

Bijlage 1 Programma van Eisen Eindejaarsgeschenken 2024-2027 gemeente Eindhoven

Nr. Duurzaamheid	
1	Opdrachtnemer dient alle geschenken en attenties dusdanig te verpakken dat de inhoud ongeschonden op het afleveradres aankomt terwijl er zo min mogelijk verpakkingsmateriaal gebruikt wordt.
Prijstelling	
2	Elk geschenk heeft een reële waarde van minimaal € 55,- incl. BTW en een factuurwaarde van maximaal € 55,- incl. BTW.
3	Opdrachtnemer gaat akkoord met een aanbetaling van 50% van 2900 eindejaarsgeschenken à € 55,- incl. BTW per stuk (zijnde € 79.750,00) na ondertekening van de raamovereenkomst. Op basis van nacalculatie vindt betaling van het restant plaats na aflevering van de eindejaarsgeschenken (en sluiting website).
4	Alle kosten die te maken hebben met de opdracht 'Eindejaarsgeschenken' zijn verdisconteerd in het beschikbaar gestelde budget (55 euro per medewerker). Het betreft hier kosten van het ontwerp van de E-voucher, het inrichten van de webwinkel, de geschenken, de bezorging, de rapportage en de helpdesk. Bovenstaande opsomming is niet limitatief. Eventuele verzendkosten dienen marktconform te zijn en transparant worden gemaakt door Opdrachtnemer. Bij cadeaubonnen zijn geen verzendkosten van toepassing. Bijvoorbeeld, indien een geschenk een waarde vertegenwoordigt van 55 euro dan dienen de verzendkosten hierin te zijn verdisconteerd (indien deze verzonden wordt).
5	Kosten die niet in de inschrijving genoemd worden en niet 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 opdrachtnemer.
6	Facturen worden middels een readable PDF (mogelijk vanaf versie Word 2007) verstuurd naar factuur@eindhoven.nl . Voor het factureren dient Inschrijver zich aan te melden middels het aanmeldformulier. Meer info, zie http://www.nexusverus.com/leveranciersinstructies .
7	Indien medewerkers besluiten om geen bestelling te plaatsen dan wordt Opdrachtgever hiervoor niet doorbelast.
8	De door medewerkers bestelde, maar niet opgehaalde goederen komen in beginsel te gunsten van Opdrachtgever. Na gunning wordt hier in overleg met de opdrachtnemer een geschikte eindbestemming voor bepaald.
9	De prijsstelling dient marktconform te zijn en is niet strijdend met prijsstellingen elders geadverteerd.
10	Opdrachtnemer is verplicht één e-mailadres voor alle orders aan leverancier op te geven waar naartoe orders worden gestuurd door gemeente Eindhoven.
E-Voucher	
11	Opdrachtnemer dient een ontwerp van het geefmoment en de E-vouchers bij zijn Inschrijving bij te voegen.
12	De E-voucher een unieke maar niet persoonlijke code waarmee de medewerkers zijn/haar geschenk via het bestelportal kan verzilveren.
13	Opdrachtnemer biedt E-vouchers aan waarmee het geschenk besteld kan worden.
14	De E-vouchers worden per e-mail (@eindhoven.nl en @vanabbe.nl) aangeboden.
15	Ten behoeve van het ontwerp van de E-voucher maakt de opdrachtnemer gebruik van het voorwoord van Opdrachtgever.
16	Voordat de Opdrachtnemer de E-vouchers verstuurt dient hij van de opdrachtgever goedkeuring te ontvangen.
Webwinkel	

17	Opdrachtnemer dient een website met bestelapplicatie (webwinkel) beschikbaar te hebben waarop alle medewerkers van opdrachtgever kunnen inloggen en een keuze kunnen maken uit de verschillende aangeboden geschenken, specifiek voor de opdrachtgever.
18	De dienstverlening voldoet aan het Juridisch Normenkader/de HO normenkaders (www.surf.nl/kennisbank/2013/surf-juridisch-normenkader-cloudservices.html), of leverancier is in het bezit van ISO27001 certificaat uitgegeven door een officiële instantie, of vergelijkbaar indien de ondernemer het certificaat niet binnen de gestelde termijn kan verwerven om redenen die hem niet aangerekend kunnen worden, mits de ondernemer bewijst dat de voorgestelde maatregelen op het gebied van kwaliteitsbewaking aan de kwaliteitsnormen voldoen (art. 2.96 lid 2 Aw) Dit document beschrijft de verschillende normen voor vertrouwelijkheid, privacy, eigendom en beschikbaarheid waaraan (cloud)leveranciers moeten voldoen.
19	De applicatie en de manier waarop persoonsgegevens opgeslagen worden en met de gegevens wordt omgegaan, voldoen aantoonbaar aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Opdrachtnemer is gegevensverwerkingsverantwoordelijke in de zin van de AVG en gebruikt de persoonsgegevens van medewerkers van Opdrachtgever alleen voor het doel waarvoor deze bedoeld zijn en vernietigt deze gegevens na einddatum van de overeenkomst, althans, wanneer deze niet meer nodig zijn voor de dienstverlening.
20	Het aanleveren van persoonsgegevens door medewerkers aan Opdrachtnemer dient op een beveiligde manier (versleuteld) te gebeuren.
21	De webwinkel dient gebruik te maken van een SSL-certificaat.
22	Indien de opdrachtgever dit wenst, zal de opdrachtnemer verzocht worden om één (1) videoboodschap op te nemen en deze op de startpagina van de webwinkel beschikbaar te stellen/tonen.
23	Op het bestelplatform dient duidelijk aangegeven te worden hoe de helpdesk voor vragen bereikt kan worden.
24	Indien de medewerker de E-voucher via het internet verzilvert, dient hij na afronding van zijn bestelling op het scherm de melding te krijgen dat de bestelling is geplaatst.
25	Indien de medewerker de E-voucher via het internet verzilvert, dient de medewerker na de bestelling een bevestiging per e-mail te krijgen.
26	Opdrachtnemer dient een betrouwbare en stabiele webwinkel aan te bieden, waarvoor –vooral als tijdens de piekuren aan het einde van het jaar de bestellingen massaal en tegelijk geplaatst worden – 98% beschikbaarheid vereist wordt.
27	De bestelapplicatie van de opdrachtnemer maakt gebruik van een beveiligde (https://) verbinding.
28	De webwinkel dient vanaf 9 december 2024 tot en met 28 februari 2025 , 24-uur per dag en 7-dagen per week (24/7), beschikbaar te zijn voor medewerkers om hun bestellingen te kunnen plaatsen. Deze data zullen elk jaar in overeenstemming met Opdrachtgever vastgesteld worden.
29	De website is in ieder geval tot 1 maart 2024 bereikbaar, de personeelsleden worden geïnformeerd dat er tot en met 28 februari van het nieuwe jaar een keuze gemaakt kan worden in de webwinkel. Achter de schermen wordt de site één extra maand in de lucht gehouden.
30	Het assortiment dient de gehele bestelperiode van elk desbetreffend jaar t/m 1 maart van dat jaar voorradig en bestelbaar te zijn in de webwinkel.
31	De webwinkel van opdrachtnemer dient in de Nederlandse taal te zijn opgesteld.
32	De verschillende producten dienen overzichtelijk en met duidelijke foto's te worden weergegeven.
33	De besteller ontvangt na plaatsen order binnen 24 uur een orderbevestiging met de afleverdatum per e-mail. Elke Fysieke bestelling wordt binnen 5 werkdagen afgeleverd. Elke digitale bestelling wordt binnen 5 werkdagen afgeleverd.

34	Elk product kan binnen 14 kalenderdagen kosteloos retour. Inschrijver heeft een uniforme, eenvoudige en klantvriendelijke retourprocedure. Na de retouremelding is het volledige risico voor Inschrijver.	
35	Voor alle producten geldt een volledige garantie van ten minste 1 jaar. Dit betekent dat alle producten bij defect kosteloos vervangen worden.	
36	De door opdrachtnemer ontvangen persoonsgegevens van medewerkers van opdrachtgever dienen uitsluitend te worden gebruikt voor verwerking van de geplaatste bestelling en mogen nimmer aan derden worden verstrekt. Opdrachtnemer handelt in overeenstemming met de bepalingen van de wet bescherming persoonsgegevens.	
37	Opdrachtnemer gaat zeer zorgvuldig om met de computerapparatuur, software en de server waar databestanden intern of extern staan opgeslagen en dient er al het (redelijkerwijs) mogelijke aan te doen om de data in de webwinkel te beveiligen. Daarnaast is opdrachtnemer verantwoordelijk voor het tijdig aanmaken van back-ups van de opgeslagen gegevens in de webwinkel.	
38	Op verzoek van opdrachtgever zullen de bewaarde persoonsgegevens worden verwijderd.	
	Aanbod eindejaarsgeschenken	
39	De eindejaarsgeschenken mogen geen aanstootgevende producten bevatten.	
40	De eindejaarsgeschenken mogen geen producten bevatten die geproduceerd zijn met kinderarbeid.	
41	De eindejaarsgeschenken moeten waar mogelijk duurzame artikelen betreffen.	
42	Maatschappelijk verantwoorde producten (uit eerlijke handel, etc.) moeten deel uit maken van het assortiment.	
43	Elke medewerker kan naast het cadeau-assortiment ook kiezen om een (gedeelte v.h.) bedrag te schenken aan een goed doel. Opdrachtgever kiest elk jaar twee goede doelen aan welke via de website van Inschrijver te doneren is. Opdrachtgever levert deze doelen aan.	
44	De door de opdrachtnemer aangeboden producten voldoen in alle opzichten aan de in Nederland en Europese geldende overheidsvoorschriften en milieubepalingen.	
45	Bij eventuele 'uitverkochte' producten dient de opdrachtnemer direct de opdrachtgever te informeren en een gelijkwaardig of beter alternatief aan te bieden.	
46	Het assortiment bestaat uit artikelen met verschillende waardes. De medewerker kan middels een puntensysteem kiezen uit één of meerdere geschenken.	
	Bezorging	
47	Opdrachtnemer is in staat alle bestellingen in heel Nederland (inclusief Waddeneilanden), de aan Nederland grenzende buurlanden te laten bezorgen op de door medewerkers aangegeven adressen.	
48	Opdrachtnemer bezorgt de gekozen geschenken binnen 5 werkdagen na bestelling op de aangegeven huisadressen (of digitaal wanneer het een tegoedbon betreft).	
49	Opdrachtnemer dient bij de bezorging van de gekozen geschenken de gestelde voorwaarden als genoemd in artikel 3.9.2 van het beschrijvend document te volgen.	
50	De medewerker heeft de mogelijkheid om zelf een afleverdatum te selecteren.	
	Rapportage	
51	Opdrachtnemer houdt een administratie bij van aantallen en soorten geschenken die door de medewerkers van de opdrachtgever zijn besteld en afgeleverd: - Overzicht naar categorie - Overzicht ophalen/verzenden	
52	In deze rapportage dient inzichtelijk te zijn hoeveel E-vouchers zijn verzilverd en voor welke geschenken is gekozen.	
	Communicatie	

53	Opdrachtnemer heeft ten behoeve van de opdrachtgever een vast contactpersoon en een vervangend aanspreekpunt aangewezen die volledig op de hoogte zijn van de inhoud	
54	De vaste contactpersoon (of tijdelijke vervanger) is voor de opdrachtgever telefonisch en/of per e-mail bereikbaar op alle werkdagen van 09.00 - 17.00 uur.	
	Klachten en helpdesk	
55	Opdrachtnemer beschikt over een serviceorganisatie, zorgt voor beschikbaarheid op werkdagen tussen 9.00 uur en minimaal 17.00 uur, waar per e-mail 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. Opdrachtnemer bevestigt per ommegaande ontvangen e-mails. Opdrachtnemer garandeert een maximale responstijd van 1 werkdag voor het beantwoorden van een vraag.	
56	De helpdesk is bereikbaar via een telefoonnummer waarbij de belkosten maximaal het lokale tarief bedragen.	
57	Indien een medewerker een kapot of foutief artikel heeft ontvangen, dan dient dit gemeld te kunnen worden via de helpdesk.	
58	Na melding van een vraag of klacht dient de Ondernemer binnen 3 werkdagen een terugkoppeling aan de betrokken medewerker te geven.	
59	Opdrachtnemer handelt klachten van opdrachtgever of medewerkers van opdrachtgever voortvarend af en heeft hiervoor een klachtenprocedure ingeregeld.	