

Programma van Eisen

Bijlage A – Eindejaarsgeschenken 2024-2027

Versie DEF – 6 april 2024



1 Algemene eisen

Eis	Omschrijving
1.1	Opdrachtnemer beschikt over een klantenservice waar medewerkers van de Opdrachtgever terecht kunnen met vragen of klachten over het eindejaarsgeschenk. Deze klantenservice is zowel per mail als telefonisch bereikbaar op werkdagen van 8:30u-17:00u.
1.2	De klantenservice geeft medewerkers van de Opdrachtgever binnen drie werkdagen een inhoudelijke reactie, met het antwoord op hun vraag of de wijze waarop hun klacht opgelost gaat worden. De klacht dient binnen vijf werkdagen daadwerkelijk opgelost te zijn.
1.3	Opdrachtnemer biedt producten aan die per type geschenk een reële waarde vertegenwoordigen, en daarmee een goede prijs-kwaliteitsverhouding hebben.
1.4	Bij faillissement van één van de toeleveranciers van de Opdrachtnemers, biedt de Opdrachtnemer binnen 48 uur een gelijkwaardig alternatief aan de getroffen medewerkers van de Opdrachtgever.

2 Eindejaarsgeschenken

Eis	Omschrijving
2.1	Opdrachtnemer kan voorzien in diverse soorten eindejaarsgeschenken, waarbij de Opdrachtgever elk jaar een keuze kan maken welk type eindejaarsgeschenk wordt uitgereikt. Duurzaamheid wordt als primaire overweging meegenomen in deze keuze. De eindejaarsgeschenken die Opdrachtnemer minimaal moet kunnen leveren zijn: 1. Een eindejaarsgeschenk in de vorm van een samengesteld pakket met diverse food/non-food producten. Zie eis 2.10 t/m 2.17. 2. Een 'vrije keuze' eindejaarsgeschenken, in de vorm van een voucher waarmee medewerkers van de Opdrachtgever zelf een keuze kunnen maken uit diverse geschenken in een webshop. Zie eis 2.18 t/m 2.30. 3. Eén zelfde geschenk voor alle medewerkers van de Opdrachtgever. Zie eis 2.31. t/m 2.32.
2.2	Opdrachtgevers werken met eindejaarsgeschenken van diverse waarden voor diverse doelgroepen. Opdrachtnemer moet bij elk type eindejaarsgeschenk een variant kunnen aanbieden voor minimaal de volgende waarden en doelgroepen (prijzen zijn incl. BTW): - o €45,- Medewerkers (VRU) - o €42,50 Medewerkers (VRZH) - o €25,- Jeugd (VRU) - o €15,- Externen (VRU) Genoemde prijzen zijn inclusief BTW en zijn een all-in tarief, dus inclusief alle kosten die nodig zijn om het eindejaarsgeschenk te leveren (denk aan verpakkingsmateriaal, logistiek, welkomstgeschenk, e.d.)
2.3	Opdrachtnemer moet in staat zijn om een oplage van 2500 eindejaarsgeschenken voor de VRU en 1000 eindejaarsgeschenken voor VRZH te leveren.

2.4	De vormgeving van het eindejaarsgeschenk dient feestelijk en aansprekend te zijn, waarbij de verschillende huisstijlen van de Opdrachtgevers herkenbaar zijn meegenomen. Bij deze vormgeving kan gewerkt worden met een bepaald thema. Dit geldt voor alle onderdelen die worden meegenomen in het desbetreffende jaar, zoals een pakket, webshop en/of voucher. Ieder jaar biedt de Opdrachtnemer drie ontwerpen aan voor de vormgeving. De Opdrachtgever beslist welk ontwerp wordt aangehouden voor dat jaar.
2.5	Opdrachtnemer kan de eindejaarsgeschenken op meerdere locaties per Opdrachtgever leveren, minimaal in de laatste week van november en uiterlijk in de eerste week van december van het betreffende jaar. De exacte leverdatum kan per Opdrachtgever verschillen en is altijd in afstemming met de Opdrachtgever. De afleverlocaties kunnen jaarlijks verschillen (in locatie en aantal).
2.6	Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid om, indien Opdrachtgever dit wenst, de eindejaarsgeschenken op de huisadressen van de medewerkers van de Opdrachtgevers te laten bezorgen. De kosten voor bezorging op huisadressen is niet opgenomen in de beschikbare budgetten, zoals omschreven in eis 2.2.
2.7	Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid om bij levering de eindejaarsgeschenken per team of afdeling te bundelen en dit, inclusief de afdelingsnaam en naam van de leidinggevende, per pakket op een etiket aan te geven. Elk afdelingspakket wordt apart verpakt met daarin een lijst van alle medewerkers van die afdeling ter controle.
2.8	Opdrachtnemer levert de eindejaarsgeschenken uiterlijk op de laatste dag van november en altijd op een werkdag tussen 8:00u-17:00u, op de aangewezen locatie(s) van de Opdrachtgevers. Werkdagen zijn van maandag t/m vrijdag. Wanneer de laatste dag van november in het weekend valt, wordt het uiterlijk de vrijdag voor dat weekend geleverd.
2.9	De Opdrachtnemer stelt de Opdrachtgever in staat om zichzelf te oriënteren op de geschenken die zich in het assortiment bevinden en biedt hiervoor de gelegenheid middels een bezoek aan de showroom en/of door middel van een toegezonden of online overzicht met geschenken en mogelijkheden. Daarbij adviseert en denkt de Opdrachtnemer proactief mee met de Opdrachtgever en kan de Opdrachtnemer op aanvraag proefartikelen verstrekken.

2.1 Het samengestelde pakket

Eis	Omschrijving
2.10	Opdrachtgever kan een samengesteld pakket aanbieden met diverse items die de waarde van het eindejaarsgeschenk vertegenwoordigen (zie eis 2.2)
2.11	De items in het pakket dienen een combinatie te zijn van food en non-food producten, waarbij minimaal één groter item in de vorm van een gebruiksvoorwerp of andersoortig item is. Hierbij worden minimaal de volgende eisen gesteld aan de items: ○ In het geval van houdbare items, dienen deze op het moment van levering nog minimaal één maand houdbaar te zijn, waarvoor koeling niet noodzakelijk is. ○ De jeugdpakketten van de VRU mogen geen alcoholische producten of messen bevatten.
2.12	Opdrachtnemer biedt elk jaar drie (3) voorstellen voor een pakket aan per doelgroep (zie eis 2.2). Opdrachtnemer dient hierin creatief en vernieuwend te zijn, waarbij de laatste trends en ontwikkelingen worden meegenomen. De voorstellen dienen minimaal te voldoen aan de volgende eisen:

	De voorgestelde items dienen te passen bij de doelgroep voor wie het pakket is. ○ De voorgestelde items dienen te passen bij het thema wat gekozen is voor dat desbetreffende jaar. ○ De voorgestelde items dienen zodanig gerelateerd te zijn aan elkaar, dat het gevoel ontstaat dat de producten bij elkaar horen, wat het één compleet pakket maakt.
2.13	Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om eventueel de inhoud van de voorgestelde pakketten te combineren, om zo tot het gewenste pakket te komen.
2.14	Opdrachtnemer dient de mogelijkheid te hebben om naast het gekozen samengestelde pakket ook afwijkende pakketten te kunnen samenstellen voor medewerkers met specifieke wensen, bijvoorbeeld een vegetarisch, vegan, halal, glutenvrij of lactosevrij pakket.
2.15	Opdrachtnemer kan, indien gewenst, een maatwerkverpakking voor het pakket leveren in plaats van de standaard verpakkingendozen. Bijvoorbeeld een verpakking waarbij de rugtas uit het pakket gebruikt kan worden, terwijl de items nog in de doos zitten.
2.16	Breekbare en kwetsbare items in het pakket dienen goed verpakt te zijn en bestand te zijn tegen eventuele schade.
2.17	Bij manco's of beschadigingen aan een item uit het pakket, dient Opdrachtnemer binnen 5 werkdagen na melding kosteloos het betreffende item te vervangen.

2.2 Een 'vrije keuze' geschenk (voucher & webshop)

Eis	Omschrijving
2.18	Opdrachtnemer biedt, in het geval van een 'vrije keuze' eindejaarsgeschenk, een webshop aan waar met een puntensysteem wordt gewerkt. Het aantal beschikbare punten is afhankelijk van de waarde van het eindejaarsgeschenk (de voucher).
2.19	Opdrachtnemer dient voor elke mogelijk waarde (zie eis 2.2) van het eindejaarsgeschenk een webshop aan te bieden die passend is voor de desbetreffende doelgroep.
2.20	De webshop heeft een breed en divers aanbod van producten, die thuishoren in verschillende categorieën. Het aantal aangeboden producten ligt tussen de 500 en 1000.
2.21	De webshop biedt de mogelijkheid om de waarde van de voucher te besteden aan een cadeaubon. Opdrachtnemer biedt een assortiment cadeaubonnen aan die gezamenlijk een divers aanbod van producten en diensten vertegenwoordigen. Hierbij dient minimaal aan de volgende eisen te worden voldaan: ○ Minimaal 2 cadeaubonnen zijn van een webshop met een groot en divers assortiment, zoals Wehkamp, Bijenkorf, Bol.com of vergelijkbaar. ○ De cadeaubon van www.brandweerwinkel.nl is in elke webshop beschikbaar voor de desbetreffende waarde van die webshop.
2.22	De webshop biedt de mogelijkheid om de waarde van de voucher (of een deel ervan) te besteden aan goede doelen. De goede doelen die aangeboden worden, moeten voldoen aan het ANBI en CBF keurmerk.
2.23	De Opdrachtnemer biedt meerdere goede doelen aan in de webshop, maar minimaal: ○ De Nederlandse Brandwonden Stichting; ○ De Basis in Doorn; ○ Brandweer zonder grenzen.

2.24	In de webshop voor de jeugdleden van de Opdrachtgever VRU is het niet toegestaan om alcoholische producten en messen op te nemen.
2.25	Opdrachtnemer kan voorzien in een webshop die aansluit bij het 'thema' van de verpakking van het eindejaarsgeschenk en de huisstijl van de Opdrachtgevers.
2.26	De webshop is een SAAS oplossing waarbij kan worden ingelogd met een gebruikersnaam en wachtwoord. Deze gebruikersnaam en wachtwoord zijn uniek voor iedere medewerker en worden middels de voucher bekend gemaakt bij de medewerkers van de Opdrachtgever.
2.27	De webshop biedt mogelijkheden voor het toevoegen van een persoonlijke boodschap, bijvoorbeeld met een tekst of video.
2.28	De webshop voldoet aan de wettelijke eisen omtrent informatieveiligheid en AVG vereisten en dient digitaal toegankelijk te zijn.
2.29	De Opdrachtnemer dient tot minimaal één maand na sluiting van webshop een passende oplossing te bieden voor medewerkers die vergeten zijn om hun voucher te verzilveren.
2.30	Opdrachtnemer levert minimaal de volgende aantallen als extra 'reserve' vouchers: - 25 voor medewerkers. - 5 voor jeugdleden. - 5 voor externen. Reserve vouchers die niet verzilverd worden, worden gecrediteerd na sluiting van de webshop. Zie hiervoor eis 4.5.

2.3 Eén geschenk

Eis	Omschrijving
2.31	Opdrachtgever biedt, in het geval van één geschenk, een eindejaarsgeschenk aan in de vorm van één item die de waarde van het eindejaarsgeschenk vertegenwoordigt (zie eis 2.2)
2.32	Opdrachtnemer biedt elk jaar drie (3) voorstellen voor een geschenk aan per doelgroep (zie eis 2.2). Opdrachtnemer dient hierin creatief en vernieuwend te zijn, waarbij de laatste trends en ontwikkelingen worden meegenomen. Het geschenk moet aansluiten bij het thema wat voor dat jaar gekozen is en passend zijn voor de doelgroep.

3 Duurzaamheid

Eis	Omschrijving
3.1	In het geval van een 'vrije keuze' geschenk dient de webshop voor minimaal 30% uit duurzame producten te bestaan en de mogelijkheid te hebben om een duurzaam doel of initiatief te steunen. Opdrachtnemer promoot hierin de duurzame artikelen, doordat deze bijvoorbeeld als eerste te zien zijn in de webshop.
3.2	Opdrachtnemer moet in staat zijn om aan te tonen op welke wijze de duurzame producten gekenmerkt worden als duurzaam.
3.3	In het geval van een samengesteld pakket dient de Opdrachtnemer in staat te zijn om lokale producten op te nemen in het pakket, of op een andere manier een lokaal tintje aan het eindejaarsgeschenk toe te voegen.

	Met lokale producten wordt hier bedoeld producten die afkomstig zijn van lokale landbouw of gemaakt zijn bij of door een lokale ondernemer in de regio. De regio betreft in dit geval de grenzen van de desbetreffende Veiligheidsregio.
3.4	Opdrachtnemer dient bij het verpakken van het eindejaarsgeschenk, het gebruik van overbodig verpakkingsmateriaal te beperken. Voor de verpakking dient uitsluitend gebruik te worden gemaakt van papier en karton met een FSC-keurmerk of van biobased of gerecycled plastic (rPET), wat na gebruik weer hergebruikt of gerecycled kan worden. Dit geldt ook voor het materiaal wat gebruikt wordt om het geschenk te beschermen in de doos.
3.5	De verpakking van het eindejaarsgeschenk dient qua grootte goed aan te sluiten op het geschenk, zodat het zo min mogelijk lucht bevat.
3.6	De Opdrachtnemer dient de mogelijkheid te hebben om de eindejaarsgeschenken CO ₂ neutraal af te leveren bij de Opdrachtgever (dit geldt niet voor de huisadressen van de medewerkers).

4 Facturatie

Eis	Omschrijving
4.1	Facturen dienen digitaal aangeleverd te worden. - o Voor de VRU dient dat via facturen@vru.nl te worden ingediend. - o Voor de VRZHZ dient dat via digitale-facturen@vrzhz.nl te worden ingediend. Per e-mail wordt maar één factuur in behandeling genomen. In het geval Opdrachtnemer meerdere facturen heeft die betaald dienen te worden, dan dient Opdrachtnemer deze per factuur inclusief eventuele bijlagen te versturen.
4.2	Opdrachtgever hanteert een betaaltermijn van 30 dagen na ontvangst van de factuur.
4.3	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.
4.4	Opdrachtgever mag bij onduidelijkheden over de facturatie overgaan tot uitstel van betaling totdat door de Opdrachtnemer duidelijkheid is verstrekt over de factuur.
4.5	In het geval van eindejaarsgeschenken in de vorm van vouchers, worden de vouchers welke niet verzilverd zijn door medewerkers van de Opdrachtgever, binnen 30 dagen na sluiting van de webshop geheel gecrediteerd.
4.6	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.

5 Contractmanagement

Eis	Omschrijving
5.1	Opdrachtnemer levert maximaal één vast contactpersoon op strategisch/tactisch niveau en één vast contactpersoon op operationeel niveau. Correspondentie vindt plaats in Nederlandse taal, via e-mail, telefoon, videochat of mondeling op locatie.
5.2	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.
5.3	Opdrachtnemer levert jaarlijks in Q2 een draaiboek aan voor dat jaar, en stemt deze inhoudelijk af met Opdrachtgever. Dit draaiboek bevat minimaal de volgende punten, inclusief data en verantwoordelijkheden: ○ Ontwerpvoorstel type geschenk en verpakking (ontwerp voucher/pakket, inhoud pakket, thema, e.d.) ○ Keuzemoment voor type geschenk en ontwerp verpakking. ○ Aanlevering verwachte en definitieve aantallen (medewerkerslijsten) ○ Aanleveren inkoopordernummer. ○ Gereedheid webshop (indien van toepassing). ○ Levering eindejaarsgeschenken. ○ Oplevering tussentijdse en eindrapportages. ○ Moment van aanlevering relevante informatie door Opdrachtgever.
5.4	Opdrachtnemer levert uiterlijk 60 dagen na levering eindejaarsgeschenken of in geval van een webshop 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, inclusief de verdeling zoals aangegeven in eis 2.7 indien daarom gevraagd is. ○ Het aantal correcties dat heeft plaatsgevonden na de eerste uitlevering van de eindejaarsgeschenken. ○ In het geval van 'vrije keuze' 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. ○ Inzet MVO binnen de overeenkomst.
5.5	Opdrachtnemer levert in geval van een 'vrije keuze' eindejaarsgeschenk naast de eindrapportage, ook maandelijks een tussentijdse rapportage op ten tijde van de opening van de webshop. Daarin staat minimaal de volgende informatie: ○ Het aantal uitgereikte eindejaarsgeschenken; ○ Het aantal verzilverde eindejaarsgeschenken (in aantallen en percentage).

6 Informatieveiligheid en privacy

Eis	Omschrijving
6.1	Het door de Opdrachtnemer aan Opdrachtgever verstrekken van gegevens – bijvoorbeeld gegevens in de verschillende managementrapportages – gebeurt te allen tijde met inachtneming van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) (Verordening (EU) 2016/679) en eventueel andere wet- of regelgeving op het gebied van privacy. Indien en voor zover Opdrachtgever aan Opdrachtnemer verzoekt om gegevens te verstrekken die Opdrachtnemer op grond van de AVG en/of andere wet- of regelgeving op het gebied van privacy niet mag verstrekken, bericht Opdrachtnemer dat aan Opdrachtgever en treden Partijen met elkaar in overleg teneinde vast te stellen welke gegevens al dan niet worden verstrekt. Uitgangspunt is steeds dat de AVG en/of andere wet- of regelgeving op het gebied van privacy niet wordt overtreden, en tegelijkertijd een voor Opdrachtgever werkbaar situatie wordt behouden waarbij onder meer rekening wordt gehouden met procesvereisten bij de Opdrachtgever.
6.2	Indien Opdrachtnemer in het kader van uitvoering van de Opdracht en/of in opdracht van Opdrachtgever persoonsgegevens verwerkt van onder verantwoordelijkheid van Opdrachtgever vallende personen, dan zal op eerste verzoek van Opdrachtgever een Verwerkersovereenkomst worden afgesloten tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Hiervoor wordt gebruik gemaakt van de concept Verwerkersovereenkomst in Bijlage D.
6.3	Indien Opdrachtnemer in het kader van uitvoering van de Opdracht en/of in opdracht van Opdrachtgever persoonsgegevens verwerkt van onder verantwoordelijkheid van Opdrachtgever vallende personen, dienen deze persoonsgegevens alleen gebruikt te worden voor de diensten waarvoor Opdrachtnemer een contract heeft bij Opdrachtgever en voor niets anders.
6.4	Opdrachtgever is gehouden te voldoen aan de BIO (Baseline Informatieveiligheid voor overheden). Opdrachtnemer draagt er aantoonbaar zorg voor dat haar informatievoorziening en alle communicatie van informatie in het kader van uitvoering van de Raamovereenkomst voldoet en blijft voldoen aan de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) of daarmee vergelijkbare norm. Opdrachtgever kan besluiten om zelf aanvullende audits (kwaliteitsbeoordelingen/beveiligingsaudits/penetratietesten) te laten uitvoeren. De kosten voor de auditor zijn voor rekening van de Opdrachtgever. Opdrachtnemer is verplicht mee te werken aan dergelijke audits.
6.5	Indien een Partij onrechtmatige Verwerkingen of inbreuken op beveiligingsmaatregelen in het kader van bescherming van persoonsgegevens signaleert, zal hij de andere Partij hierover onmiddellijk inlichten en alle redelijkerwijs benodigde maatregelen treffen om deze en verdere onrechtmatige Verwerkingen of inbreuken te beëindigen, te voorkomen of te beperken. Een en ander onverminderd de verplichting van Partijen om de eventueel door Partijen daardoor geleden schade te vergoeden.
6.6	Partijen informeren elkaar tijdig en adequaat over een datalek. Hierna houden Partijen elkaar op de hoogte van nieuwe ontwikkelingen rond het datalek, en van de maatregelen die Partijen treffen om de gevolgen van het datalek te beperken en herhaling te voorkomen. Tevens verlenen Partijen elkaar volledige medewerking aan het voldoen aan de meldplicht van artikel 33 en 34 AVG aan de Autoriteit Persoonsgegevens en de Betrokkenen.