

Bijlage 1 Programma van eisen

1.0 Algemeen

- 1.1 De Opdrachtnemer levert een tradioneel eindejaarsgeschenk (doos) op basis van vooraf door opdrachtgever goedgekeurde producten.
- 1.2 Alle geschenken dienen te voldoen aan Nederlandse en Europese wet- en regelgeving. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat hij zich aan alle van toepassing zijnde geldende wet- en regelgeving, normen en richtlijnen houdt.

2.0 Communicatie en contact

- 2.1 De voertaal voor schriftelijke en mondelinge communicatie is Nederlands. De contactpersoon beheerst goed de Nederlandse taal in woord en geschrift. Alle correspondentie en aan te leveren documenten zijn in het Nederlands.
- 2.2 De Opdrachtnemer mag, zonder schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever, in publicaties, reclame-uitingen of anderszins geen gebruik maken van de naam en/ of logo van de individuele Opdrachtgever.
- 2.3 Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever tijdig op adequate en zorgvuldige wijze over de werkzaamheden en tekortkomingen in het kader van de overeenkomst.
- 2.4 Opdrachtgever en Opdrachtnemer komen een communicatiestructuur overeen gebaseerd op het Dossier Afspraken en Procedures (Bijlage 12)

3.0 Samenstelling pakket

- 3.1 De totale verkoopwaarde van de producten in het pakket moet minimaal 30 euro excl. btw zijn.
- 3.2 Het pakket moet minimaal 10 producten bevatten.
- 3.3 In het pakket moeten minimaal 2 producten worden opgenomen die van een lokale producent uit de regio van de VNOG komen (zoals beschreven in het beschrijvend document paragraaf 1.2).
- 3.4 De aangeboden eindejaarsgeschenken bevatten geen alcoholhoudende producten.
- 3.5 Bij producten met een houdbaarheid is die houdbaarheid minimaal 3 maanden na levering van de geschenken.
- 3.6 De eindejaarsgeschenken bevatten een combinatie van food & non food- producten en is passend bij de VNOG. Waarbij tenminste 2 producten non-food producten zijn.
- 3.7 De samenstelling van het pakket wordt jaarlijks bepaald in overleg tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever.
- 3.8 Opdrachtnemer presenteert minimaal 2 verschillende pakket samenstellingen van het eindejaarsgeschenk voor de bespreking over de samenstelling.
- 3.9 De eindejaarsgeschenken dienen allen identiek te zijn qua inhoud, doch mag er diversiteit zijn in kleuren en smaken.
- 3.10 Het assortiment moet flexibel zijn en kunnen worden aangepast aan de specifieke behoeften en wensen van de Opdrachtgever.

- 3.11 De eindejaarsgeschenken hebben een duurzame, feestelijke en deugdelijke verpakking (netjes gesloten en zo dat schades worden voorkomen).
- 3.12 De Opdrachtnemer maakt gebruik van duurzame pakketverpakkingen en pakketopvulling (dit kan door gebruik te maken van: biologisch afbreekbare materialen, geüpcyclede en gerecycleerde verpakkingen, herbruikbare verpakkingssystemen, plantaardige kunststoffen, recyclebare verpakkingssystemen, wateroplosbare verpakking en/ of eetbare verpakkingen).

4.0 Bestellen en leveren

- 4.1 Na het plaatsen van een bestelling ontvangt de Opdrachtgever een bevestiging van de bestelling per e-mail op het opgegeven e-mailadres. Deze bevestiging bevat minimaal: Datum van de bestelling, overzicht van de bestelde artikelen, naam opdrachtgever, leveringsadres, verwachte leverdatum, econtactgegevens van de Opdrachtnemer, etcetera.
- 4.2 Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het verpakken van de eindejaarsgeschenken inclusief het bijsluiten van een persoonlijke boodschap. De VNOG levert de inhoud van de persoonlijke boodschap aan. Opdrachtnemer verzorgt de layout en de vorm van de boodschap en verwerkt deze kosteloos in het eindejaarsgeschenk.
- 4.3 Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid voor zogenoemde directieleveringen. Opdrachtgever levert in dat geval het product aan en Opdrachtnemer verwerkt dit in het pakket.
- 4.4 Opdrachtnemer levert de eindejaarsgeschenken op 2 tot 6 werklocaties in de regio van de VNOG.
- 4.5 Opdrachtgever levert een MS Excel lijst aan met aantallen per werklocatie aan ten behoeve van de levering.
- 4.6 Levering van de eindejaarsgeschenken vindt plaats op de locaties op een nader te bepalen werkdag in week 49.
- 4.7 De kosten voor bezorging/verzending en de verpakking van de geschenken is opgenomen in de prijs van de eindejaarsgeschenken.
- 4.8 Opdrachtnemer spant zich gedurende de overeenkomst in om het bestel, lever - en afhandelsproces te optimaliseren en aan te passen naar de wensen van de Opdrachtgever.
- 4.9 Als er manco's of beschadigingen aan de inhoud van de eindejaarsgeschenken worden geconstateerd zal er binnen vijf werkdagen na melding hiervan kosteloos een nalevering plaatsvinden.
- 4.10 Materialen gebruikt bij de levering (zoals pallets, wikkelfolie/rekfolie, en dergelijke) worden door Opdrachtnemer na de interne uitgifte van de pakketten retour genomen.

5.0 Dienstverlening

- 5.1 Jaarlijks geeft Opdrachtnemer een presentatie juli/ augustus op een VNOG werklocatie over de mogelijkheden qua inhoud van het pakket.
- 5.2 In september geeft opdrachtgever door wat het geschatte aantal af te nemen pakketten is.
- 5.3 Uiterlijk 31 oktober plaatst Opdrachtgever schriftelijk de definitieve bestelling en levert de lijsten met aantallen per werklocatie aan.

6.0 Evaluatie

- 6.1 De managementrapportage omvat ten minste: een algemeen overzicht met daarin de hoeveelheid afgenomen pakketten en het aantal klachten/ vragen.
- 6.2 Tijdens de looptijd van het contract vindt jaarlijks een evaluatie plaats tussen de Aanbestedende dienst en de Opdrachtnemer. Als daar aanleiding toe is, kan de Opdrachtgever het initiatief nemen om tussentijds extra te evalueren. Vaste evaluatiemoment is vastgelegd in de DAP

7.0 Facturering en betaling

- 7.1 De prijs per eindejaarsgeschenk is inclusief alle kosten, zoals verpakking, logistiek, administratie, verzendkosten, e.d. Alleen de daadwerkelijk geleverde pakketten worden gefactureerd. Overige kosten vormen geen extra kosten voor de Opdrachtgever.
- 7.2 De Opdrachtnemer gaat akkoord dat het beschikbare budget dat ter beschikking komt voor de eindejaarsgeschenken elk jaar door de VNOG opnieuw wordt vastgesteld.
- 7.3 De Opdrachtnemer factureert in pdf-formaat aan financien@vnog.nl.
- 7.4 Facturering geschiedt jaarlijks bij bestelling met een factuur van 20% en met een factuur van 80% na levering van de eindejaarsgeschenken. Met een betaaltermijn van tenminste 30 dagen.
- 7.5 Op alle facturen dient het inkoopordernummer van de opdrachtgever te staan. De opdrachtgever is niet gehouden tot betaling van facturen die niet aan de vereisten voldoen.
- 7.6 Vóórdat de eerste factuur verstuurd wordt, is er overeenstemming tussen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer over de onderwerpen die minimaal op de factuur dienen te staan.
- 7.7 De factuur specificeert in ieder geval de attentie, item(s), tarieven, factuurdatum, factuurnummer, factuurbedrag, inkoopordernummer en BTW-bedrag.

8.0 Klachtenprocedure

- 8.1 Klachten worden schriftelijk doorgegeven.
- 8.2 Gemelde klachten worden binnen 48 uur bevestigd en binnen 5 werkdagen opgelost.
- 8.3 Klachten waarbij niet direct een oplossing aangeboden kan worden, worden gemeld aan de contactpersoon van de Opdrachtgever. Opdrachtnemer komt met een voorstel voor een passende oplossing.
- 8.4 De leverancier moet transparant zijn over de voortgang van de klachtenbehandeling en de genomen maatregelen.
- 8.5 De aanbestedende dienst moet periodiek feedback geven aan de leverancier over de kwaliteit van de klachtenbehandeling.