

Bijlage 6: Programma van Eisen – SHN2519 – Geschenken en attenties V2

Inschrijving wordt beoordeeld op het voldoen aan de gestelde gunningseisen in deze Bijlage. Het betreft hier **knock-out criteria**; dat wil zeggen dat, indien een Inschrijving niet voldoet aan alle gunningseisen, de Inschrijving voor verdere beoordeling wordt uitgesloten.

Als bij een eis wordt gevraagd om toelichting dan wel om bewijs mee te sturen, dient deze toelichting/dit bewijs voor Opdrachtgever om een indruk te krijgen op welke wijze aan deze eis wordt voldaan; er kunnen geen additionele punten mee worden gescoord. Inschrijver bevestigt met het indienen van een offerte dat hij onvoorwaardelijk voldoet of zal voldoen aan de eisen. Op het moment dat na gunning blijkt dat de inschrijver niet voldoet aan de eisen, wordt de gunning ingetrokken.

Nr.	Eisen
	Productenaanbod
1.	De Aanbieder heeft een gevarieerd aanbod van de onder 2.1.1 genoemde productencategorieën in zijn assortiment, waarbij gekozen kan worden uit diverse prijscategorieën.
2.	De aangeboden producten in de webshop komen overeen met de geleverde producten.
3.	Dagverse producten zijn aantoonbaar en bewijsbaar dagvers.
4.	Opdrachtgever is gedurende looptijd van de Raamovereenkomst vrij om uit het gehele assortiment van de opdrachtnemer te kiezen.
5.	Petit-four moet worden voorzien van een zelfgekozen afbeelding, indien gewenst.
6.	Het assortiment van Kerst- en eindejaarsgeschenken moeten bestaan uit huis- tuin- en keukenproducten, boeken/tijdschriften, belevenissen, cadeaubonnen en bloem- en kerststukken. En er moet een mogelijkheid zijn om een donatie te doen.
	Levering en services
7.	Aanbieder garandeert een landelijke dekking van de levering van de aangeboden producten.
8.	Bestellingen worden van maandag t/m zaterdag tussen 9.00 –16:00 uur afgeleverd op één van de locaties van Opdrachtgever of privéadressen in Nederland indien nodig. Bloemen moeten op de leverdag vóór 12:00u worden afgeleverd. <u>De bloemen moeten uiterlijk de werkdag vóór levering om 13:00 uur besteld zijn.-</u>
9.	<u>Reguliere</u> bestellingen die vóór 10.00 uur op de dag vóór bezorging zijn geannuleerd en/of als orders nog niet zijn verwerkt, worden niet in rekening gebracht. <u>Maatwerk- of gepersonaliseerde vers productorders die uiterlijk twee dagen vóór bezorging zijn geannuleerd en/of als orders nog niet zijn verwerkt, worden niet in rekening gebracht.</u>
10.	Aanbieder beschikt over een efficiënt ingerichte organisatie waarbij logistiek en transport zo efficiënt en duurzaam mogelijk wordt ingezet.
11.	Elke levering wordt zodanig verpakt dat er tijdens het transport geen schade kan ontstaan.
12.	Aanbieder beschikt over een klantenservice waar telefonisch en digitaal op werkdagen tussen 09.00 uur en 17.00 uur contact mee kan worden opgenomen voor vragen en klachten.
13.	Aanbieder streeft ernaar lokale ondernemers in te zetten voor ondersteuning bij uitvoering van de dienstverlening en kan dit op verzoek inzichtelijk maken voor Opdrachtgever.

14.	Aanbieder werkt samen met de leverancier Artihove uit Bergschenhoek voor het bestellen en leveren van jubileumbeeldjes. Het aanbod is verwerkt in dezelfde bestelomgeving, via de OCI-koppeling.
15.	De kerst- en eindejaarsgeschenken dienen gepersonaliseerd te worden voor Opdrachtgever (bijvoorbeeld door oor cadeauverpakking te voorzien van logo en een kaartje met boodschap van Raad van Bestuur toe te voegen.). Het mag voor de ontvanger niet zichtbaar of herleidbaar zijn dat het geschenk afkomstig is van de leverancier (Opdrachtnemer).

Webshop en bestelsysteem	
16.	De Aanbieder levert een webshop die voldoet aan de volgende eisen <ul style="list-style-type: none"> a. 24/7 beschikbaar. b. De webshop en bestelfunctie is in de Nederlandse taal. c. Producten worden weergegeven met afbeeldingen/foto's, artikelnaam en Prijs. d. Producten worden weergegeven met totaalprijs inclusief BTW en exclusief bezorgkosten, duidelijk gespecificeerd. In de webshop kan (ook) gezocht worden op categorieën (waaronder prijs).
17.	De locaties van de Opdrachtgever zijn opgenomen in de webshop als standaard afleveradressen die de besteller kan kiezen.
18.	De bestelomgeving is voorzien van verplichte (invul) velden, waaronder bv. <ul style="list-style-type: none"> a. a. Naam besteller b. b. NAW-gegevens ontvanger c. c. Afleveradres d. d. Kaarttekst: min. 250 tekens (incl. spaties en leestekens) e. Velden t.b.v. de WKR-regeling: f. e. Werkgever (SHN en PH) drop down menu g. f. Type product (bloemen, taart e.d.) drop down menu h. g. Type ontvanger (medewerker, onbetaalde medewerker, externen) drop down menu i. h. Reden attentie (afscheid, verjaardag, overlijden e.d.) drop down menu j. i. Kostenplaats k. j. Kostendrager
19.	Na ondertekening van de Overeenkomst is de webshop met het totale assortiment beschikbaar voor de Opdrachtgever om naar wens in te richten en keuzes te maken in het assortiment.
20.	Binnen het assortiment van de Aanbieder moet er in de webshop een selectie van meest gebruikte producten gemaakt kunnen worden.
21.	Aanbieder beschikt zelf over de mogelijkheden om een standaard OCI-koppeling in te richten, waarbij het van belang is dat de inschrijver een code kan meesturen waarin in ons eigen systeem (Inconto) een specifieke kostensoort gekoppeld kan worden i.v.m. de WKR-regeling. De interne kosten voor het realiseren van de OCI-koppeling zijn voor rekening van de Aanbieder. Zie bijlage 15 - Handleiding OCI voor de details.
Informatiebeveiliging	
22.	Versleutelde communicatie: De koppeling met de OCI-catalogus moet uitsluitend verlopen via HTTPS met ondersteuning voor minimaal TLS 1.2. Gebruik van verouderde of onveilige protocollen zoals HTTP of SSLv3 is niet toegestaan.
23.	Veilige en beheerde toegang: Toegang tot de OCI-catalogus moet plaatsvinden via Single Sign-On (SSO) of een andere veilige authenticatiemethode. Toegangsbeheer moet aantoonbaar goed geregeld zijn, inclusief beperking van toegang tot geautoriseerde medewerkers en, indien mogelijk, toepassing van IP-whitelisting.

24.	Certificering en naleving van normen: De leverancier moet aantoonbaar voldoen aan relevante informatiebeveiligingsnormen, zoals ISO 27001, ISAE 3402 of een gelijkwaardige norm, om te waarborgen dat de dienstverlening voldoet aan gangbare beveiligingsstandaarden.
Facturatie en betaaltermijnen	
25.	Zolang de implementatie van de OCI-koppeling loopt ontvangt SHN een verzamelfactuur met Excel specificatie in plaats van een factuur per order. Gedurende de looptijd van de overeenkomst vindt de facturatie plaats op basis van een maandelijks verzamelnota met een Excel bestand van alle leveringen. Dit Excel bestand bevat dezelfde gegevens zoals weergegeven in eis 17. <u>Zodra OCI-koppeling voltooid is, vindt de facturatie per order plaats.</u>
26.	De kosten worden achteraf, na levering van de order, in rekening gebracht per kostenplaats. Eventuele bezorgkosten/handlingskosten moeten apart worden

	gespecificeerd.
27.	De factuur voldoet aan de eisen die door de belastingdienst worden gesteld. Zie (link): Aan welke eisen moeten facturen voldoen voor uw btw-administratie? (belastingdienst.nl)
Prijsstelling en -wijziging	
28.	Aanbieder geeft in zijn Offerte inzage in de kostenstructuur (zoals prijzen, kortingspercentages, handlingskosten, bezorgkosten).
29.	De eventuele bezorgkosten zijn per adres en niet per product.
Communicatie en samenwerking	
30.	Aanbieder geeft in zijn Offerte inzage in de kostenstructuur (zoals prijzen, kortingspercentages, handlingskosten, bezorgkosten).
Contractmanagement	
31.	Om de door de Opdrachtnemer geleverde prestaties op juiste waarde te kunnen schatten, levert de Opdrachtnemer digitaal 1 keer per kwartaal een rapportage, waarin minimaal de volgende onderdelen zijn opgenomen: <ul style="list-style-type: none"> - Gerealiseerde omzet per categorie. - Inzage in de afzet van duurzame artikelen. - Eventuele klachten. Deze rapportages na afloop van het kwartaal beschikbaar te worden gesteld aan Opdrachtgever.
32.	Binnen 4 weken na gunning hebben Aanbieder en Opdrachtgever gezamenlijk in overleg passende KPI's vastgesteld, welke gelden gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst en worden verwerkt in de kwartaalrapportage.