de inschrijving genoemd worden en verdisconteerd zijn in de prijsstelling maar toch noodzakelijk blijken te zijn voor een goed functioneren van het product of de dienstverlening, conform de in het Beschrijvend document gestelde eisen, zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.
EIS 4	Alle kosten voor het retourneren, opnieuw leveren, vervangen, repareren, etc. voor slecht- of niet functionerende geschenken zijn voor rekening van de Opdrachtnemer. Aanbestedende dienst is alleen verplicht te betalen voor daadwerkelijk optimaal functionerende producten die aan alle eisen voldoen.



1.4 Betaling & facturering

- De Opdrachtnemer mag alleen daadwerkelijk geleverde attenties factureren.
- De Opdrachtnemer zendt de facturen onder vermelding van het na de gunning verstrekte verplichtingennummer (SAP-bestelnummer) aan het factuuradres voor IenW.
- De facturen worden in 2 termijnen betaald. De Opdrachtnemer verstuurt na de opdrachtverstrekking een factuur met 75% van de totale opdrachtwaarde en na correcte levering en evaluatie een factuur van de overige 25% van de totale opdrachtwaarde.
- Bij de eindafrekening ontvangt de Aanbestedende dienst een overzicht van de geleverde artikelen en een verklaring van afdracht aan de eventuele 'Goede doelen'. De Opdrachtnemer geeft per 'Goed doel' een afdracht van de Aanbestedende dienst aan (kopie overschrijving). Deze overschrijvingen moet als bijlage van de factuur worden toegevoegd.
- Voor de (eventuele) optiejaren wordt een vergelijkbaar (betaal)schema gehanteerd. Dit wordt te zijner tijd gecommuniceerd.

EIS 5	Opdrachtnemer gaat akkoord met alle bepalingen genoemd in paragraaf 1.4 'Betaling & facturering'.
-------	---

1.5 Kwaliteit

In dit hoofdstuk zijn de technische en functionele eisen beschreven die de Aanbestedende dienst stelt aan de levering van de attenties.

De eisen en wensen met betrekking tot het gunningscriterium kwaliteit zijn:

Het aanbod van fysieke attenties

Deze eisen hebben betrekking op de producten die de Opdrachtnemer aanbiedt:

- De attenties dienen (optimaal) duurzaam te zijn. Artikelen die niet op een of andere wijze als 'duurzaam' worden aangemerkt mogen niet worden aangeboden.
- Alle attenties dienen in alle opzichten te voldoen aan de in Nederland en Europa geldende overheidsvoorschriften, veiligheidsnormen en milieubepalingen.
- Alle te leveren producten dienen nieuw te zijn. Het leveren van gebruikte artikelen is niet toegestaan.
- De te leveren drank- en etenswaren moeten een houdbaarheidstermijn hebben van minimaal 6 maanden na levering. Mits het een versproduct is, dan geldt de houdbaarheidsdatum van de verpakking.
- Wanneer de Inschrijver activiteiten (bijvoorbeeld belevenissen) aanbiedt, dan zullen deze activiteiten landelijk dekkend moeten zijn.



Het aanbod van digitale cadeauvouchers

Ontwerp

- De digitale cadeauvoucher moet per e-mail worden aangeboden. Vouchers in fysieke vorm zijn niet toegestaan.
- Op de digitale cadeauvouchers moet in ieder geval het webadres van de webshop van de Opdrachtnemer staan, een unieke inlogcode en een gebruikersinstructie met betrekking tot de webshop. Met de unieke inlogcode kan de medewerker inloggen op de door de Opdrachtnemer gemaakte webshop en daar een geschenk kiezen.
- Op de digitale cadeauvoucher moet duidelijk worden vermeld wat de geldigheid betreft.
- Op de digitale cadeauvouchers moeten het centrale telefoonnummer en e-mailadres van de klantenservice/helpdesk van de Opdrachtnemer vermeldt staan.

Bezorging en activeren digitale cadeauvouchers

- Voordat de Opdrachtnemer de digitale cadeauvouchers naar alle medewerkers van Aanbestedende dienst verstuurt, moet hij van de aangewezen contactpersoon van de Aanbestedende dienst schriftelijk goedkeuring ontvangen.
- De digitale cadeauvouchers moeten op de dag van verzending naar de Aanbestedende dienst geactiveerd zijn.

Bezorging attenties

- De verpakking dient zo klein en simpel mogelijk te zijn, gebruik makend van aantoonbaar gerecycled materiaal of bioplastic.
- De attenties dienen gelijktijdig te worden verzonden aan de medewerkers van IenW.
- De attenties worden bezorgd in Nederland en het grensgebied van Duitsland/België.
- Bestellingen zullen maximaal na 5 werkdagen worden bezorgd (levertijd), wanneer dit niet geval is, zal dit gemeld moeten worden bij de Aanbestedende dienst en zal gezamenlijk met de Opdrachtnemer, per situatie, gekeken worden naar een passende compensatie.
- De Inschrijver moet garanderen dat de producten ook daadwerkelijk binnen de overeengekomen termijnen geleverd worden.
- De verzending van de attenties gebeurt op risico van de Opdrachtnemer.
- Attenties die in eerste instantie op het huisadres niet persoonlijk in ontvangst genomen worden moeten eenmaal worden aangeboden. De eerste datum van aanbieding wordt aangemerkt als afleverdatum. Na de mislukte bezorgpoging wordt het pakket direct naar het dichtstbijzijnde afhaalpunt van de pakketbezorger gebracht.
- De verpakking van de artikelen en de doos dient duurzaam, minimaal en



deugdelijk te zijn. Deugdelijk wil zeggen dat het in de verzending tegen een stootje moet kunnen, zonder dat evenwel heel de doos wordt volgepropt met schuimplastic/plastic stootkussentje etc.

- De Opdrachtnemer zorgt tijdens het transport voor een zodanige verpakking van de te leveren producten dat de kans op vocht, transport- en overige schade tot het minimum beperkt blijft.
- De kosten voor bezorging/verzending van de gekozen geschenken dienen in de prijs van de attenties opgenomen te zijn. Er worden dus geen aparte bezorg-/verzendkosten bij de Aanbestedende dienst in rekening gebracht.
- Voor foutieve aflevering van bestellingen biedt de Opdrachtnemer een gratis retouromogelijkheid (voor retourzending aan de Opdrachtnemer) aan, door middel van het gebruik van een antwoordnummer.

Leverbetrouwbaarheid

- Het leverbetrouwbaarheidspercentage wordt berekend als het aantal te laat geleverde bestellingen ten opzichte van het totaal aantal bestelopdrachten. Gedeeltelijk te laat geleverde bestellingen worden als te laat geleverde bestellingen beschouwd.
- De Opdrachtnemer garandeert een leverbetrouwbaarheid van:
 - attenties binnen vijf (5) werkdagen na bestelling op het aangegeven huisadres van 95%.
 - attenties binnen tien (10) werkdagen na bestelling op het aangegeven huisadres van 100%.
- Indien door overmacht specifieke artikelen toch niet leverbaar meer zijn, dan moet de Opdrachtnemer gelijkwaardige alternatieven voorstellen. Bij eventuele 'uitverkochte' producten moet de Opdrachtnemer direct de Aanbestedende dienst informeren en een gelijkwaardig of beter alternatief voor dezelfde prijs aanbieden. Een alternatief is enkel na goedkeuring van de Aanbestedende dienst mogelijk. Het eventuele 'uitverkochte' product moet meteen uit de webshop worden verwijderd.

1.6 (Gegevens)beveiliging

De Opdrachtnemer garandeert dat hij alle vigerende regelgeving op het gebied van bescherming van persoonsgegevens in acht neemt. Deze geheimhoudingsverplichtingen betreffen nadrukkelijk ook de lijsten van persoonsgegevens.

De door de Opdrachtnemer ontvangen persoonsgegevens van medewerkers van de Aanbestedende dienst dienen uitsluitend te worden gebruikt voor verwerking van de geplaatste bestelling en mogen nimmer aan derden worden verstrekt of voor andere doeleinden worden gebruikt. De Opdrachtnemer handelt in overeenstemming met de bepalingen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).



Uiterlijk 3 maanden na de levering van de attenties moeten de persoonsgegevens worden verwijderd en vernietigd. De Opdrachtnemer doet hiervan melding bij de contactpersoon (contractmanager) van de Aanbestedende dienst.

Het moet voor de Aanbestedende dienst mogelijk zijn om digitale cadeauvouchers/codes te (laten) blokkeren. Een dergelijk verzoek dient binnen 24 uur te worden uitgevoerd.

1.7 Communicatiestructuur & overleg

Gedurende de looptijd van de raamovereenkomst wordt het contractbeheer en het contractmanagement op de raamovereenkomst uitgevoerd door de Contractmanager van IenW. De contractmanager is primair de in- en externe aanspreekpunten voor de raamovereenkomst.

De Opdrachtnemer heeft voor de totale looptijd van de overeenkomst ten behoeve van de Aanbestedende dienst één centraal contactpersoon en een vervanger aangewezen die volledig op de hoogte zijn van de inhoud van de raamovereenkomst met de Aanbestedende dienst. Deze persoon is bevoegd om bindende afspraken te maken. De Aanbestedende dienst zal tijdig worden geïnformeerd bij opvolging of vervanging van de vaste contactpersoon.

De vaste contactpersoon (of tijdelijke vervanger) is voor de Aanbestedende dienst telefonisch en/of per e-mail bereikbaar op alle werkdagen van 08.00 - 17.00 uur. Indien de Opdrachtnemer gebruik maakt van onderaannemers, blijft deze contactpersoon het aanspreekpunt voor de Aanbestedende dienst. Er wordt geen contactpersoon aangesteld bij een eventuele onderaannemer.

Het overleg vindt plaats op operationeel en tactisch niveau.

Op operationeel niveau vindt het overleg wanneer het gewenst en/of noodzakelijk is, plaats met de contactpersoon van IenW. Dit betreft o.a.:

De stand van zaken m.b.t. de lopende opdrachten.

Overige operationele aangelegenheden.

Op tactisch niveau vindt jaarlijks overleg plaats met de contractmanager van IenW. Dit betreft onder andere: overleg over de algemene contractuitvoering, geaggregeerde managementrapportages, klachten, assortiment, verbetertrajecten, implementatie, leveranciersgesprekken, prestatie monitoring, contractmutaties, contractevaluatie en eventuele knelpunten in de dienstverlening en escalaties. Ook worden nieuwe productontwikkelingen besproken.

Indien de prestaties uit de rapportage aanleiding geven voor overleg dan kan de Aanbestedende dienst besluiten om de Opdrachtnemer uit te nodigen voor een extra overleg. De Opdrachtnemer dient hieraan kosteloos gehoor te geven.

De Aanbestedende dienst en de Opdrachtnemer nemen beide een proactieve rol aan in het realiseren van een overlegstructuur.

De Opdrachtnemer is bij het tactisch overleg verantwoordelijk voor het opstellen van de agenda en de verslaglegging van het overleg. Na ieder overleg dient het verslag binnen één (1) week digitaal ter goedkeuring beschikbaar gesteld te worden aan de Aanbestedende dienst.



Het verslag bevat naast een gespreksverslag ook minimaal een actiepuntenlijst. De Aanbestedende dienst dient het verslag te accorderen en heeft de bevoegdheid om de verslagen aan te passen.

1.8 Klachtenprocedure & klantenservice

Alle medewerkers moeten voor adviesvragen of bij problemen met het bezorgen of eventuele beschadigde inhoud of andere problemen met de geleverde attenties een beroep kunnen doen op de servicedesk van de Opdrachtnemer.

De Opdrachtnemer beschikt over een klantenservice/helpdesk met een centraal telefoonnummer en een centraal e-mailadres. De klantenservice zorgt voor minimale beschikbaarheid op werkdagen tussen 08.00 uur en 17.00 uur. De medewerkers van de klantenservice beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift.

Bij de klantenservice kunnen per e-mail en telefoon vragen worden gesteld en klachten worden neergelegd bij de servicedesk en er wordt zorg gedragen voor de beantwoording van de vragen en de afhandeling van de klachten. De Opdrachtnemer garandeert een maximale responstijd van één (1) werkdag voor de ontvangstbevestiging van een klacht/vraag. Klachten/vragen worden binnen twee (2) werkdagen beantwoord/oplost of tenminste voorzien van een inhoudelijke reactie.

Indien blijkt dat de kwaliteit van de dienstverlening niet conform deze raamovereenkomst wordt uitgevoerd, zullen de Aanbestedende dienst en de Opdrachtnemer in overleg treden om de oorzaken hiervan op te lossen en te bespreken zodat wordt voorkomen dat dergelijke klachten tijdens de looptijd van de raamovereenkomst niet meer voorkomen.

1.9 Garantie

De Opdrachtnemer biedt op alle artikelen een marktconforme garantie welke in overeenstemming is met de Europese wetgeving. Indien de Aanbestedende dienst aanspraak wil maken op garantie zal hiervoor de vastgestelde klachtenprocedure worden gebruikt.

1.10 Duurzaamheid

De Inschrijver biedt alleen geschenken aan die passen bij de beleidsterreinen van IenW, (klimaatbestendig, circulair, CO2-arm). Het uitgangspunt is optimale duurzaamheid.

EIS 6	De Inschrijver gaat akkoord met alle bepalingen in de zoals genoemd in Bijlage 2.
EIS 7	Inschrijver moet voor de aangeboden webshop een minimale score van 137,5 punten. Indien de eindscore voor de webshop lager is dan 165 punten geldt een knock-out. De inschrijving wordt dan terzijde gelegd en komt niet voor gunning in aanmerking.
EIS 8	Inschrijver moet voor de aangeboden waarderingsgeschenken een minimale score van 60% van de maximaal te behalen punten halen voor de gehele wens, te weten: 300 punten. Indien de eindscore voor de aangeboden geschenken lager is dan 300 punten geldt een knock-out. De inschrijving



	wordt dan terzijde gelegd en komt niet voor gunning in aanmerking.
EIS 10	De Inschrijver moet voor het plan van aanpak attenties een minimale score van 60% scoren van de maximaal te behalen punten halen, te weten: 105 punten. Indien de eindscore voor het plan van aanpak lager is dan 105 punten geldt een knock-out. De inschrijving wordt dan terzijde gelegd en komt niet voor gunning in aanmerking.
EIS 11	Bij elk plan van aanpak wordt een maximum gesteld aan het aantal A4's voor de beantwoording. Bij overschrijding van het aangegeven maximum wordt de inschrijving terzijde gelegd en komt niet voor gunning in aanmerking. De Inschrijver gaat akkoord met deze bepaling.