

Bijlage 2 Programma van eisen

In onderstaande tabellen zijn de eisen vermeld die gesteld worden aan de Levering van Cadeauvouchers. Opdrachtnemer dient zonder voorbehoud aan alle eisen te voldoen.

Nr.	Omschrijving
Algemeen	
1A	Opdrachtnemer kan gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst voorzien in een totale behoefte aan levering Cadeauvouchers zoals omschreven in het Beschrijvend Document. Hierbij levert Opdrachtnemer unieke codes (vouchers) welke middels een online webshop kunnen worden verzilverd in een cadeaubon naar keuze van de medewerker aan wie de unieke code is toegekend.
2A	Opdrachtnemer verklaart expliciet dat hij voldoet aan de, in het Beschrijvend Document en daarbij behorende bijlagen, genoemde voorwaarden en eisen die aan de opdracht zijn gesteld met inbegrip van de eventuele per nota van inlichtingen kenbaar gemaakte wijzigingen.

Nr.	Omschrijving
Inhoudelijke eisen Levering	
1B	De Cadeauvouchers (met unieke code) dienen digitaal te worden aangeleverd (geen fysieke kaarten).
2B	De Cadeauvouchers dienen in waarde te kunnen variëren tussen €10,- en €250 euro (incl. BTW).
3B	Geautoriseerde medewerkers van Opdrachtgever hebben de mogelijkheid tot het bestellen van unieke codes in verschillende eenheden. Zowel grote bestellingen als kleine bestellingen. Opdrachtgever houdt hiervoor hetzelfde proces aan.
4B	Er geldt geen minimum afname. Opdrachtgever mag per nadere bestelling onder de Raamovereenkomst één cadeaувoucher of meerdere Cadeaувouchers bestellen.
5B	De unieke codes kunnen middels een webshop verzilverd worden in een Cadeaubon naar keuze.
6B	De unieke code blijft na uitgifte minimaal één jaar geldig om te verzilveren op de website.
7B	De website (digitaal bestelsysteem) dient volledig in de Nederlandse taal te zijn opgesteld.
8B	De website (digitaal bestelsysteem) dient 24/7 beschikbaar te zijn, m.u.v. onvoorziene omstandigheden.
9B	De geleverde unieke codes worden per email aangeleverd aan de besteller.
10B	De geleverde unieke codes worden met het logo van Opdrachtnemer aangeleverd.
11B	De waarde van de Cadeaubon(nen) blijft gelijk aan de waarde van de Cadeaувoucher (unieke code) na activatie van de unieke code.
12B	De ontvanger kan met de Cadeaувoucher meerdere cadeaubonnen aanschaffen, bij verschillende aanbieders in de website/bestelsysteem van de Opdrachtnemer. Het totaalbedrag van de Cadeaувoucher kan in etappes/delen worden besteed.
13B	De ontvanger kan de Cadeaubon direct inwisselen voor artikelen, diensten of ervaringen.
14B	De Cadeaувoucher kent minimaal 50 verschillende acceptanten voor het verzilveren naar een Cadeaubon en biedt minimaal lokale/regionale en landelijke dekking.
15B	De unieke code dient inwisselbaar te zijn in een cadeaubon met keuze uit minimaal 5 verschillende branches. Te denken valt aan onder andere: Goede Doelen, wonen en tuin, eten en drinken, elektronica, sport & en vrije tijd. Deze opsomming is niet limitatief.
16B	De unieke code wordt geleverd inclusief een lijst met acceptanten en/of deze lijst is online te raadplegen.
17B	Na het bestellen van Cadeaувouchers worden deze binnen één (1) werkdag geleverd.

Nr.	Omschrijving
Facturering en Betaling	
1C	Opdrachtnemer dient voor de verzending van facturen gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst gebruik te maken van e-facturatie: E-factureren aan de Rijksoverheid Helpdesk e-factureren (helpdesk-efactureren.nl)
2C	Facturering geschiedt vanuit één (1) kantooradres met op elke factuur vermelding van de (wettelijk) vereiste gegevens waaronder o.a. het KvK nummer en het IBAN bankrekeningnummer van de Opdrachtnemer.
3C	De factuur bevat minimaal de volgende gegevens: <ul style="list-style-type: none"> - RWS factuuradres; - NAW-gegevens leverancier (naam, adres en woonplaats); - Factuurreferentie- of nummer leverancier - Factuurdatum; - Omschrijving geleverde goed/dienst; - Factuurbedrag exclusief btw en inclusief btw; - Het te betalen bedrag aan btw; - IBAN en bankgegevens leverancier; - Btw-nummer leverancier; - KvK-nummer leverancier; <p>Om het aantal facturen terug te dringen, zal Opdrachtnemer de mogelijkheid bieden aan Opdrachtgever om één (verzamel) factuur per maand te ontvangen (facturering 12 x per jaar).</p>
4C	Opdrachtnemer dient er rekening mee te houden dat, indien een onderzoek naar de juistheid van factureren door een accountants- of auditdienst wordt ingesteld, onrechtmatigheden die tijdens het onderzoek worden geconstateerd zullen worden verrekend. Kosten van het onderzoek zijn in dat geval voor rekening van de Opdrachtnemer.
5C	Opdrachtnemer is verplicht om mee te werken aan het onderzoek zoals genoemd in eis 4 C.

Nr.	Omschrijving
Dienstverlening	
1D	Opdrachtnemer beschikt over een helpdesk, die op werkdagen ten minste bereikbaar is tussen 9.00 uur en 17.00 uur, waar per e-mail, chat en telefoon vragen kunnen worden gesteld en klachten kunnen worden neergelegd en waar voor beantwoording van de vragen en afhandeling van de klachten wordt zorggedragen.
2D	Opdrachtnemer garandeert een maximale responstijd van één 1 werkdag voor het beantwoorden van een vraag.
3D	Opdrachtnemer handelt klachten van Opdrachtgever en ontvangers van de cadeaувoucher voortvarend af en heeft hiervoor een klachtenprocedure ingeregeld. Deze klachtenprocedure is voor de Opdrachtgever goed vindbaar op de website.
4D	In geval dat kwaliteit van de Dienstverlening niet conform deze Raamovereenkomst wordt uitgevoerd, treden Opdrachtnemer en Opdrachtgever in overleg om een oplossing te vinden. Hierin wordt een proactieve houding verwacht van Opdrachtnemer.
5D	Opdrachtnemer stelt een vaste contactpersoon aan voor Opdrachtgever. Opdrachtgever zal tijdig worden geïnformeerd bij opvolging/vervanging van de vaste contactpersoon.
6D	De contactpersoon van de Opdrachtnemer / het personeel van Opdrachtnemer dat wordt ingezet dient de Nederlandse taal in zowel woord als geschrift machtig te zijn.
7D	Opdrachtnemer is verplicht te beschikken over een geldige ISO/IEC 27001-certificering, afgegeven door een geaccrediteerde certificerende instantie. Het certificaat moet actueel en geldig zijn gedurende de looptijd van de overeenkomst. De certificering moet van toepassing zijn op de relevante processen, systemen en locaties die onderdeel uitmaken van de dienstverlening aan onze organisatie. De certificerende instantie dient geaccrediteerd te zijn door een erkende accreditatieorganisatie

Nr.	Omschrijving
Prijs	
1E	Alle kosten die met de Levering en Dienstverlening van de Cadeauvoucher gemoeid zijn, zijn verwerkt in het bedrag per Cadeauvoucher. Hierbij dient te worden gedacht aan o.a. de kosten administratiekosten/opslag/fee die gerelateerd zijn aan bestellingen, digitaal verzenden, adviseren, rapportages & overleggen, het ontwikkelen en beheren van de website, service en overige diensten. Deze opsomming is niet limitatief.

Nr.	Omschrijving
Communicatie en rapportage	
1F	Opdrachtgever verlangt van Opdrachtnemer tijdige, betrouwbare en overzichtelijke managementinformatie. Hierbij valt te denken aan: <ul style="list-style-type: none"> • Inzicht in de keuze van cadeaubonnen; • Overzicht van niet ingewisselde Cadeauvouchers (aantallen); • Aantal klachten (ingediend en afgehandeld); • Overzicht van technische problemen (zoals bijvoorbeeld: "hoe vaak is de website niet bereikbaar"). <p>Deze opsomming is niet limitatief. Deze informatie is van belang om contractmanagement gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst mogelijk te maken. Hiermee kan de uitvoering van de Dienstverlening gecontroleerd worden evenals sturing worden gegeven aan verbeterprojecten.</p>
2F	Opdrachtnemer evalueert, indien gewenst vanuit Opdrachtgever, jaarlijks met Opdrachtgever de gang van zaken met betrekking tot de Raamovereenkomst.

Nr.	Omschrijving
Maatschappelijk Verantwoord Inkopen	
1G	Opdrachtgever neemt mkb'ers mee in het assortimentsaanbod van de Cadeaubonnen.