

Algemene eisen

Nr.	Eisen
1.	Werkzaamheden Inschrijver is in staat om alle gevraagde leveringen en diensten zoals omschreven in onderhavig document en de daarbij behorende bijlagen uit te voeren.
2.	Wet- en regelgeving De door inschrijver aangeboden leveringen en diensten dienen te voldoen aan de van toepassing zijnde wet- en regelgeving. Inschrijver is in het bezit van alle benodigde wettelijke vergunningen om de werkzaamheden en de te verlenen diensten zoals vermeld in het beschrijvend document met de bijbehorende bijlagen uit te voeren. Tevens de door inschrijver eventueel in te schakelen derden en onderaannemers voldoen aan de van toepassing zijnde wet- en regelgeving.
3.	Communicatie De communicatie gedurende de looptijd van de raamovereenkomst is in de Nederlandse taal.

Materie eisen

Nr.	Eisen
4.	Digitale showroom • Inschrijver stelt een digitale showroom beschikbaar waarop alle medewerkers van NHL Stenden kunnen inloggen (met unieke inloggegevens) om hun keuze te maken uit de verschillende aangeboden geschenken en daarmee het geefmoment te verzilveren. • De digitale webwinkel dient in de periode waarin het geefmoment verzilverd kan worden een uptime te hebben van minimaal 99% per maand. • De digitale showroom dient zowel in het Nederlands als in het Engels beschikbaar te zijn. Inschrijver dient zorg te dragen dat de website en artikelbeschrijvingen in het Engels beschikbaar zijn. Evt. door NHL Stenden verstrekte teksten zullen in het Nederlands en in het Engels worden aangeleverd. • Gedurende het bestellen dient duidelijk te zijn hoe de medewerkers van NHL Stenden hulp kunnen krijgen bij hun bestelling. • De digitale showroom bevat alle geschenken die inschrijving aanbiedt en dienen duidelijk weergegeven te worden. • Na de bestelling dient de medewerker een bevestiging te ontvangen per e-mail. • 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; • Opdrachtnemer verplicht zich tot een naar de laatste stand der techniek afdoende fysieke en logische beveiliging tegen onrechtmatige toegang door derden tot de door opdrachtnemer gebruikte computerapparatuur en –programmatuur en/of opgeslagen databestanden. Daarnaast is opdrachtnemer verantwoordelijk voor het tijdig aanmaken van back-ups van de in zijn webwinkel opgeslagen gegevens. • Uitverkochte geschenken dienen direct uit de digitale showroom verwijderd te worden. • De digitale showroom dient volgens de look & feel te zijn van NHL Stenden. • De digitale showroom toont geen reclame-uitingen. • Verschillende kleuren/ versies van 1 product worden niet aangeboden als aparte producten. Je kunt de kleur kiezen bij bestelling.
5.	Aanbod eindejaarsgeschenken 2025 Het aanbod van eindejaarsgeschenken van inschrijver dient te bestaan uit minimaal 75 verschillende geschenken en minimaal aan het volgende te voldoen: • Minimaal 2 en maximaal 5 belevingen; • Nader te bepalen aantal goede doelen. Deze zullen aangewezen worden door NHL Stenden; • Minimaal twee (digitale) cadeaukaarten; • Meerdere innovatieve producten. • De medewerker moet de totale waarde kunnen verdelen over naar wens 1 of 2 producten. Bijv. 2 producten ter waarde van 1 punt of 1 product ter waarde van 2 punten. • NHL Stenden wil de mogelijkheid hebben om maximaal 5 producten uit de merchandiselijn van NHL Stenden in het aanbod op te nemen. • Indien kleding wordt opgenomen tellen de verschillende maten van hetzelfde kledingstuk als 1 cadeau.

6.	Aanbod eindejaarsgeschenken volgende jaren - Vanaf 2026 geldt dat de opdrachtnemer jaarlijks, uiterlijk op 1 juni, opdrachtgever een voorstel doet voor de eindejaarsgeschenken van dat jaar. Het voorstel dient conform de gestelde eisen te worden voorzien van foto's, productomschrijvingen en afmetingen/inhoudsmaten. - Het aanbod dient overeen te stemmen met het aanbod eindejaarsgeschenken 2025 zoals aangeboden door inschrijver in onderhavige aanbesteding - NHL Stenden dient akkoord te gaan met het aanbod anders dient dit aanbod aangepast te worden.
7.	Goede doelen De opdrachtnemer houdt het aantal donaties aan de verschillende goede doelen bij, en verzorgt het uitkeren van de totaalbedragen aan de goede doelen. Deze bedragen dienen geplaatst te worden op een derdenrekening. Opdrachtnemer maakt uiterlijk binnen twee weken na sluitingsdatum van de digitale showroom de bedragen naar de gekozen goede doelen over en overlegt de bewijsmiddelen hiervan aan NHL Stenden. Opdrachtnemer brengt geen kosten in rekening voor het registreren en afhandelen van donaties.
8.	Uitverkochte artikelen Bij eventuele uitverkochte producten dient de opdrachtnemer direct NHL Stenden te informeren en een gelijkwaardig of beter alternatief aan te bieden zodat de medewerkers genoeg keuze houden.
9.	Bezorging - Inschrijver dient de eindejaarsgeschenken op een door medewerker aan te geven adres te bezorgen. - De bestelde eindejaarsgeschenken dienen binnen vijf werkdagen na bestelling bezorgd te worden bij de medewerkers.
10.	Retourzending Indien een verkeerd eindejaarsgeschenk is bezorgd, of het eindejaarsgeschenk defect is dient de medewerkers het geschenk kosteloos te kunnen retourneren naar de inschrijver en kan de medewerker (kosteloos) nogmaals een geschenk uitzoeken.
11.	Servicekaart Inschrijver dient een bericht toe te voegen aan de bestel/bevestiging of verzendmail over het te bezorgen pakket van het eindejaarsgeschenk. In dit bericht dient te zijn aangegeven hoe klachten/gebreken gemeld kunnen worden bij de leverancier.
12.	Veranderende dienstverlening Inschrijver is in staat en bereid om indien van toepassing een geheel ander concept aan te bieden dan uitgevraagd in onderhavige aanbesteding. Denk hierbij bijvoorbeeld aan het organiseren van een kerstmarkt of het versturen van een traditioneel kerstpakket.

Financiële eisen

Nr.	Eisen
13.	Prijzen De prijs voor het eindejaarsgeschenk van 2025 is vastgesteld op € 40 inclusief alle daarbij bijbehorende leveringen en dienstverlening, maar is exclusief btw. Deze prijs kan gedurende de looptijd van de (raam)overeenkomst per jaar door NHL Stenden aangepast worden op verzoek van NHL Stenden.
14.	Verzilverde eindejaarsgeschenken Inschrijver kan alleen verzilverde eindejaarsgeschenken bij NHL Stenden in rekening brengen.
15.	Kosten Alle door inschrijver gecommuniceerde prijzen omvatten alle mogelijke kosten, belastingen en heffingen (dus in ieder geval inclusief voorrijkosten, verzendkosten, arbeidskosten, materiaalkosten, afhandelingskosten, uitvoering, nazorg, overhead, reis- en andere kosten). Tijdens de gehele contractperiode brengt inschrijver geen extra kosten in rekening.

Communicatie eisen

Nr.	Eisen
16.	Managementrapportage Veertien kalenderdagen na de verzilveringsperiode dient inschrijver een managementrapportage op te leveren aan NHL Stenden. Deze managementrapportage dient in ieder geval de volgende informatie te bevatten: - Bestelde eindejaarsgeschenken op organisatieniveau; - Overzicht eventuele gemelde vragen/klachten gedurende de gehele besteltermijn. De rapportage moet het volgende weergeven: (aantal) binnengekomen klachten/vragen bij de klantenservice en de wijze waarop ze binnengekomen zijn (via de telefoon, email en internet); - Aard van de binnengekomen klachten/vragen;

	- o Gemiddelde duur van de afhandeling van de klachten; - o Percentage vragen en klachten ten opzichte van het totaal aantal geschenken; - o Percentage vragen en klachten per categorie/aard ten opzichte van het aantal binnengekomen vragen en klachten. • Aantal verzilverde geefmomenten; • Aantal retourzendingen; • De overgemaakte bedragen aan goede doelen, inclusief datum overmaking en naam goede doel.
17.	Contactpersoon Inschrijver wijst een vast contactpersoon aan als accountverantwoordelijke. Deze contactpersoon is het eerste aanspreekpunt en is verantwoordelijk voor de goede uitvoering van de (raam)overeenkomst en is beslissingsbevoegd. De inschrijver dient gedurende werkdagen tussen 9.00 uur en 17.00 uur zowel telefonisch als via e-mail bereikbaar te zijn. Naast de vaste contactpersoon wordt er een vervanger aangewezen.
18.	Helpdesk Inschrijver dient gedurende de verzilveringsperiode van de geefmomenten een helpdesk beschikbaar te hebben voor vragen van medewerkers. Deze helpdesk dient op werkdagen tussen 9.00 uur en 17.00 uur zowel telefonisch als via e-mail bereikbaar te zijn. Eventuele klachten van medewerkers dienen binnen 24 uur opgelost te worden.
19.	Overleggen NHL Stenden wil jaarlijks afstemming hebben over de kwaliteit van de dienstverlening en de ervaringen van NHL Stenden en de medewerkers. Hoe hier invulling aan wordt gegeven wordt nader door partijen bepaald. Daarnaast wil NHL Stenden jaarlijks afstemming over de eindejaarsgeschenken voor het daaropvolgende 'einde jaar'. De agenda voor deze jaarlijkse overleggen wordt in gezamenlijkheid vastgelegd. Voor dit overleg dient de lijst met aangeboden eindejaarsgeschenken voor dat jaar aan NHL Stenden beschikbaar te worden gesteld. Opdrachtnemer zorgt uiterlijk vijf dagen voorafgaand aan de geplande bijeenkomst voor het verstrekken van de benodigde rapportages. Daarnaast is opdrachtnemer verantwoordelijk voor het opstellen van het verslag van het overleg en overlegt dit ter goedkeuring aan NHL Stenden binnen twee weken na de bijeenkomst.

Juridische eisen

Nr.	Eisen
20.	Ingediende gegevens Alle door inschrijver overlegde gegevens zijn naar waarheid ingevuld en kunnen gestand worden gedaan. NHL behoudt zich het recht voor op schadevergoeding in geval van onjuiste en/of onvolledige informatie en/of het niet kunnen nakomen van hetgeen door inschrijver is aangeboden.
21.	Verwerkersovereenkomst Inschrijver gaat akkoord met de bijgevoegde raamovereenkomst en verwerkersovereenkomst.

Duurzaamheidseisen

Nr.	Eisen
22.	De inschrijver dient alle geschenken dusdanig te verpakken dat de inhoud ongeschonden op het afleveradres aankomt terwijl er zo min mogelijk verpakkingsmateriaal gebruikt wordt die recyclebaar is en zoveel mogelijk plasticvrij zijn.
23.	Inschrijver conformeert zich volledig aan het Besluit beheer verpakkingen 2014.
24.	Inschrijver informeert in de webshop bij het geschenk over de duurzaamheid/ waarom er een duurzaamheidskenmerk aan toegekend is. Dit draagt bij aan de bewustwording van duurzaamheid bij de besteller.