

Bijlage 2 Programma van eisen

A. Beschrijving en doel van de opdracht

De gemeente Tilburg bedankt haar medewerkers (ieder jaar) aan het einde van het jaar met een eindejaarsgeschenk. De gemeente heeft thans geen overeenkomst en wenst vanuit doelmatigheid en rechtmatigheid deze opdracht aan te besteden.

A1. Uitgangspunten en doel van de Opdracht

Uitgangspunten:

1. De doelgroep bestaat uit ambtelijke medewerkers. Daarnaast wordt het aangevuld met een flexibele schil. De flexibele schil wordt jaarlijks gezien of dat er een eindejaarsgeschenk wordt verstrekt.
2. Het eindejaarsgeschenk dient besteed te worden aan lokale ondernemers en (lokale) goede doelen.
3. Lokale ondernemers komen uit de gemeente Tilburg, dit bestaat uit Tilburg, Berkel-Enschot, Udenhout en Biezenmortel.

Doelen:

Concrete doel is om te komen tot een overeenkomst met een externe partij om het digitale eindejaarsgeschenk voor de gemeente Tilburg uit te voeren. Daarnaast hebben we nog drie doelstellingen voor opdrachtnemer:

1. Er is een diversiteit aan lokale ondernemers en (lokale) goede doelen waaruit de medewerker kan kiezen;
2. Het laten profiteren van lokale ondernemers;
3. Het volledig ontzorgen van opdrachtgever in de uitvoering van het eindejaarsgeschenk.

De plaats van uitvoering van de Opdracht is gemeente Tilburg.

A2. Scope

De gemeente Tilburg bedankt haar medewerkers (ieder jaar) aan het einde van het jaar met een eindejaarsgeschenk. Het eindejaarsgeschenk kan besteed worden aan lokale ondernemers en (lokale) goede doelen.

De gemeente Tilburg vindt het belangrijk om een diversiteit van lokale ondernemers en (lokale) goede doelen te bieden aan de medewerkers. Daarnaast vindt de gemeente Tilburg het belangrijk dat lokale ondernemers kunnen deelnemen aan het eindejaarsgeschenk van de gemeente Tilburg en daardoor profiteren hiervan. Dit ook vanuit het bestuursakkoord 'meer voor elkaar'.

Van de toekomstige opdrachtnemer wordt in Q1 van het betreffende kalenderjaar verwacht dat de voorbereidingen worden gestart voor het komende eindejaarsgeschenk. Dit houdt in dat de opdrachtnemer de lokale ondernemers en (lokale) goede doelen gaat benaderen (acquisitie en aansluiting) zodat er een divers aanbod wordt gecreëerd. De opdrachtnemer benaderd ook de lokale ondernemers die afgelopen kalenderjaar waren aangesloten zodat afstemming plaatsvindt voor het komende jaar maar ook eventuele faillissement of stoppen van een ondernemer zodat deelname wordt uitgesloten. Voordat de lokale ondernemers en (lokale) goede doelen definitief worden aangesloten wordt dit vooraf besproken met de opdrachtgever en wordt hiervoor akkoord gegeven.

In Q3 worden de voorbereidingen van de uitvoering van het eindejaarsgeschenk gedaan. Dit betekent o.a. de online omgeving gereed maken, de digitale kaarten ontwerpen, het eventueel toevoegen van inleidende tekst of videoboodschap vanuit de opdrachtgever. Voor eventuele teksten of videoboodschap wordt dit afgestemd met de opdrachtgever.

In Q4 stemt de opdrachtnemer met de opdrachtgever af wanneer de precieze datum van uitreiking van het eindejaarsgeschenk. De uitreiking zal in december plaatsvinden. Opdrachtgever levert t.z.t. een lijst met de medewerkers die recht hebben op een eindejaarsgeschenk.

A3. Raming van de opdracht

Aanbestedende dienst raamt de Opdracht op € 140.000,- per jaar. Dit is slechts een indicatie, hieraan kunnen geen rechten worden ontleend.

B. Programma van Eisen

In dit Programma van Eisen staan de minimale voorwaarden en uitgangspunten geformuleerd waaraan de dienstverlening van Opdrachtnemer moet voldoen. Door in te schrijven conformeert Inschrijver zich onverkort aan alle eisen uit het Programma van Eisen. Het Programma van Eisen kan naar aanleiding van de Nota van Inlichtingen nog aangepast worden. Een ondertekend Programma van Eisen dient toegevoegd te worden aan uw inschrijving in TenderNed.

- A. Algemene Eisen
- B. Online omgeving
- C. Lokale ondernemers
- D. Vervangende kaart
- E. Klantenservice
- F. Commerciële eisen en facturering
- G. Communicatie
- H. Contractmanagement

Eisen A	Algemene eisen
A1	Werknemers kunnen tot een bedrag van €40,- inclusief btw meerdere/verschillende bestellingen plaatsen.
A2	Het is voor de werknemer mogelijk om meer geld te besteden dan de te vergoeden waarde van €40,- inclusief btw. Er dient dan te worden bijbetaald door de werknemer. Het bijbetalen geschiedt via wettelijk toegestane betaalmiddelen.
A3	Wanneer het maximaal te besteden bedrag van €40,- inclusief btw niet in zijn geheel besteed wordt, wordt er geen geld terug betaald aan de medewerker.
A4	Het moet mogelijk zijn om het eindejaarsgeschenk bij meerdere lokale ondernemers en/of (landelijke) goede doelen te besteden.
A5	Werknemers ontvangen in de maand december hun eindejaarsgeschenk. Dit eindejaarsgeschenk moeten zij vanaf ontvangst en in het opvolgende kalenderjaar kunnen verzilveren. Indien medewerkers niet binnen de gestelde periode hun eindejaarsgeschenk verzilveren, vervalt het eindejaarsgeschenk.
A6	Medewerkers hebben een kalenderjaar de tijd om hun eindejaarsgeschenk te verzilveren en uit te geven. Als voorbeeld de bon van 2024 moet in 2024 of 2025 verzilverd en uitgegeven worden.
A7	Eventueel niet gebruikte tegoeden van het verzilverde eindejaarsgeschenk komen toe aan de lokale ondernemer. Dit om lokale ondernemers maximaal te laten profiteren.
A8	Gemeente Tilburg levert een lijst aan van medewerkers die recht hebben op het eindejaarsgeschenk. Hierin kan rekening gehouden worden met een scope van 2.000 tot 4.500 medewerkers.
A9	De opdrachtnemer mag zonder uitdrukkelijk voorafgaande schriftelijke toestemming van opdrachtgever in publicaties, reclame-uitingen of anderszins geen gebruik maken van de naam of logo van opdrachtgever.
A10	Opdrachtgever en opdrachtnemer overleggen samen hoe de bon wordt verstuurd naar de medewerkers. Of dit direct is door opdrachtgever of door tussenkomst van de opdrachtnemer.
Eisen B	Online omgeving

B1	De online omgeving is veilig conform de actuele beveiligingsrichtlijnen van de informatiebeveiligingsdienst (IBD) en het Nationaal Cyber Security Centrum (NCSC). Voor alle voorwaarden verwijzen naar de bijlage GIBIT voorwaarden.
B2	De online omgeving is betrouwbaar rondom het verwerken van persoonsgegevens
B4	Bezoekers van de online omgeving zijn geïnformeerd en geven, indien wettelijk van toepassing is, toestemming voor het gebruik van de cookies. Het gebruik van tracking cookies is onder geen enkele voorwaarde toegestaan.
B5	De website is op alle devices (mobiel, tablet en computer) goed en zonder problemen te gebruiken (responsive) en werkt op de meest gebruikte browsers (en de meest recente versies).
B6	De online omgeving heeft een duidelijk herkenbare afzender en maakt duidelijk dat er een samenwerking is met Gemeente Tilburg.
B7	De opdrachtnemer zorgt ervoor dat de online omgeving bij aanvang van de actie operationeel is.
B8	In de online omgeving is de actuele situatie met betrekking tot beschikbaarheid en levertijd duidelijk zichtbaar.
B9	Opdrachtgever krijgt de ruimte om tekstuele en eventueel andere aanpassingen door te laten voeren aan de online omgeving door Opdrachtnemer omwille van de duidelijkheid voor de gebruiker.
B10	De online omgeving is voorzien van een FAQ of Q&A die geüpdatet wordt n.a.v. binnengekomen vragen. Opdrachtgever mag deze aanvullen.
B11	Voor de vormgeving van de online omgeving dient er rekening gehouden te worden met de eisen omtrent communicatie, zie hiervoor de eisen bij G.
Eisen C	Lokale ondernemers
C1	Lokale ondernemers hebben een fysieke winkel/ bezoeklocatie in gemeente Tilburg.
C2	Het aanbod bestaat het eerste jaar uit minimaal 20 lokale ondernemers en het tweede en derde jaar uit minstens 30 lokale ondernemers (voor het eerste jaar is dit minimaal 20 i.v.m. tijdsperiode). Opdrachtnemer zorgt voor een divers aanbod van producten en diensten uit verschillende branches (zoals o.a. kledingwinkels, elektronica, boekhandels, horeca en schoonheid).
C3	Opdrachtnemer zorgt voor acquisitie en aansluiting van lokale ondernemers. Elke aan te sluiten ondernemer wordt vooraf besproken voor akkoord voor deelname bij opdrachtgever. Toestemming zal niet op onredelijke gronden worden onthouden.
C4	Dienstverleningsovereenkomst wordt gesloten tussen opdrachtnemer en lokale ondernemer (inclusief uniforme eigen verklaring). Concept van de dienstverleningsovereenkomst wordt bij inschrijving toegevoegd. Hier mogen geen onredelijke bepalingen in staan.
C5	Het eindejaarsgeschenk dient digitaal te kunnen worden uitgegeven bij de lokale ondernemers (dit in het kader van duurzaamheid.). Deze kan alleen besteed worden in fysieke winkels/ bezoeklocaties in gemeente Tilburg.
C6	In de praktijk kunnen medewerkers het eindejaarsgeschenk in delen besteden/ uitgeven bij de lokale ondernemer. De resterende waarde blijft op het eindejaarsgeschenk staan.
C7	Bij faillissement/ sluiting van één van de lokale ondernemers van de Opdrachtnemers, biedt de Opdrachtnemer binnen 3 maanden een gelijkwaardig alternatief aan de medewerkers van de Opdrachtgever.
C8	De opdrachtnemer kan geen kosten in rekening brengen bij de lokale ondernemer dan wel het goede doel waar de bon wordt verzilverd.
Eisen D	Vervangende kaart

D1	Wanneer de lokale ondernemer failliet gaat en het verzilverde eindejaarsgeschenk nog niet (volledig) uitgegeven is bij de betreffende lokale ondernemer, dan heeft de medewerker recht op een nieuwe kaart voor het bedrag dat nog openstond.
Eisen E	Klantenservice
E1	De klantenservice blijft tot het einde van het contract operationeel.
E2	De klantenservice is minimaal op werkdagen van 9.00 tot 17.00 uur telefonisch bereikbaar op een gratis nummer.
E3	De klantenservice is in staat werknemers te ondersteunen bij het doorlopen van het bestelproces, en ontzorgt de werknemers hierin. Voorbeeld: de opdrachtnemer neemt telefonisch het keuzeprocess door, inclusief het verzilveren van het eindejaarsgeschenk.
E4	Bij werknemers is bekend hoe zij de klantenservice kunnen bereiken.
E5	Klachten worden binnen 24 uur in behandeling genomen. De werknemer ontvangt hiervan een schriftelijke bevestiging.
E6	Klachten worden binnen 10 werkdagen inhoudelijk behandeld en opgelost. Het aantal binnenkomende klachten wordt geregistreerd en gerapporteerd aan opdrachtgever.
E7	Indien er vragen worden gesteld die buiten de scope van deze opdracht vallen, verwijst de opdrachtnemer de werknemer naar opdrachtgever.
Eisen F	Commerciële eisen en facturering
F1	Facturen dienen digitaal aangeleverd te worden via facturen@tilburg.nl. Leveranciers kunnen hun factuur op onderstaande manieren aanleveren in volgorde van aflopende voorkeur: • Als e-factuur, geautomatiseerd via hun service provider of rechtstreeks via TIE Kinestix; • Als e-factuur, handmatig via het factuurportaal van TIE Kinetix; • Digitaal in PDF, via e-mail naar facturen@tilburg.nl; • Papier, via het postadres: Gemeente Tilburg t.a.v. Planning en Control, financiële administratie Postbus 90155 5000 LH Tilburg
F2	Opdrachtgever hanteert een betaaltermijn van 30 dagen na ontvangst van de factuur.
F3	De opdrachtnemer factureert maandelijks op basis van verzilvering van het eindejaarsgeschenk.
F4	Opdrachtgever mag het bestedingsbedrag van het eindejaarsgeschenk aanpassen.
F5	Afspraken over de betalingscondities, zoals aanbetalingen, worden tijdens het verificatiegesprek afgestemd tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever. Opdrachtnemer dient een bankgarantie te overleggen wanneer Opdrachtgever dit verlangt ten behoeve van afspraken rondom aanbetalingen.
F6	Opdrachtgever mag bij onduidelijkheden over de facturatie overgaan tot uitstel van betaling totdat door de Opdrachtnemer duidelijkheid is verstrekt over de factuur.
F7	Indexering is mogelijk na twee jaar van de overeenkomst en geschiedt conform het indexcijfer van de consumentenprijs van het CBS. De indexering dient uiterlijk voor 1 oktober van dat jaar kenbaar te zijn gemaakt. Indexering zal dan ingaan per 1 januari van het daaropvolgende jaar.
F8	Meerwerk, conform een extra opdracht buiten de reguliere dienstverlening (bijvoorbeeld bij projecten of grote events), mag alleen na schriftelijke toestemming

	van de Opdrachtgever gefactureerd worden. Meerwerk dient altijd separaat van de reguliere dienstverlening, op een aparte factuur, gefactureerd te worden.
F9	De opdrachtgever betaalt over elke verzilverde bon een commissie.
Eisen G	Communicatie
G1	Opdrachtnemer voldoet aan de huisstijl van gemeente Tilburg en draagt zorg voor eenheid in communicatie (taal, beeld, uitstraling, afzender etc.). Opdrachtgever stelt zo nodig hiervoor materialen beschikbaar zoals: gemeentelogo, huisstijl en videoboodschap.
G2	De opdrachtnemer zorgt voor een toegankelijke online omgeving, zowel in woord- als beeldgebruik.
G3	Communicatie-uitingen richting werknemers en ondernemers door Opdrachtnemer worden altijd vooraf geaccordeerd door Opdrachtgever.
Eisen H	Contractmanagement
H1	De Opdrachtnemer dient, ten behoeve van alle zaken met betrekking tot de uitvoering van de Overeenkomst, één vaste contactpersoon beschikbaar te stellen. Dit geldt voor de gehele duur van de Overeenkomst. Deze contactpersoon dient de Nederlandse taal in woord en geschrift uitstekend te beheersen. Opdrachtnemer informeert de Opdrachtgever tijdig indien er sprake is van opvolging, dan wel vervanging van de vaste contactpersoon, echter uiterlijk één (1) maand van tevoren. Bij ziekte, verlof of andere vorm van afwezigheid zorgt de opdrachtnemer ervoor dat de vaste contactpersoon wordt vervangen door een ander persoon die werkzaam is bij de organisatie van de opdrachtnemer en die bekend is met alle gemaakte afspraken.
H2	Opdrachtnemer levert uiterlijk 60 dagen na sluiting van de webshop een eindrapportage aan bij Opdrachtgever. In deze eindrapportage dienen minimaal de volgende onderdelen te worden meegenomen: • Het aantal uitgereikte eindejaarsgeschenken, • Het aantal correcties dat heeft plaatsgevonden na de eerste uitlevering van de eindejaarsgeschenken. • Een overzicht van de gemaakte keuzes in de webshop, inclusief de bedragen die gestort zijn aan goede doelen. • Ontvangen klachten, weergegeven per type klacht en oplostijd.
H3	Opdrachtnemer levert naast de eindrapportage, ook maandelijks een tussentijdse rapportage op ten tijde van de opening van de webshop. Daarin staat minimaal de volgende informatie: 1. Het aantal uitgereikte eindejaarsgeschenken; 2. Het aantal verzilverde eindejaarsgeschenken (in aantallen en percentage). 3. Bij welke leveranciers het geschenk is uitgegeven (aantal per leverancier)
H4	In opstartfase (1 ^e 3 maanden) zal er wekelijks overleg zijn. Daarna is er gedurende de looptijd van het project minimaal maandelijks overleg tussen opdrachtnemer en opdrachtgever m.b.t. voortgang van de opdracht.
H5	De opdrachtnemer doet binnen 1 week na het contractoverleg verslag van het contractoverleg bestaande uit: een samenvatting van het overleg, een actielijst, een afsprakenlijst.
H6	Opdrachtnemer levert jaarlijks in Q1 een planning aan voor het komende verzilveringsjaar, en stemt deze inhoudelijk af met Opdrachtgever.