

Programma van Eisen

Eindejaarsgeschenken

15 juli 2024
Kenmerk 2024HRM168
Versie 1.0
Definitief

bronversie Format A-302 v20240415



Gemeente Utrecht

Utrecht.nl

Inhoud

1	Programma van eisen	3
1.1	Social return	3
1.2	Facturatie	3
1.3	Commerciële eisen	4
1.4	Eisen ten aanzien van de opdracht	4
1.5	Eisen ten aanzien van de service en dienstverlening	5
1.6	Eisen ten aanzien van fysieke en digitale bezorging en leveringen	6
1.7	Contractmanagement en communicatie	6
1.8	Rapportages	7
1.9	Duurzame voorwaarden	8

1 Programma van eisen

In dit document zijn de eisen opgenomen die aan de gevraagde opdracht worden gesteld. Door het indienen van uw inschrijving voor deze opdracht verklaart u onvoorwaardelijk akkoord te gaan met ALLE eisen aan de opdracht.

1.1 Social return

- Eis 1. De Social Return verplichting is van toepassing als de totale waarde van de (nadere) opdrachten, op basis van deze (raam-)overeenkomst opgedragen, €100.000,00 of meer bedraagt.
- Eis 2. U conformeert zich aan alle verplichtingen die voortvloeien uit het document 'Handleiding Social Return'. Voor deze (raam-)overeenkomst geldt een in te zetten percentage Social Return van 2%.
- Eis 3. De gemeente stelt de in te zetten waarde Social Return per jaar bij op basis van de werkelijke cumulatieve waarde van alle nadere opdrachten die de gemeente op basis van de (raam) overeenkomst aan u verstrekt.
- Eis 4. De gemeente bepaalt de in te zetten waarde aan Social Return op basis van de werkelijke waarde van de (nadere) opdracht. Dit is inclusief eventuele aanvullende opdrachten, zoals meerwerk, opties of wijzigingen van de opdracht.
- Eis 5. U realiseert de Social return invulling tijdens de looptijd van de (raam-)overeenkomst.
- Eis 6. U bent zelf verantwoordelijk voor invulling van de social return opgave.
- Eis 7. Na gunning van de opdracht plant u via socialreturn@utrecht.nl een gesprek met een adviseur social return. De gemeente adviseert de opdrachtnemer graag over mogelijkheden. Het toepassen van social return is maatwerk waarbij de gemeente rekening houdt met uw wensen: we zoeken naar een 'win-win-winsituatie'.

1.2 Facturatie

- Eis 8. Facturatie vindt plaats volgens artikel 18 van de Algemene inkoopvoorwaarden van de gemeente Utrecht 2018.
- Eis 9. In afwijking op artikel 18.2 van de Algemene inkoopvoorwaarden van de gemeente Utrecht 2018 geldt dat voor deze opdracht uitsluitend e-facturering is toegestaan.
- Eis 10. Er mag maar één bestelnummer op de factuur vermeld worden. Facturen waar meerdere bestelnummers op vermeld staan kunnen niet in behandeling genomen worden.

- Eis 11. In aanvulling op artikel 18.1 vermeldt u op de factuur tevens:
- Afdelingsnaam en naam besteller en/of opdrachtgever;
 - Het afleveradres (het adres waar de leveringen of diensten hebben plaatsgevonden);
- Eis 12. U stemt in met de navolgende wijze van betaling. De facturering van bestellingen vindt plaats na ontvangst van de levering en na activatie van de cadeaukaarten.

1.3 Commerciële eisen

- Eis 13. Alle kosten die met de levering en dienstverlening van de keuze-cadeaukaart gemoeid zijn, zijn verwerkt in het bedrag per keuze-cadeaukaart en/of verwerkt zijn in de eenmalige verzendkosten per fysieke bestelling. Denkt u hierbij aan de kosten die gerelateerd zijn aan bestellingen, verpakkingen & verpakkingsmateriaal, bezorgen, adviseren, rapportages en overleggen, het ontwikkelen en beheren van de webwinkel/punch-out, service en overige diensten. Deze opsomming is niet limitatief. De prijs van de keuze-cadeaukaart is inclusief btw.
- Eis 14. Kosten die niet verdisconteerd zijn in de prijsstelling, maar toch noodzakelijk blijken te zijn voor het goed functioneren van het product of de dienstverlening conform de in de aanbesteding gestelde eisen, zijn voor rekening van opdrachtnemer.
- Eis 15. Indien u in aanvulling op de gestelde prijzen kosten moet maken die noodzakelijk blijken te zijn voor het goed functioneren van het product of de dienstverlening, zijn deze voor uw rekening.
- Eis 16. Verrekening vindt plaats op basis van de daadwerkelijke bestellingen en leveringen.

1.4 Eisen ten aanzien van de opdracht

- Eis 17. U bent in staat zowel digitale als fysieke keuze-cadeaukaarten te leveren in enkele eenheden alsook in bulkbestellingen (verwachte afname per jaar circa 6.000). Hierbij levert u een digitale of fysieke keuze-cadeaukaart met unieke codes welke middels een online webshop kunnen worden verzilverd in een cadeaubon naar keuze van de medewerker aan wie de unieke code is toegekend.
- Eis 18. U biedt een keuze-cadeaukaart aan, die in waarde kan variëren tussen de €10,- en €150,- (inclusief btw). Zoals in de leidraad aangegeven gaat de gemeente voor 2024 cadeaukaarten aanschaffen met een waarde van €50 per medewerker. De waarde van (bestelde) keuze-cadeaukaarten is gelijk aan de daadwerkelijke door ontvanger te bestede waarde.
- Eis 19. De keuze-cadeaukaart biedt toegang tot ten minste 17 kaarten in minimaal de volgende productcategorieën:
1. **Algemene cadeaukaart** - Waaronder minimaal één breed inwisselbare cadeaukaart, bij voorkeur de VVV Cadeaukaart of gelijkwaardig.
 2. **Duurzame cadeaukaart** - Waaronder tenminste één cadeaukaart met een duurzaam karakter.
 3. **Goede doelen** – De mogelijkheid om de waarde van de cadeaukaart te schenken aan een goed doel waarbij de gemeente achteraf (na gunning) de mogelijkheid heeft om te kiezen welke goede doelen onderdeel zijn van het definitieve aanbod.
 4. **Verzorging** - Minimaal twee cadeaukaarten voor drogisterij en parfumerie.

5. **Winkel en mode** - Minimaal vijf cadeaukaarten voor grotere fysieke of online winkel- en modeconcepten.
6. **Entertainment en belevenis** - Minimaal vijf cadeaukaarten voor bioscoop, theater, musea, muziek en media.
7. **Eten & Drinken** - Minimaal twee cadeaukaarten voor diner, restaurants en/of cafés.

Cadeaukaarten voor bloemen en fruitmanden zijn uitgezonderd en niet toegestaan.

- Eis 20. De keuze-cadeaukaart is voorzien van informatie over de wijze van inwisseling van de keuze-cadeaukaart. Middels een daartoe ingerichte internetpagina of applicatie geeft u de ontvanger van de keuze-cadeaukaart inzage in het aangeboden assortiment cadeaukaarten.
- Eis 21. U hoeft geen specifieke webshop voor de gemeente Utrecht in de richten maar u voldoet te allen tijde aan de eisen wat betreft aanbod.
- Eis 22. Voornoemde internetpagina of applicatie biedt eveneens de mogelijkheid tot inzage in het tegoed en de geldigheidsduur van de cadeaukaart.
- Eis 23. U biedt een mix van cadeaukaarten aan die de medewerker zowel online en/of fysiek kan besteden.
- Eis 24. De keuze-cadeaukaart geeft toegang tot een assortiment voor zowel online als fysiek breed besteedbare cadeaukaarten van gerenommeerde in Nederlandse gevestigde retailers, landelijk (Nederland) dekkende acceptanten en grotere online(web)winkelconcepten.
- Eis 25. Cadeaukaarten zijn inwisselbaar bij keten en/of warenhuizen met een landelijke dekking.
- Eis 26. De keuze-cadeaukaart heeft na activatie een minimale geldigheidsduur van 24 maanden, zonder dat er saldo in vermindering wordt gebracht.
- Eis 27. Het totaalbedrag van de keuze-cadeaukaart dient in delen besteed te kunnen worden.
- Eis 28. U beschikt over een vorm van garantie zodat de waarde van de cadeaukaart behouden blijft in geval van een mogelijk faillissement.

1.5 Eisen ten aanzien van de service en dienstverlening

- Eis 29. U neemt alleen bestellingen in behandeling, nadat u een schriftelijke of elektronische bestelling heeft ontvangen.
- Eis 30. U zorgt ervoor dat het gebruikte emailadres waarmee de cadeaucode wordt verzilverd enkel en alleen gebruikt wordt voor de aanvraag en gebruik van deze cadeaukaart. U mag geen gebruikers toevoegen aan een mailinglijst zonder dat de gemeente hier toestemming voor geeft.
- Eis 31. Op verzoek van de contractmanager van de gemeente bent u in staat om de uitgeleverde keuze-cadeaukaarten te deactiveren en/of te blokkeren.

1.6 Eisen ten aanzien van fysieke en digitale bezorging en leveringen

- Eis 32. U levert de keuze-cadeaukaart (ongeactiveerd) op het door de besteller opgegeven postadres of e-mailadres. U levert de cadeaubon altijd aan de gemeente en niet aan de medewerkers zelf.
- Eis 33. Na ontvangst en/of op verzoek draagt u zorg voor de (bulk)activatie van de keuze-cadeaukaart(en).
- Eis 34. Bestellingen, zowel fysiek als digitaal, die geplaatst zijn vóór 15:00 uur verzendt u nog dezelfde werkdag, tenzij anders gewenst door de gemeente.
- Eis 35. U levert een lijst aan mogelijke fout- en of retouremeldingen van digitale keuze-cadeaukaartleveringen per e-mail zodat de gemeente in staat is de e-mailadressen te controleren en/of te herstellen waar nodig.
- Eis 36. U verzendt de bestellingen per separate inkooporder.
- Eis 37. Het risico voor transport ligt tot en met levering aan de gemeente/ontvanger bij u. U geeft hiervoor desgevraagd digitaal een bewijs van aflevering af bij de gemeente.
- Eis 38. U voorziet iedere fysieke aflevering van een pakbon. Deze pakbon brengt u duidelijk zichtbaar aan op de verpakking. Op elke pakbon staat minimaal de onderstaande gegevens vermeld:
- ☐ Naam locatie;
 - ☐ Naam contactpersoon op locatie;
 - ☐ Inkoopordernummer;
 - ☐ Debiteurennummer;
 - ☐ Volledig afleveradres;
 - ☐ Omschrijving van de geleverde producten;
 - ☐ Aantallen en eenheden per product zoals deze op de bestelling staan vermeld;
 - ☐ Datum van de levering.
- Eis 39. Op verzoek van gemeente bent u bereid eventuele bestellingen te overhandigen aan derde partijen in geval er sprake zal zijn van uitlevering van de keuze-cadeaukaart(en) als onderdeel van een cadeau-/waarderingspakket.
- Eis 40. U mag voor het verzenden van fysieke cadeaubonnen verzendkosten rekenen. De maximale verzendkosten per verzending bedragen €50,00 (zie bijlage 1).

1.7 Contractmanagement en communicatie

- Eis 41. U stelt één vast accountteam aan voor de gemeente. Dit team geldt als aanspreekpunt voor alle uit de Raamovereenkomst voortvloeiende werkzaamheden. Vanuit dit team wijst u één

persoon aan als accountmanager die het aanspreekpunt is voor strategische en tactische zaken.

- Eis 42. U beschikt over een klantenservice, waar medewerkers van de gemeente per e-mail en telefoon vragen kunnen stellen en/of klachten kunnen neerleggen.
- Eis 43. De klantenservice is op werkdagen minimaal tussen 08:30 en 17:00 uur zowel per e-mail als telefoon bereikbaar.
- Eis 44. Uw medewerkers op de klantenservice en de accountmanager die als contactpersoon voor de gemeente fungeert, beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift goed. Dit zodanig dat zij in staat zijn om in de Nederlandse taal (de medewerkers van) de gemeente te woord te staan.
- Eis 45. U garandeert een maximale responstijd van 1 werkdag (24 uur) voor het beantwoorden van een vraag of klacht.
- Eis 46. U handelt klachten van de gemeente, medewerkers van de gemeente (bestellers en/of ontvangers) voortvarend af en heeft hiervoor een klachtenprocedure ingeregeld.
- Eis 47. U initieert minimaal 1x per jaar een overleg met de contractmanager van de gemeente. Tijdens dit overleg kunnen onder andere de volgende onderwerpen worden besproken:
- ☐ Uitvoering van de raamovereenkomst;
 - ☐ Algemene voortgang en prestaties;
 - ☐ Klachten en/of escalaties;
 - ☐ Ontwikkelingen bij gemeente Utrecht, in de markt of bij uzelf.
- Eis 48. U hanteert hierin een proactieve houding. Van dit overleg stelt u een agenda en verslag op, binnen 14 kalenderdagen, en u legt deze voor goedkeuring voor.
- Eis 49. Voor vragen en of opmerkingen over individuele bestellingen neemt u contact op met de bestellende locatie.

1.8 Rapportages

- Eis 50. U verstrekt op verzoek van de contractmanager een digitale managementrapportage op in de vorm van een spreadsheet. U levert dit uiterlijk binnen 2 weken via e-mail aan bij de contractmanager. Hierin staat de navolgende informatie:
- Aantal geleverde keuze-cadeaukaarten gemeentebreed en per organisatieonderdeel uitgesplitst;
 - Aantal gebruikte cadeaubonnen per organisatieonderdeel;
 - Totale omzet gemeentebreed en per organisatieonderdeel;
- Eis 51. De gekozen keuze-cadeaukaarten incl. waarde en totale waarde gemeentebreed en per organisatieonderdeel;

Eis 52. Klachten, het aantal, de aard, de oorzaak en wijze van afhandeling;

1.9 Duurzame voorwaarden

Eis 53. Het door u gebruikte verpakkingsmateriaal bestaat uit gerecycled papier en het mag geen plastic verpakkingsmateriaal bevatten.

Eis 54. U verpakt fysieke keuze-cadeaukaarten dusdanig dat de inhoud ongeschonden op het afleveradres aankomt terwijl er zo min mogelijk verpakkingsmateriaal wordt gebruikt.