



Bijlage 1. Specificatie van het onderdeel waarderingsgeschenken

behorende bij

met als onderwerp : **Waarderingsgeschenken en attenties**

volgens een : **Openbare Europese Aanbesteding**

met referentienummer: **397824**

de datum : **7 maart 2023**

versie : **V 1.1**

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	2
1.1 Inleiding	3
1.2 Omschrijving opdracht	3
1.3 Klanttevredenheid	3
1.4 Prijsstelling	4
1.5 Betaling & facturering	5
1.6 Kwaliteit	5
1.7 (Gegevens)beveiliging	10
1.8 Rapportage	11
1.9 Communicatiestructuur & overleg	12
1.10 Klachtenprocedure & klantenservice	13
1.11 Garantie	13
1.12 Duurzaamheid	14

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 waarderingsgeschenken, wordt beschreven welke eisen worden gesteld aan het onderdeel waarderingsgeschenken van de Europese aanbesteding Waarderingsgeschenken en attenties.

1.2 Omschrijving opdracht

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

1.3 Klanttevredenheid

De klanttevredenheid zal door middel van een enquête gemeten worden bij ongeveer twintig (20) medewerkers van de Opdrachtgever.

In de evaluatie zullen onder andere de volgende onderdelen worden gemeten:

- De uitvoering van de opdracht naar tevredenheid en volgens de raamovereenkomst is uitgevoerd.
- Het adequaat oplossen van klachten door de Opdrachtnemer.
- Het tijdig aanleveren van rapportages en verslagen.
- De leverbetrouwbaarheid van de Opdrachtnemer. Binnen vijf (5) werkdagen na bestelling dienen de producten te zijn geleverd.
- De beschikbaarheid van de webwinkel.

De raamovereenkomst zal worden verlengd na een positieve evaluatie. Als de resultaten van de evaluatie negatief blijken, heeft de Opdrachtgever het recht om de raamovereenkomst te beëindigen. De Opdrachtgever zal in dat geval het contract ontbinden en er zal een nieuwe aanbesteding worden gestart.

De Opdrachtgever dient minimaal één maand voorafgaand aan de einddatum van de raamovereenkomst aan te geven of van de verlengingsmogelijkheid gebruik wordt gemaakt.

1.4 Prijsstelling

De eisen met betrekking tot het gunningscriterium prijs zijn:

De prijs van de digitale cadeauvouchers is voor 2023 vastgesteld op € 40,- exclusief BTW voor IenW. Het verwachte aantal eindejaarsgeschenken is 15.500 stuks (Dit aantal kan jaarlijks wijzigen, afhankelijk van het aantal personeelsleden van IenW). Hieraan kunnen geen rechten worden ontleend.

De prijs van de digitale cadeauvouchers dient exclusief 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) cadeauvouchers 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, kosten van ontwikkeling en beheer van de webshop, 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.

1.5 Betaling & facturering

- De Opdrachtnemer mag alleen daadwerkelijk geleverde waarderingsgeschenken factureren.
- De Opdrachtnemer zendt de facturen onder vermelding van het na de gunning verstrekte verplichtingensnummer (SAP-bestelnummer) aan het factuuradres voor IenW.
- De facturen worden in 2 termijnen betaald. De Opdrachtnemer verstuurt na de opdrachtverstrekking in oktober een factuur met 75% van de totale opdrachtwaarde en na correcte levering en evaluatie in april in het volgende kalenderjaar 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 facturen 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 1.5 'Betaling & facturering'.
-------	---

1.6 Kwaliteit

In dit hoofdstuk zijn de technische en functionele eisen beschreven die de Aanbestedende dienst stelt aan de levering van digitale cadeauvouchers, inwisselbaar in de webshop van de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer moet de digitale cadeauvouchers en de gevarieerde eindejaarsgeschenken leveren zoals is beschreven in dit hoofdstuk.

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

Het aanbod van het assortiment

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

- Alle geschenken dienen (optimaal) duurzaam te zijn. Artikelen die niet op een of andere wijze als 'duurzaam' worden aangemerkt mogen niet worden aangeboden.
- Alle geschenken in het assortiment dienen in alle opzichten te voldoen aan de in Nederland en Europa geldende overheidsvoorschriften, veiligheidsnormen en milieubepalingen.
- De Inschrijver biedt het assortiment aan via de webshop d.m.v. het aanbieden van keuzerubrieken.
- De werknemers van de Aanbestedende dienst moeten zelf een keuze kunnen maken uit het aanbod van verschillende geschenken.
- De geschenken in de webshop moeten een minimale waarde hebben van € 40,-
- Alle te leveren producten dienen nieuw te zijn. Het leveren van gebruikte artikelen is niet toegestaan.
- De in het assortiment op te nemen drank- en etenswaren moeten een houdbaarheidstermijn hebben van minimaal 6 maanden vanaf 1 december 2023. Mits het een versproduct is, dan geldt de houdbaarheidsdatum van de verpakking.

- Wanneer Inschrijver in zijn assortiment activiteiten (bijvoorbeeld belevenissen) aanbiedt, dan zullen deze activiteiten landelijk dekkend moeten zijn.
- Binnen het aanbod van categorieën moeten de producten gevarieerd zijn. Het assortiment producten mag maximaal 25% afwijken in het definitieve assortiment t.o.v. het gegunde assortiment. Bij een grotere afwijking zal de Opdrachtnemer alleen producten mogen aanbieden met een hogere consumentenprijs dan het eerdere aanbod.
- Het volledige aangeboden assortiment dient jaarlijks leverbaar te zijn tot 1 maart.
- De Opdrachtnemer zal jaarlijks uiterlijk op 15 oktober aan de Aanbestedende dienst een voorstel doen voor de digitale cadeauvouchers en het eindejaarschenk voor dat jaar. De aangeleverde beschrijvingen worden voorzien van een voorstel (in Word, Excel of PDF) met daarin foto's, productomschrijvingen en afmetingen/inhoudsmaten.
- Vervolgens zal vóór 1 november overleg plaatsvinden tussen de Aanbestedende dienst en de Opdrachtnemer om de definitieve inhoud van de webshop vast te stellen. De Aanbestedende dienst heeft het recht één of meer producten toe te voegen, te weigeren en/of te laten wijzigen door andere producten. De Opdrachtnemer zal, als de Aanbestedende dienst dit eist, binnen twee weken een nieuw voorstel doen.

Een keuze uit verschillende geschenken

- Een keuze uit verschillende geschenken in verschillende productgroepen.
- Het assortiment moet bestaan uit een representatief aanbod van verschillende geschenken.
- Het assortiment moet passen bij de beleidsterreinen van IenW, (klimaatbestendig, circulair, CO2-arm).
- De geschenken in het assortiment moeten aansluiten bij een duurzame levensstijl. Bijvoorbeeld: geen fysieke tijdschriften, maar digitale tijdschriften.
- De Opdrachtnemer moet geschenken aanbieden, waar bij de productie zoveel mogelijk gebruik is gemaakt van lokale hernieuwbare energie, zo min mogelijk water/energie/materiaalgebruik, goede sociale omstandigheden voor medewerkers en de omgeving van het bedrijf.
- Geschenken moeten zoveel als mogelijk zijn gemaakt van hergebruikte materialen. Pas hierbij, zoveel als mogelijk, het principe toe van de circulaire economie.
- De Opdrachtnemer moet zo min mogelijk geschenken aanbieden die elektriciteit verbruiken en past zoveel als mogelijk zon/windenergie of knijpkat principe toe.
- Er moet een ruim assortiment geschenken worden aangeboden van digitale producten (goede doelen, duurzame belevenissen, digitale tijdschrift-abonnementen).
- De Opdrachtnemer moet geschenken aanbieden waarbij zoveel als mogelijk gebruik wordt gemaakt van producten door jonge innovatieve bedrijven.
- Het staat de Opdrachtnemer vrij om de geschenken zelf te rubriceren of in te delen naar bepaalde thema's in de webshop.

- Voor de beoordeling (zie wens 3) moeten de geschenken inclusief de beschrijvingen (productinformatie waaronder productnamen, merken, kleur, materialen en de afmetingen) worden aangeleverd in de te beoordelen webshop.
- Indien een voucher/diner bon tot het assortiment behoort, dan moet gekozen kunnen worden uit biologische/vegetarische restaurants.
- Geschenken als wijn en voedselpakketten moeten 100% biologisch/vegetarisch zijn.

Klassieke (traditionele) kerstpakketten

- De Opdrachtnemer moet in zijn assortiment minimaal één klassiek (traditioneel) kerstpakket aanbieden, waarin food-producten en non-food producten worden aangeboden. Aanbestedende dienst vindt creativiteit hierin belangrijk.
- De food-producten in het klassieke kerstpakket moeten 100% biologisch en/of vegetarisch zijn.
- Het klassieke kerstpakket moet een minimale marktwaarde hebben van € 40,-.
- De in het assortiment op te nemen drank- en etenswaren moeten een houdbaarheidstermijn hebben van minimaal 6 maanden vanaf 1 december 2023¹. Mits het een versproduct is, dan geldt de houdbaarheidsdatum van de verpakking.

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

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

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. Een overzicht van de contactpersonen wordt opgenomen als een bijlage bij de overeenkomst.
- De digitale cadeauvouchers moeten op de dag van verzending naar de Aanbestedende dienst geactiveerd zijn.
- De digitale cadeauvoucher moeten door (of onder verantwoordelijkheid van) Opdrachtnemer uiterlijk 1 december 2023 via de e-mail naar alle medewerkers van IenW worden verzonden.
- De Opdrachtnemer dient, indien de Aanbestedende dienst daarom vraagt, ook ná 1 december digitale cadeauvouchers te kunnen mailen aan vergeten en/of nieuwe medewerkers.

¹Dit geldt voor de gehele duur van de aanbesteding incl. de verlengingsopties.



Bezorging waarderingsgeschenken

- De verpakking dient zo klein en simpel mogelijk te zijn, gebruik makend van aantoonbaar gerecycled materiaal of bioplastic.
- Bestellingen die vanaf 1 december 2023 worden geplaatst worden bezorgd op het door de individuele medewerker opgegeven bezorgadres. De geschenken worden bezorgd in Nederland en het grensgebied van Duitsland/België.
- Bestellingen zullen maximaal na 5 werkdagen na plaatsing 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.
- Alleen in overleg en na goedkeuring van de besteller kan van de besteltermijn van vijf werkdagen worden afgeweken (bijvoorbeeld voor het naleveren van een specifiek gewenst geschenk). Als het door de individuele medewerker geselecteerde geschenk tussen 1 januari 2024 en 1 maart 2024, is besteld, dient het uiterlijk op 1 februari 2024 te worden afgeleverd. (Tenzij er gebruik wordt gemaakt van de optiemaand, dan gelden alle genoemde data plus één maand.) Dit geldt dus ook voor bestellingen met de hierboven genoemde afwijkende termijnafspraken.
- De Inschrijver moet garanderen dat de producten ook daadwerkelijk binnen de overeengekomen termijnen geleverd worden. Openstaande bestellingen na 1 februari 2024, (tenzij gebruik wordt gemaakt van de optiemaand, 1 maart 2024) dienen te worden gecompenseerd door een cadeaubon van € 10,- tenzij anders overeengekomen met de besteller. Deze informatie wordt vanzelfsprekend door de Aanbestedende dienst tijdens de looptijd van de bestelperiode, niet gecommuniceerd naar de klant. Dit om te voorkomen dat men onmogelijke eisen gaat stellen met als doel om een cadeaubon te ontvangen.
- Voor het (klassieke) kerstpakket geldt dat bestellingen die vóór 17 december 2023 worden geplaatst vóór 24 december 2023 bezorgd moeten worden op het door de individuele medewerker opgegeven bezorgadres. Bij een te late bezorging zal de Opdrachtnemer als toevoeging een cadeaubon van € 10,- aanbieden, ter compensatie voor de te late levering.
- Het door de individuele medewerker geselecteerde geschenk dat uiterlijk besteld wordt op 17 december, dient vóór de Kerst te worden afgeleverd op het door de individuele medewerker opgegeven bezorgadres.
- De verzending van de geschenken gebeurt op risico van de Opdrachtnemer. Geschenken 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 eindejaarsgeschenken opgenomen te zijn. Er worden dus geen bezorg-/verzendkosten bij de Aanbestedende dienst in rekening gebracht.
- Voor foutieve aflevering van bestellingen biedt de Opdrachtnemer een gratis retourmogelijkheid (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:
- eindejaarsgeschenken binnen vijf (5) werkdagen na bestelling op het aangegeven huisadres van 95%.
- eindejaarsgeschenken binnen tien (10) werkdagen na bestelling op het aangegeven huisadres van 100%.
- Geschenken uit het assortiment die niet op voorraad zijn, dienen middels een backorder alsnog binnen 10 kalenderdagen geleverd te worden.
- De Opdrachtnemer garandeert voorraad en levering van de aangeboden geschenken. Van de aangeboden producten moet minimaal 90% van de producten tot 1 februari in de webshop leverbaar zijn. De Opdrachtnemer draagt zorg voor communicatie met betrekking tot de voorraadinformatie.
- Indien door overmacht specifieke artikelen toch niet leverbaar meer zijn, dan moet de Opdrachtnemer gelijkwaardige alternatieven voorstellen. Bij eventuele 'uitverkochte' producten van het assortiment 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.

De Webshop

- Alle medewerkers ontvangen vanaf 1 december 2023 een digitale cadeauvoucher met daarop unieke inlogcode waarmee de medewerker de webshop kan bezoeken. De bijgesloten digitale cadeauvoucher zal vanaf 1 december 2023 tot 1 maart 2024 via Internet bij de Opdrachtnemer verzilverd kunnen worden.
- Zodra de individuele medewerker inlogt, zal er een voorwoord moeten verschijnen van de Aanbestedende dienst. De Aanbestedende dienst zal hier de tekst voor aanleveren.
- De webshop moet alle aangeboden geschenken weergeven. Tijdens het bestellen dienen de gekozen producten duidelijk in beeld te zijn ('What you see is what you get'). De verschillende producten dienen overzichtelijk en met duidelijke



foto's te worden weergegeven. Bij alle producten dient een korte Nederlandse beschrijving van functionaliteit, beschikbare kleuren, merk en hoeveelheden te worden toegevoegd.

- Er moet door de Opdrachtnemer uitgebreide productinformatie worden gegeven. Maten en afmeting dienen uitgebreid vermeld te worden (incl. type-nummers).
- De webshop dient minimaal te beschikken over de volgende functionaliteiten: zoekfunctie; sorteerfuncties; levertijden; klachten-/contactformulier
- Gedurende de bestelperiode wordt besteld met een vrij invulbaar adresveld, waarin de medewerker van de Aanbestedende dienst een bezorgadres kan opgeven.
- De Opdrachtnemer beschikt over een gebruikersvriendelijke en betrouwbare webshop met een 24/7 beschikbaarheid. De beschikbaarheid dient in de contractperiode 98% te zijn. In geval van uitval van de webshop moet deze binnen maximaal vier uur weer beschikbaar zijn en bij langere uitval zal de Opdrachtnemer de Aanbestedende dienst hiervan direct op de hoogte stellen.
- Na gunning zal de Opdrachtnemer minimaal één week voor de opening van de webshop (circa 24 november 2023) een handleiding over het gebruik van de webshop aanleveren aan de Aanbestedende dienst en de Aanbestedende dienst inlogcodes aanleveren waarmee de webshop (die dan aantoonbaar operationeel is) getest kan worden.
- De medewerker moet na de bestelling een bevestiging ontvangen per e-mail.
- De gehele webshop van de Opdrachtnemer moet in de Nederlandse taal zijn opgesteld.
- De Opdrachtnemer zal een week voor het openen van de webshop het volgende opleveren:
 - een definitieve lijst met aangeboden producten, met daarbij de huidige consumentenprijs.
 - een lijst van de producten waarop de gunning heeft plaatsgevonden.
 - een overzicht met de verschillen van beide lijsten en daarbij het verschil vermeld in percentage tussen beide lijsten.

EIS 7	Inschrijver moet voor de aangeboden webshop een minimale score van 165 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: 180 punten. Indien de eindscore voor de aangeboden geschenken lager is dan 180 punten geldt een knock-out. De inschrijving wordt dan terzijde gelegd en komt niet voor gunning in aanmerking.

1.7 (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 waarderingsgeschenken 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.

1.8 Rapportage

De Aanbestedende dienst verlangt van de Opdrachtnemer tijdige, betrouwbare en overzichtelijke managementinformatie (opgemaakt in een door Microsoft Excel ondersteunt formaat). De informatie dient door de Opdrachtnemer in de maanden december t/m februari beschikbaar te zijn. IenW ontvangt in de week voor kerst in december, eind januari, half/eind maart een rapportage. De overige eisen met betrekking tot de rapportage staan hieronder:

De Opdrachtnemer houdt een administratie bij en rapporteert over:

- Het aantal digitale cadeauvouchers die door de Opdrachtnemer zijn verzonden en het tijdstip van aflevering.
- Het aantal verzilverde digitale cadeauvouchers.
- De aard (welke artikelen) en het aantal van de gekozen geschenken, inclusief bedragen.
- De aard en het aantal gekozen cadeaubonnen, inclusief bedragen.
- De aard en het aantal gekozen goede doelen, inclusief bedragen.
- Een lijst met de (aantallen) geschenken die niet konden worden afgeleverd ('niet op voorraad' en/of 'uitverkocht') met de reden daarvan.
- De besteldatum en bezorgdatum van de geschenken en de leverbetrouwbaarheid.
- De beschikbaarheid van de webshop.
- De ontvangen, afgehandelde en in behandeling zijnde vragen en klachten en de wijze waarop deze zijn opgelost inclusief de data van ontvangst, respons en de door de Opdrachtnemer aangedragen oplossing.
- De gemiddelde wachttijd voor de klantenservice/helpdesk.

De Opdrachtnemer verstrekt daarnaast tijdens de laatste evaluatie een complete digitale managementrapportage in de vorm van een spreadsheet, opgemaakt in een door Microsoft Excel ondersteund formaat. Deze rapportage bevat minimaal de hierboven staande informatie welke aangevuld dient te worden met de volgende informatie:

- De overgemaakte bedragen aan de goede doelen, inclusief het bewijs- en de datum van overmaking en de naam van de goede



doelen.

- Aantal verzilverde digitale cadeauvouchers bij IenW.
- Evaluatie-informatie waaronder: zorgpunten, risico's en verbeterpunten.
- Relevante ontwikkelingen bij de Aanbestedende dienst en bij de Opdrachtnemer.
- Overige relevante informatie.

Deze rapportage bevat minimaal de hierboven staande informatie. De Opdrachtnemer verstuurt dit via de e-mail aan de contractmanager van categoriemanagement Representatie en de contractmanager van IenW.

1.9 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.

1.10 Klachtenprocedure & klantenservice

Alle medewerkers moeten voor adviesvragen of bij problemen met het bezorgen of eventuele beschadigde inhoud of andere problemen met de geleverde waarderingsgeschenken 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.

Gedurende het bestellen dient het telefoonnummer van de klantenservice van de Opdrachtnemer duidelijk zichtbaar te zijn in het scherm van de webshop.

1.11 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.



1.12 Duurzaamheid

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