

BIJLAGE 1 PROGRAMMA VAN EISEN

1	Algemene eisen
1.1	Opdrachtnemer voldoet aan de geldende wet- en regelgeving die betrekking heeft op deze opdracht.

2	Algemene eisen aan de eindejaarsgeschenken (Voucher en Traditioneel pakket)
2.1	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat als gevolg van toekomstige (organisatie)wijzigingen bij opdrachtgever de omvang in aantallen medewerkers kan wijzigen hetgeen ook van invloed kan zijn op de omvang van de opdracht.
2.2	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat opdrachtgever zich het recht voorbehoudt om jaarlijks het budget voor de eindejaarsgeschenken opnieuw vast te stellen.
2.3	Opdrachtnemer zal geen alcoholhoudende dranken, koelproducten, loten van loterijen en producten die vuurwerk gerelateerd zijn aanbieden.
2.4	Handleidingen of anderszins begeleidend schrijven dienen in de Nederlandse taal te worden bijgevoegd.
2.5	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord om jaarlijks gezamenlijk met opdrachtgever de vorm waarin de eindejaarsgeschenken worden verstrekt samen te stellen. Hierbij wordt van de opdrachtnemer verwacht dat deze vooraf met uitvoerbare voorstellen komt.
2.6	Opdrachtnemer draagt zorg voor het plaatsen van een (video)boodschap waarbij de opdrachtgever de mogelijkheid krijgt medewerkers digitaal en/of schriftelijk te informeren met een persoonlijke boodschap. Deze (video)boodschap wordt door opdrachtgever zelf samengesteld en aangeleverd.
2.7	Opdrachtnemer biedt geschenken aan waarbij de nominale waarde gewaarborgd wordt en de verkoopprijzen marktconform zijn.
2.8	Opdrachtnemer maakt gebruik van iederz met betrekking tot de (inpak)werkzaamheden van het Traditionele pakket en de Voucher.

3	Eisen aan de Traditionele pakketten
3.1	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat hij in overleg met de betreffende directies (die hebben gekozen voor een Traditioneel pakket) van opdrachtgever jaarlijks het Traditionele pakket samenstelt.
3.2	Het Traditionele pakket dient te bestaan uit 100% food producten. Overige pakketten zijn ter verantwoording van de leverancier.
3.3	Foodproducten dienen een houdbaarheidsdatum te hebben tot minimaal 1 maart van het jaar volgend op de datum van uitlevering.

3.4	Opdrachtnemer draagt zorg voor een begeleidend schrijven, waarin komt te staan: - Contactgegevens bij eventuele calamiteiten/vragen; - Een tekst of link met toegang tot een videoboodschap.
3.5	Het Traditioneel pakket wordt niet voorzien van (tegoed)bonnen of anderszins promotiemateriaal.
3.6	Opdrachtnemer doneert eventuele overgebleven Traditionele pakketten en eventuele overgebleven producten aan de Voedselbank in Groningen.

4	Proces verzenden Traditioneel pakket
4.1	Opdrachtnemer levert de inhoud van de Traditionele pakketten, de omverpakkingen en het begeleidend schrijven aan iederz. Iederz draagt zorg voor het inpakken en de opdrachtgever draagt zorg voor de verstrekking van de Traditionele pakketten aan de medewerkers.
4.2	De planning van verzending is als volgt: - Uiterlijk week 47 wordt de inhoud van de Traditionele pakketten, de omverpakkingen en het begeleidend schrijven door opdrachtnemer geleverd aan iederz; - Iederz verpakt de Traditionele pakketten, maakt deze verzendklaar en opdrachtgever distribueert deze naar haar medewerkers.

5	Eisen aan de Voucher
5.1	Opdrachtnemer levert de Voucher in een omverpakking die uitnodigt, uniek is en uitstraling van de gemeente heeft.
5.2	Opdrachtnemer draagt zorg voor een begeleidend schrijven, waarin komt te staan: - unieke inlogcode waarmee de Voucher verzilverd kan worden; - een duidelijke instructie met betrekking tot bestellen/de webshop; - tot welke datum de Traditionele pakketten kunnen worden besteld; - tot welke datum Vouchers kunnen worden verzilverd.

5.3	Met de Voucher heeft de medewerker de eigen keuze deze digitaal in een daarvoor bestemde webshop omgeving te besteden. Opdrachtnemer draagt zorg dat de medewerker van opdrachtgever kan kiezen uit een zo breed mogelijk assortiment geschenken die in meerdere categorieën zijn onderverdeeld. Minimaal wordt aangeboden: - Traditioneel pakket (beschreven in eis 3.1 tot en met eis 3.6) - Overige pakketten (anders dan het Traditioneel pakket) - Magazine abonnementen (minimaal één (1) jaar geldig) - (Lichamelijke) verzorgingsproducten - Klein huishoudelijk (kook)apparatuur - Cadeaukaarten die online bij webshops en/of fysieke winkels kunnen worden besteed - Cadeaukaarten die kunnen worden besteed bij restaurants, bioscopen, beleving - Elektronica/Gadgets - Vrije tijd, recreatie en sport - Audio en boeken - Huis, tuin en klussen - Vijf (5) goede doelen vanuit het Centraal Bureau Fondsenwerving (waaronder de Voedselbank) - Producten met betrekking tot duurzame, lokale en sociale ondernemers - Gemeente Groningen heeft de mogelijkheid om eigen producten in de webshop toe te voegen, zoals een cadeaubon van Sport050 en/of SPOT
5.4	De Voucher dient aan één (1) of meerdere aankopen in de webshop te kunnen worden verzilverd tot het saldo op is. De Voucher dient in één (1) keer te worden verzilverd aan één (1) of meerdere aankopen in de webshop tot het saldo op is. De Voucher is opwaardeerbaar met maximaal €10,-.
5.5	De Voucher is geldig tot en met 31 januari van het jaar volgend op de datum van uitlevering. <i>Ter illustratie: wanneer de Voucher wordt uitgeleverd in december 2025, kan de Voucher worden verzilverd tot en met 31 januari 2026.</i>
5.6	Opdrachtnemer draagt zorg dat bij digitale bestellingen alle gekozen geschenken zonder extra kosten voor de medewerker op het betreffende huisadres worden uitgeleverd, dit geldt ook bij de keuze voor een Traditioneel pakket.
5.7	Alle producten hebben een garantie van minimaal één (1) jaar, wat inhoudt dat defecte producten kosteloos worden vervangen.
5.8	Elektrische artikelen hebben een minimale garantietermijn van twee (2) jaar en voldoen aan de geldende wet- en regelgeving en zijn voorzien van het KEMA-keurmerk of gelijkwaardig, het keurmerk dient te voldoen aan de wettelijke veiligheidseisen.
5.9	Elke levering wordt zodanig verpakt dat tijdens het transport de schade tot een minimum wordt beperkt.
5.10	De levertijd van het gekozen product is na bestelling maximaal drie (3) weken.

5.11	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat hij samen met opdrachtgever jaarlijks het assortiment voor de Voucher samenstelt.
5.12	Opdrachtnemer betreft bij het samenstellen van het assortiment van de Voucher het MKB-bedrijven uit Groningen, Friesland, Drenthe en Overijssel. Opdrachtgever wordt hierin betrokken.

6	Proces verzenden Vouchers
6.1	Opdrachtnemer levert de Vouchers, de omverpakkingen en het begeleidend schrijven aan iederz. Iederz draagt zorg voor het inpakken en de opdrachtgever draagt zorg voor de verstrekking van de Vouchers aan de medewerkers.
6.2	De planning van verzending is als volgt: - Uiterlijk week 47 worden de Vouchers door opdrachtnemer geleverd aan iederz; - Iederz verpakt de Vouchers, maakt deze verzendklaar en opdrachtgever distribueert deze naar haar medewerkers; - Vanaf de eerste (1^e) maandag na 5 december van het betreffende jaar kunnen de Vouchers worden geactiveerd en verzilverd door de medewerkers; - Op 31 januari 23.59 uur van het betreffende jaar wordt de webshop door opdrachtnemer gesloten en kunnen er geen Vouchers meer verzilverd worden.

7	Eisen m.b.t. de webshop
7.1	Opdrachtnemer ontwerpt een webshop die uitnodigt, uniek is en de uitstraling van de gemeente Groningen heeft. De webshop heeft de look and feel inzake kleuren en logo van de Gemeente Groningen.
7.2	Opdrachtnemer draagt zorg voor een goede en zonder problemen werkende webshop die op de datum van uitgifte van de Voucher door de medewerkers van de Voucher op een eenvoudige wijze benaderd kan worden met als doel de Voucher te verzilveren.
7.3	De webshop dient gebruik te maken van een SSL-certificaat.
7.4	Aan de bouw, inrichting, hosting, onderhoud en beheer van de webshop zijn voor opdrachtgever geen kosten verbonden.
7.5	Opdrachtnemer draagt zorg dat elke Voucher is voorzien van een unieke inlogcode waarmee de medewerker kan inloggen op de webshop.
7.6	De webshop (en eventuele shop in shop) voldoet minimaal aan de volgende eisen: 1. Is 24/7 beschikbaar; 2. Is in de Nederlandse taal en overzichtelijk opgebouwd; 3. Is voorzien van een eenvoudige (zo min mogelijk (muis)klikken) zoekfunctie; 4. De Voucher kan op een eenvoudig wijze worden geactiveerd; 5. Te kiezen geschenken zijn onderverdeeld in thema's (eis 5.3) en zijn voorzien van duidelijke afbeeldingen en de levertijden zijn aangegeven; 6. De geschenken zijn voorzien van een prijs inclusief BTW; De waarde van de Voucher en de geschenken wordt weergegeven in punten of een vergelijkbaar alternatief; 7. Mogelijkheid tot (deel)verzilvering bij goede doelen;

	8. Het saldo kan eenvoudig worden gecheckt en is actueel; 9. Het is mogelijk om de Voucher te verzilveren aan meerdere geschenken, mits dit binnen één bestelling plaatsvindt; 10. Minimaal beschikbaar en ondersteund voor de browsers, Edge, Google Chrome, Mozilla Firefox, Apple Safari.
7.7	De webshop moet beschikbaar zijn vanaf de eerste maandag na 5 december van het betreffende jaar tot en met 31 januari van het volgende jaar, waarna deze om 23:59 uur door de opdrachtnemer wordt gesloten.
7.8	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat het benodigde onderhoud aan de webshop wordt gepleegd. Onderhoud aan de webshop, waardoor deze tijdelijk offline is, dient plaats te vinden op tijden (daluren) dat er weinig medewerkers inloggen in de webshop.
7.9	De webshop is toegankelijk vanaf iedere werkplek en thuisomgeving.
7.10	Opdrachtnemer draagt zorg dat zodra een Voucher is verzilverd, de besteller hiervan een bevestiging via de mail ontvangt.

8	Security
8.1	Opdrachtnemer draagt zorg voor een vertrouwelijke behandeling van de door opdrachtgever verstrekte gegevens. De door opdrachtnemer verzamelde persoonsgegevens van medewerkers van opdrachtgever dienen uitsluitend te worden gebruikt voor verwerking van de geplaatste bestelling en mogen nimmer aan derden worden verstrekt.
8.2	Opdrachtnemer handelt in overeenstemming met de bepalingen van de AVG en de toepasselijk nationale uitvoeringswet AVG. Persoonsgegevens zullen door opdrachtnemer binnen twee (2) maanden worden verwijderd, vanaf: - de dag dat de garantie op een eindejaarsgeschenk is afgelopen; - de dag nadat de webshop is gesloten en klachten zijn afgehandeld.
8.3	Opdrachtnemer verbindt zich aan dezelfde eisen rond de gegevensbescherming en geheimhouding als die voor opdrachtgever gelden. Daarnaast verplicht opdrachtnemer zich tot geheimhouding aangaande alle kennis en informatie opgedaan door deze samenwerking behalve de publiekelijk toegankelijke informatie van opdrachtgever en samenwerkende partners.

9	Eisen m.b.t. de klantenservice (Voucher en Traditioneel Pakket)
9.1	Opdrachtnemer stelt een klantenservice beschikbaar waar medewerkers die een Eindejaarsgeschenk hebben ontvangen ondersteunt kunnen worden bij vragen en/of problemen met de verzilvering.
9.2	Opdrachtnemer draagt zorg dat de klantenservice, waaronder ook vragen over uitlevering van bestellingen en klachten over bestellingen, op werkdagen telefonisch en per e-mail minimaal bereikbaar is op kantoortijden tussen 09:00 uur en 17:00 uur. Buiten kantoortijden is een digitaal loket beschikbaar, waarbij gedacht moet worden aan een chat-, app- of e-mailfunctie.

9.3	Vragen met betrekking tot bestellingen en uitleveringen dienen binnen twee (2) werkdagen te zijn opgelost.
9.4	Klachten over bestellingen en uitleveringen zelf (bijv. defecte geschenken) dienen binnen vijf (5) werkdagen te zijn opgelost.
9.5	Opdrachtnemer beschikt over een adequate klachtenprocedure waarin zowel alle schriftelijke als mondelinge klachten worden geregistreerd en bewaard. Op iedere klachtmelding ontvangt opdrachtgever binnen 24 uur een digitaal bericht waarin de ontvangst van de klacht bevestigd wordt en waarin de genomen acties staan omschreven en de beoogde doorlooptijd van de oplossing van de klacht is weergegeven. Er is sprake van een klacht indien deze schriftelijk, per mail of per brief is ingediend.

10	Algemene tarieven en facturering (Voucher en Traditioneel Pakket)
10.1	Opdrachtnemer factureert aan de gemeente Groningen. Het factuuradres voor de gemeente Groningen is facturendigitaal@groningen.nl. De factuur dient aangeleverd te worden in pdf. Indien opdrachtnemer e-facturen wenst te sturen, dan staan de opties hiervoor op de website van onze partner iCreative: https://network.icreativep2p.com/gemeente-groningen-nl E-facturatie heeft de voorkeur bij de gemeente Groningen.
10.2	Op de factuur vermeldt de opdrachtnemer in ieder geval: - De wettelijke vereisten waaraan de factuur moet voldoen, zoals naam, adres postcode, woonplaats, IBAN, BIC-gegevens, BTW-nummer en KvK-nummer; - Het factuuradres van opdrachtgever; - Het totale factuurbedrag inclusief en exclusief BTW; - Het ordernummer zoals verstrekt door de opdrachtgever. Het ontbreken van ons ordernummer kan tot vertraging in de betaling leiden of retourzending van de factuur.
10.3	Opdrachtnemer neemt in zijn factuur geen kredietbeperking op. Opdrachtgever zal van een eventuele betalingskorting korter dan 30 dagen geen gebruik maken.
10.4	Indien een factuur door opdrachtgever niet akkoord wordt bevonden wordt dit met opgaaf van aan opdrachtnemer gemeld en wordt vooreerst de betaling opgeschort.
10.5	Facturering van de Traditionele pakketten geschiedt als volgt: - Eerste De factuur van het totaal aantal door de directies bestelde Traditionele pakketten, omstreeks week 49; - Laatste factuur* twee (2) weken na deadline bestellen van Traditionele pakketten in de webshop. *Exclusief het aantal al gefactureerde Traditionele pakketten.

	De laatste factuur wordt vergezeld van Na sluiting van de webshop wordt een overzicht verstrekt van het aantal Traditionele pakketten dat beschikbaar was via de Voucher, maar niet door de medewerkers zijn besteld, en die vervolgens worden gedoneerd aan de Voedselbank Groningen. Traditionele pakketten die al in rekening zijn gebracht worden niet op opnieuw gefactureerd. Voor de jaren erna (optiejaren) wordt een vergelijkbare planning en facturering gehanteerd.
10.6	Facturering van de Vouchers* geschiedt als volgt: – 1^e factuur van 1.000 stuks Vouchers, vanaf de datum dat de Vouchers door de medewerkers kunnen worden geactiveerd; – 2^e factuur** twee (2) weken na datum dat de Vouchers door de medewerkers kunnen worden geactiveerd; – 3^e factuur** vier (4) weken na datum dat de Vouchers door de medewerkers kunnen worden geactiveerd; – 4^e factuur** zes (6) weken na datum dat de Vouchers door de medewerkers kunnen worden geactiveerd; – Laatste factuur** vier (4) weken na sluiting van de webshop. *Alleen geheel verzilverde Vouchers kunnen gefactureerd. **Exclusief het aantal al gefactureerde Vouchers. De laatste factuur gaat vergezeld van een overzicht van Vouchers die niet volledig zijn verzilverd. Bij de laatste factuur mag opdrachtnemer alleen het bedrag van het verzilverde deel van de Vouchers in rekening brengen. Bij de laatste factuur mag opdrachtnemer voor de niet-verzilverde Vouchers de kosten voor omverpakking en inpakwerkzaamheden in rekening brengen (dit bedraagt niet meer dan €5,-). Verzilverde Vouchers die al in rekening zijn gebracht worden niet op opnieuw gefactureerd. Voor de jaren erna (optiejaren) wordt een vergelijkbare planning en facturering gehanteerd.

11	Rapportages en overleg
11.1	Opdrachtnemer werkt met één (1) vaste contactpersoon en één (1) vaste vervanger bij afwezigheid van de vaste contactpersoon. De vaste contactpersoon (accountmanager) is bereikbaar per e-mail en telefoon ter beantwoording van vragen en met betrekking tot deze dienstverlening in het algemeen.
11.2	Tweemaal per jaar worden er gesprekken gevoerd, een operationeel gesprek medio oktober/november en een strategisch overleg in februari of op verzoek van beide partijen vaker. Na gunning zullen de deelnemers aan deze gesprekken door middel van een communicatiematrix worden vastgesteld. Hiervoor neemt de opdrachtgever het initiatief. Onderwerpen van gesprek zijn minimaal: – Samenwerking; – Marktonwikkelingen; – Lokale en sociale ondernemers; – Duurzaamheid, waaronder: ○ Voortgang CO2-reductie; – Nominale waarde en adviesprijzen; – Escalaties, waaronder: ○ Het aantal gestelde vragen;

	○ Het aantal ingediende klachten; ○ Afhandeling van deze klachten; – Verbeteringen; – Mogelijkheden van uitgifte Voucher (in welke vorm en wat zijn de mogelijkheden); – Aantal verzilverde Vouchers, zowel volledig als deels verzilverde Vouchers; – Prijzenopbouw; – Inzicht in verzending en daarbij behorende kosten; – Digitaal versus fysieke producten; – Kostenopbouw van fysieke en digitale producten.
11.3	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat jaarlijks, uiterlijk op 1 maart, managementinformatie wordt aangeleverd met hierin zoals bij eis 11.2 benoemde onderwerpen.

12	Duurzaamheid
12.1	Alle verpakings- en opvulmaterialen voldoen aan de relevante EU-richtlijnen (zoals richtlijn 94/62) met betrekking tot verpakkingen en verpakkingsafval. Er wordt bijgedragen aan een circulaire economie door gebruik van herbruikbare, gerecycleerde en biologisch afbreekbare materialen. Plastic of niet-afbreekbare materialen worden vermeden. Voorwaarde is dat de omverpakking en opvulmateriaal deugdelijk moeten zijn om schade tijdens transport te minimaliseren, zonder overbodig materiaal te gebruiken. Waar mogelijk worden materialen ook lokaal ingekocht om transportafstanden te verkorten en de lokale gemeenschap te ondersteunen. Deze eis is niet van toepassing op de verpakking van de ingekochte geschenken. Bovendien dienen ingekochte, verpakte geschenken niet onnodig opnieuw verpakt te worden, zodat overbodig afval wordt voorkomen.
12.2	Zero Emission Stadslogistiek In paragraaf 2.3.1 van de offerteaanvraag is Zero Emissie stadslogistiek uitgewerkt waarbij is verwezen naar de informatiepagina Groningen doet het zero. Opdrachtnemer heeft kennisgenomen van de informatie en verklaart dat hij kan voldoen aan de gestelde eisen per 1 april 2025.