

Programma van eisen

Europese aanbesteding

Levering geschenken t.b.v. het
Rijksvastgoedbedrijf

Kenmerk	--
Datum	Maart 2025
Versienummer	1.0

Het voorliggende Programma van Eisen maakt deel uit van de Aanbestedingsstukken. Het bevat de minimeisen waar een contractpartner (Leverancier) ten tijde van de Inschrijving en tijdens de uitvoering van de beoogde Overeenkomst die voortvloeit uit deze aanbesteding dient te voldoen. Deze minimeisen worden in dit document de 'eisen' genoemd.

Eisen gelden als knock-out criterium, hetgeen inhoudt dat wanneer Inschrijver niet voldoet, slechts deels of voorwaardelijk voldoet aan de gestelde eisen, dit leidt tot het terzijde leggen van de Inschrijving. De betreffende Inschrijving komt alsdan niet meer voor gunning in aanmerking. Ook indien anderszins uit de Inschrijving blijkt dat niet, niet geheel of niet onvoorwaardelijk wordt voldaan aan een van de eisen, wordt de Inschrijving terzijde gelegd en komt betreffende Inschrijving niet meer voor gunning in aanmerking.

Acceptatie van het gehele Programma van Eisen vindt plaats door het ondertekenen van de bijgevoegde raamovereenkomst, bijgevoegd bij deze aanbesteding, na gunning van de opdracht.

Eisnr.	Onderdeel 1. Organisatorische eisen
Eisnr.	Onderdeel 1.1 Algemene eisen
1.	Leverancier is bereid en in staat de gevraagde Producten (geschenken) conform Beschrijvend document, nota's van inlichtingen en dit Programma van Eisen en overige Aanbestedingstukken te leveren.
2.	De te leveren Producten dienen nieuw te zijn. Het leveren van gebruikte Producten is niet toegestaan.
3.	Er wordt op geen enkele wijze reclamemateriaal bij de geschenken geleverd.
Eisnr.	Onderdeel 1.2 Facturatie eisen
4.	Leverancier factureert conform de facturatie-eisen per Aanbestedende dienst zoals beschreven in het document F&B 2025-2028 Raamovereenkomst Geschenken", hoofdstuk 4.
5.	Leverancier dient één centraal bestel- en factuuradres te hebben. Leverancier dient over een e-mailadres te beschikken waar de Offerteaanvraag naartoe verzonden kan worden.
6.	Alle met de dienstverlening gemoeide kosten zijn verwerkt in de prijs, tenzij anders vermeld.
7.	De facturering vindt plaats op de in de overeenkomst beschreven manier. Inschrijver dient een betalingstermijn van 30 dagen na ontvangst van de factuur te accepteren.
8.	Inschrijver verzendt de factuur elektronisch zodat deze met inachtneming van de door de Aanbestedende dienst gegeven specificaties elektronisch kan worden ontvangen en verwerkt.
9.	Inschrijver start direct na de gunning het aansluitproces op e-factureren via één van de door de Aanbestedende dienst voorgeschreven manieren voor e-factureren en informeert de Opdrachtgever over de door Inschrijver gekozen wijze van aansluiten op e-factureren.
10.	De Rijksoverheid berekent geen kosten aan opdrachtnemers voor aansluiting op en communicatie met DigiPoort. Bij een directe aansluiting op de Digipoort komen alle kosten vanaf het koppelvlak aan opdrachtnemerszijde voor rekening van de Inschrijver. De kosten die Inschrijver in dit verband nu (en in de toekomst) maakt, zijn voor eigen rekening.
Eisnr.	Onderdeel 1.3 Juridische eisen
11.	Leverancier levert Producten (A-merk) die voldoen aan Europese danwel Nederlandse kwaliteitseisen en wet- en regelgeving.
12.	Zowel op het moment van Inschrijving als gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst voldoet Leverancier aan alle met deze Opdracht verband houdende geldende wet- en regelgeving om de gevraagde dienstverlening en leveringen te mogen uitvoeren.
13.	Leverancier conformeert zich onvoorwaardelijk aan de definitieve Overeenkomst.
14.	Leverancier conformeert zich onvoorwaardelijk aan de definitieve Verwerkersovereenkomst.
15.	Leverancier conformeert zich volledig en zonder voorbehoud aan de Algemene Rijksinkoopvoorwaarden 2018 (ARIV 2018).
Eisnr.	Onderdeel 2. Communicatie eisen
16.	Leverancier benoemt voor de totale looptijd van de Overeenkomst één centraal contactpersoon. Deze contactpersoon dient als eerste aanspreekpunt voor de uitvoering van de Overeenkomsten. Indien Inschrijver gebruik maakt van onderaannemers, blijft de contactpersoon van de Leverancier het aanspreekpunt.
17.	Het personeel van de Leverancier dat is belast met de communicatie tijdens de Opdracht, zijnde de contactpersoon, beheerst de Nederlandse taal in woord en geschrift en communiceert en correspondeert daarin.
Eisnr.	Onderdeel 3. Logistieke eisen

18.	Bezorging gebeurt 100 % Co2 neutraal.
19.	Op de verpakking van de Drager en geschenken mag de naam van de Aanbestedende dienst niet vermeld worden.
20.	Leverancier dient in geheel Nederland en in de grensregio van Duitsland en België zorg te dragen voor de levering van de geschenken.
21.	In de implementatieperiode dient afstemming tussen Leverancier en Aanbestedende dienst plaats te vinden met betrekking tot de keuze van de distributeur. Indien de distributeur tekortschiet in zijn dienstverlening dan dient deze na afstemming vervangen te worden.
22.	Dragers moeten op huis- en kantooradressen bezorgd kunnen worden. Dit houdt eveneens in dat tijdens het bestelproces aangegeven kan worden op welk kantoor, welke verdieping, op welke werkplek en voor welke persoon het geschenk bedoeld is.
23.	Het tijdstip van de bezorging van bloemen is af te spreken bij de bestelling.
24.	Het tijdstip van de bezorging is tussen 8:00 en 18:00 uur van Maandag t/m Zaterdag.
25.	Bestellingen worden binnen 48 uur bezorgd.
26.	Spoedbestellingen worden binnen 24 uur bezorgd. (dit kan bij bestelling aangegeven worden)
27.	Opdrachtnemer zorgt voor een adequate beschermende verpakking van de bestelde artikelen, waarbij zo min mogelijk milieubelastende materialen worden toegepast.
28.	Opdrachtnemer gebruikt geen opvulmateriaal wat bestaat uit plastic of piepschuim.
29.	Opdrachtnemer gebruikt voor de verpakking van bloemen gerecycled papier.
30.	Opdrachtnemer gebruikt voor de overige verpakkingen voor fysieke geschenken: biobased, gerecycled of composteerbare verpakkingsmaterialen.
31.	Als het gebruik van plastic noodzakelijk is en er zijn geen alternatieven dan wordt er BPA-vrij, bio-plastic of gerecycled plastic gebruikt.
32.	Indien er manco's of beschadigingen aan de geschenken worden geconstateerd zal er binnen 7 werkdagen na melding van de medewerker dan wel Aanbestedende dienst een nalevering plaatsvinden. Risico op schade is voor Leverancier.
33.	Alle kosten voor retourneren, opnieuw leveren, vervangen, repareren zijn voor rekening van de Leverancier.
34.	Op de verpakking van het fysieke geschenk dient een antwoordnummer te worden vermeld voor eventuele retourzendingen. Een A-4 met het antwoordnummer voor retourneren in de doos volstaat ook.
35.	Leverancier garandeert de voorraad en levering van alle aangeboden geschenken. Geschenken die niet op voorraad zijn, kunnen middels een backorder alsnog geleverd worden binnen uiterlijk 10 werkdagen. Een alternatief is enkel in overleg met de medewerker/besteller mogelijk.
36.	Bij meldingen die leiden tot retourneren, opnieuw leveren, vervangen en of repareren volgt opvolging richting de besteller tot het is opgelost.
37.	Alle kosten die verband houden met de levering van de geschenken (prijs en bezorgkosten ed) moeten zichtbaar zijn in de webshop.
Eisnr.	Onderdeel 4. Catalogus
38.	De besteller krijgt beschikking over een gebruikersnaam en wachtwoord om in te loggen in de catalogus om te kunnen bestellen.
39.	Voor de hoofdgebruiker dient er een hoofaccount te worden ingericht waarop alle bestellingen te zien zijn en geëxporteerd kunnen worden in tijdsgebonden overzichten.

40.	Gedurende de looptijd van de overeenkomst is de catalogus 24 uur per dag, 7 dagen in de toegankelijk voor de besteller.
41.	De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het onderhoud en beheer van de catalogus, dit betreft o.a. aanmaken van accounts en wachtwoorden en versturen van eerste informatie bij een nieuwe gebruiker, het resetten van wachtwoorden en of(de)blokkeren van accounts, een en ander al dan niet in overleg met een service organisatie van de betreffende organisatie.
42.	In de catalogus zijn alleen de producten zichtbaar die aangeboden kunnen worden voor de gestelde prijs en die vallen onder de gestelde productcategorieën. Producten die niet binnen de productcategorieën vallen worden op geen enkele manier getoond.
43.	In de catalogus is elk product voorzien van in ieder geval een duidelijke afbeelding en eenduidige beschrijving van het product.
44.	Elk product wordt voorzien van een duurzaamheidsscore (hoe hoger, hoe meer duurzaam). Producten met een hogere duurzaamheidsscore zijn als eerste zichtbaar.
Eisnr.	Onderdeel 8.2 Eisen aan de fysieke geschenken
45.	Het assortiment dient de volgende productcategorieën te bevatten: <ul style="list-style-type: none"> - Bloemen en planten - Kraamcadeaus - Chocola & snoepgoed - Fruitmanden - Verzorging
46.	Alle geschenken hebben een waarde van max. € 25,-, excl. bezorgkosten.
47.	Bezorgkosten zijn een vast bedrag per (samengesteld) geschenk.
48.	Voor ingangsdatum van de overeenkomst wordt een prijzenblad overlegd waarin de bezorgkosten opgenomen zijn voor het gehele geografische gebied waarin bezorgd wordt.
49.	Alleen de geschenken die voldoen aan de categorisering en de waarde zijn zichtbaar in de catalogus.
50.	Het productaanbod wordt ieder jaar vernieuwd.
51.	Rouwboeketten kunnen besteld worden vanuit maatwerk. Rouwboeketten vallen daarmee niet onder de voorwaarde uit eis 46.
52.	Bloemen worden geleverd inclusief een kaartje. Deze kaartjes zijn van verschillende categorieën voor verschillende gebeurtenissen, zoals: ziekte, geboorte, enz. Dit kaartje kan worden voorzien van een tekst bij bestelling van in ieder geval 140 tekens.
53.	Wijzigingen in het productaanbod worden gecommuniceerd richting aanbestedende dienst.
54.	Bloemen, planten en fruitmanden zijn biologisch.
55.	Chocolade heeft als keurmerk Fairtrade of vergelijkbaar.
56.	Verpakkingsmaterialen van de producten en de producten zijn vrij van microplastic en sulfaten en voldoen aan de verpakkingseisen zoals aangegeven in eis 29-30.
57.	Opdrachtnemer dient bij producten uit risicovolle sectoren op het gebied van ISV aan te tonen hoe zij werken aan gepaste zorgvuldigheid (due diligence) conform de OESO-richtlijnen en de UN Guiding Principles on Business and Human Rights.
Eisnr.	Onderdeel 10. Eisen klantenservice
58.	Leverancier beschikt over een helpdesk waar medewerkers van Aanbestedende dienst terecht kunnen met vragen en/of meldingen.
59.	De helpdesk is beschikbaar op kantooruren tussen in ieder geval 9:00 en 16:30 uur, op werkdagen.

60.	Binnen 1 werkdag na de melding dient de betreffende contactpersoon een respons te ontvangen over het vervolg op de vraag en/of klacht.
61.	De helpdesk is in eigen beheer (geen antwoordservice) en is beschikbaar zowel met Nederlands als Engels sprekend personeel.
62.	Meldingen moeten binnen 5 werkdagen opgelost worden of tenminste voorzien worden van een inhoudelijke reactie.
63.	Operationele klachten dienen binnen 4 uur (kantoortijd) na melding verholpen te zijn. Indien de aard van de klacht niet binnen 4 kan worden opgelost, dient u binnen 2 uur (kantoortijd) de contactpersoon van de Aanbestedende dienst te informeren over de vervolg actie/oplossing.
64.	U handelt klachten van de aanbestedende dienst voortvarend af en heeft hiervoor een deugdelijk klachtenprocedure ingeregeld.
Eisnr.	Onderdeel 11. Eisen Managementrapportages
65.	Er zal jaarlijks per Aanbestedende dienst een evaluatie plaatsvinden over de uitgevoerde Leveringen. Bij deze evaluatie wordt het gehele proces (aan de hand van een managementrapportage) over de geschenken van het afgelopen jaar doorgesproken. Datum van evaluatie is in overleg met de Aanbestedende dienst.
66.	Ter bewaking van de Overeenkomst en de geldende voorwaarden wordt minimaal éénmaal per jaar en anders in samenspraak met de Aanbestedende dienst een evaluatiegesprek gehouden.
67.	Leverancier komt gedurende met aanbevelingen ter verbetering van zaken waar behoefte aan is. Deze zaken worden in afstemming met de Aanbestedende dienst opgepakt en verbeterd.
68.	Managementrapportages worden opgesteld met tenminste de volgende informatie: <ul style="list-style-type: none"> - De afname van de verschillende geleverde Producten; - Rapportage van de helpdesk met het aantal meldingen, soort melding en hoe deze is opgelost; - Rapportage van de mate van duurzame keuzes; - Rapportage social return; - Tevredenheidsmeting bestellers.
Eisnr.	Onderdeel 13. Social Return
69.	Leverancier verplicht zich tot het invulling geven aan Social Return on Investment.