

Bijlage B - Programma van eisen

Europese aanbesteding
Waarderingsgeschenken t.b.v.
DTenV en COA

Het voorliggende Programma van Eisen maakt deel uit van de Aanbestedingsstukken. Het bevat de minimum uitvoeringseisen waar een contractpartner (Leverancier) tijdens de uitvoering van de beoogde Raamovereenkomst die voortvloeit uit deze aanbesteding dient te voldoen. Deze minimum uitvoeringseisen worden in dit document de 'eisen' genoemd. Eisen gelden als knock-out criterium, hetgeen inhoudt dat wanneer Inschrijver zich hieraan niet volledig conformeert, dit leidt tot het terzijde leggen van de Inschrijving. De betreffende Inschrijving komt alsdan niet meer voor gunning in aanmerking.

Dit PvE is met grote zorgvuldigheid samengesteld. Mocht dit PvE desondanks onduidelijkheden, tegenstrijdigheden/fouten of zaken waar een partij het niet mee eens is, of een alternatief voor wil voorstellen, bevatten dan dient deze partij de Aanbestedende dienst dit bij de inlichtingenrondes – vóór het indienen van een inschrijving – te melden.

.



Eisnr. Onderdeel 1.1 Algemene eisen
1. Leverancier is bereid en in staat de gevraagde Producten (Waarderingsgeschenken) 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 Waarderingsgeschenken geleverd.
4. Leverancier stelt per Aanbestedende dienst één Webshop beschikbaar.
Eisnr. Onderdeel 1.2 Facturatie eisen
5. Leverancier factureert conform de facturatie-eisen per Aanbestedende dienst zoals beschreven in bijgevoegde facturatie-eisen.
6. Niet verzilverde Vouchers wordt in overleg met de Aanbestedende dienst gecrediteerd of besteed.
7. Leverancier dient één centraal bestel- en factuuradres te hebben. Leverancier dient over een e-mailadres te beschikken waar de Offerteaanvraag naartoe verzonden kan worden.
8. Een aanspraak op vergoeding vervalt, voor zover Leverancier de vergoeding niet aan Koper in rekening heeft gebracht, binnen een (1) jaar na het eerste tijdstip waarop hij dat had mogen doen.
Eisnr. Onderdeel 1.3 Juridische eisen
9. Leverancier levert Producten (A-merk) die voldoen aan Europese dan wel Nederlandse kwaliteitseisen en wet- en regelgeving.
10. Leverancier levert geen Producten die door inzet van kinderarbeid zijn vervaardigd (dit geldt ook voor grondstoffen, onderdelen en halffabricaten).
11. 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.
12. De ontvangen persoonsgegevens van medewerkers van de Aanbestedende diensten dient uitsluitend gebruikt te worden voor verwerking van de geplaatste bestelling of verspreiding van de Drager met daarin de Voucher op het huisadres van medewerkers en dat deze nimmer aan derden verstrekt zullen worden of voor andere doeleinden gebruikt worden.
13. In de Webshop dient rekening gehouden te worden met de privacy van de medewerkers van Aanbestedende diensten en dient gezorgd te worden voor een adequate beveiliging van informatie en persoonsgegevens van medewerkers.



Centraal Orgaan opvang asielzoekers

14. Na afloop van het gehele proces van uitgifte en bestelling moeten de persoonsgegevens van medewerkers van de Aanbestedende dienst worden vernietigd.

15. Leverancier conformeert zich onvoorwaardelijk aan de definitieve Overeenkomst.

16. Leverancier conformeert zich onvoorwaardelijk aan de definitieve Verwerkersovereenkomst.

17. Leverancier conformeert zich volledig en zonder voorbehoud aan de Algemene Rijksinkoopvoorwaarden 2018 (ARIV 2018).

Eisnr. Onderdeel 2. Communicatie eisen

18. Leverancier benoemt voor de totale looptijd van de Raamovereenkomst één centraal contactpersoon voor alle Aanbestedende diensten. 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 voor de Aanbestedende diensten.

19. 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

20. Op de verpakking van het geschenk en uitlevering van fysieke waarderingsgeschenken mag de naam van de aanbestedende dienst niet vermeld worden. Tenzij vermeldt wordt door de aanbestedende dienst dat dit gewenst is.

21. Leverancier dient in geheel Nederland en in de grensregio van Duitsland en België zorg te dragen voor de levering van de Waarderingsgeschenken.

22. In de implementatieperiode dient afstemming tussen Leverancier en Aanbestedende diensten 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.

23. In de nadere offerteaanvraag geeft de Aanbestedende dienst aan of dat er gebruik gemaakt zal worden van de mogelijkheid om de Vouchers digitaal te versturen.

24. Vouchers moeten op huis- en kantooradressen bezorgd kunnen worden.

25. Vouchers moeten door de brievenbussen van huisadressen passen.

26. Het door de medewerker bestelde fysieke Eindejaarsgeschenk dient binnen 5 werkdagen geleverd te worden op het door de medewerker opgegeven adres.

27. Leverancier gebruikt niet meer verpakkingsmateriaal dan noodzakelijk is en maakt gebruik van milieuvriendelijk verpakkingsmateriaal.

28. Leverancier dient tot maximaal 1 maand na sluiting van de Webshop producten na te leveren (in geval van latere bestelling, een klacht of foutieve aflevering).

29. Indien er manco's of beschadigingen aan de Waarderingsgeschenken worden geconstateerd zal er binnen 7 dagen na melding van de medewerker dan wel Aanbestedende dienst een nalevering plaatsvinden. Risico op schade is voor Leverancier.

30. Alle kosten voor retourneren, opnieuw leveren, vervangen, repareren enz. zijn voor



rekening van de Leverancier.

31. 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.

32. Leverancier garandeert de voorraad en levering van alle aangeboden Waarderingsgeschenken. Waarderingsgeschenken 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.

Eisnr. Onderdeel 4. Offerteaanvraag door Aanbestedende dienst

33. Aanbestedende dienst dient een Offerteaanvraag in bij Leverancier. Leverancier neemt alleen Offerteaanvragen aan en levert deze uit, uitsluitend na schriftelijke opdrachtbevestiging inclusief bestelordernummer of ordernummer van een contactpersoon (bestelgemachtigde) van de Aanbestedende dienst. Levering geschiedt in overleg.

34. Indien Leverancier niet kan voldoen aan de gevraagde capaciteit van de Aanbestedende dienst, is de Aanbestedende dienst gerechtigd om de Producten elders in te kopen. Leverancier geeft een niet-leververklaring af binnen 5 dagen na de Offerteaanvraag.

35. Per Aanbestedende dienst dient Leverancier maximaal 5% extra Vouchers beschikbaar te stellen voor eventuele nalevering. Dit geldt ook voor de overige geschenken.

Eisnr.5 Onderdeel . Eisen aan de overige geschenken (niet-zijnde Eindejaarsgeschenken)

36. Overige geschenken worden op aanvraag en in samenspraak met de Aanbestedende dienst samengesteld (maatwerk) tegen het afgesproken tarief en conform de eisen opgenomen in de Aanbestedingsstukken en de Overeenkomst.

37. Food producten moeten een houdbaarheidsdatum hebben van tenminste 3 maanden na Levering.

38. De Levering van eventuele versproducten moet in overleg met de Aanbestedende dienst mogelijk zijn.

Eisnr. Onderdeel 6. Eisen aan de Webshop t.b.v. de Eindejaarsgeschenken

39. In de Webshop is het logo en een boodschap per Aanbestedende dienst zichtbaar.

40. Per Aanbestedende dienst worden maximaal drie afbeeldingen verstrekt die in de Webshop van de desbetreffende Aanbestedende dienst moeten worden verwerkt.

41. De webshop werkt met het volgende systeem: Er is gekozen voor een opbouwsysteem van minimaal 10 euro per geschenk of bon. Voor een bedrag van 50 euro kan men dus maximaal 5 keer kiezen.

42. De gekozen geschenken/het aantal punten dient de waarde te vertegenwoordigen van het budget per medewerker inclusief verzendkosten en alle overige componenten vermeld in het Beschrijvend document.

43. De Webshop moet per Aanbestedende dienst een persoonlijke boodschap kunnen bevatten eveneens als de mogelijkheid om een "film" of animatie te tonen op de homepage.



44. In de Webshop is het niet mogelijk om geschenken aan te bieden waarbij er voor een medewerker enige vorm van bijbetaling is vereist.
45. De verschillende Producten moeten overzichtelijk en met duidelijke foto's weergegeven worden in de Webshop.
46. Bij alle Producten dient een korte Nederlandse beschrijving van functionaliteit, beschikbare kleuren, afmetingen en hoeveelheden toegevoegd te worden.
47. Leverancier stelt een Webshop met bestelapplicatie beschikbaar waarop alle medewerkers van de Aanbestedende diensten 24 uur per dag, zeven dagen per week, kunnen inloggen en een keuze kunnen maken tussen de verschillende aangeboden Eindejaarsgeschenken en een bestelling kunnen plaatsen.
48. Leverancier stelt een betrouwbare en stabiele Webshop beschikbaar met een hoge mate van beschikbaarheid als vereiste, zodat vooral tijdens de piekuren aan het einde van het jaar de bestellingen massaal en tegelijk kunnen worden geplaatst.
49. Bij een storing aan de Webshop, dient de Webshop zo snel mogelijk, in ieder geval binnen 1 dag, weer beschikbaar te zijn voor de medewerkers.
50. De aangeboden Webshop verloopt via een beveiligde verbinding (https://).
51. De gehele Webshop dient in de Nederlandse taal (en de optie in de Engelse taal) opgesteld te worden.
52. Gedurende het bestellen dient het telefoonnummer van de klantenservice duidelijk zichtbaar te zijn op het scherm.
53. Na het plaatsen van een bestelling wordt er een e-mail verstuurd naar de medewerker om de bestelling/keuze van het Eindejaarsgeschenk te bevestigen.

Eisnr. Onderdeel 7. Eisen aan het assortiment in de Webshop t.b.v. de Eindejaarsgeschenken

54. Het assortiment bestaat minimaal uit: - Traditionele eindejaarspakketten (minimaal 5 opties) - Fysieke geschenken (minimaal 10 thema's, per thema 10 artikelen) - Belevenis- en giftcards (minimaal 5 belevenissen en 15 giftcards) - Goede doelen (in overleg met de Aanbestedende diensten) (minimaal 10)
55. Aanbestedende diensten hebben recht op inspraak in de samenstelling van het aangeboden assortiment. In overleg kan Leverancier Producten in het assortiment toevoegen of verwijderen.
56. Leverancier biedt jaarlijks een vernieuwend assortiment van Eindejaarsgeschenken aan.
57. De Levering van eventuele versproducten moet in overleg met Aanbestedende diensten mogelijk zijn.
Eisnr. Onderdeel 7.1 Eisen aan het assortiment traditioneel eindejaarspakketten
58. Traditionele eindejaarspakketten met food en non-food artikelen is een van de keuze kado's in de Webshop met minimaal 5 opties aan eindejaarspakketten in overleg met



Aanbestedende diensten.

59. De food producten moeten in het Eindejaarsgeschenk een houdbaarheidsdatum hebben van tenminste 3 maanden na Levering.

60. Bij het samenstellen van de Eindejaarsgeschenken dient rekening gehouden te worden met mensen met bepaalde geloofsovertuigingen, levensstijl (vegetarisch/vegan).

Eisnr. Onderdeel 7.2 Eisen aan de fysieke geschenken

61. Het assortiment dient minimaal de volgende productcategorieën te bevatten:

- Duurzaamheid en fairtrade;
- Huis & inrichting;
- Keuken;
- Tuin;
- Gereedschap;
- Beauty & verzorging;
- Informatief;
- Gadgets;
- Hobby & Sport;
- Kinderen & Speelgoed.

Eisnr. Onderdeel 7.3 Eisen aan belevenis- en giftcards

62. Het assortiment bestaat uit minimaal 5 verschillende belevenissen en 15 giftcards. De selectie uit de aangeboden opties geschiedt door de Aanbestedende diensten.

63. De giftcards die worden aangeboden in de Webshop vertegenwoordigen dezelfde waarde als het budget per medewerker. Deze waarde dient ook vermeld te staan in de Webshop.

64. De belevenis- en giftcards hebben een geldigheid van minimaal 1 jaar na verstrekking.

65. Bij faillissement van een bedrijf bij wie de belevenis- en giftcards is afgenomen door Leverancier dient alternatieve bonnen te worden aangeboden.

66. Bij faillissement van een bedrijf bij wie de belevenis- en giftcards is afgenomen door Leverancier (waardoor de belevenis- en giftcards niet meer ingewisseld kunnen worden) dient Leverancier de bestellers van betreffende belevenis- en giftcards drie dagen na bekendmaking van het faillissement een bericht te versturen waarin de verdere procedure/afhandeling wordt vermeld. Eventueel dient afstemming met Aanbestedende dienst plaats te vinden.

Eisnr. Onderdeel 7.4 Eisen aan goede doelen

67. Het assortiment bestaat uit minimaal 10 goede doelen.

68. Leverancier biedt jaarlijks een vernieuwend assortiment van goede doelen aan.

69. Deze waarde per doel dient ook vermeld te worden in de Webshop.

70. Minimaal bedrag van 10 euro per gift, zodat men minimaal 10 euro kan schenken aan een goed doel.

Eisnr. Onderdeel 8. Bestelprocedure door medewerker

71. De medewerker kan inloggen met een code die per e-mail wordt toegestuurd om een Eindejaarsgeschenk uit te kiezen op de webshop.



72. Het moet voor de medewerker mogelijk zijn zelf een adres van aflevering op te geven bij de bestelling voor aflevering van het gekozen geschenk, nadat de persoonlijke gegevens zijn ingevuld. Daarnaast moet ook de mogelijkheid worden geboden om het geschenk af te halen bij een afhaalpunt.

Eisnr. Onderdeel 9. Eisen klantenservice

73. Leverancier beschikt over een helpdesk waar medewerkers van Aanbestedende diensten minimaal, op werkdagen van 09.00 uur tot 18.00 uur, en weekeinddagen van 12.00 tot 18.00 terecht kunnen met vragen en/of meldingen, via een centraal e-mailadres. Deze worden weergegeven op de Voucher en in de Webshop. De helpdesk dient in ieder geval bereikbaar te zijn gedurende de periode dat de Webshop beschikbaar is. Na definitieve gunning zal met Leverancier nader afstemming plaatsvinden over de bereikbaarheid van de helpdesk in het weekend.

74. Binnen 24 uur na de melding dient de betreffende medewerker een respons te ontvangen over het vervolg op de vraag en/of klacht.

75. De klantenservice is in eigen beheer (geen antwoordservice) en is beschikbaar zowel met Nederlands als Engelssprekend personeel.

76. Meldingen moeten binnen twee werkdagen opgelost worden of tenminste voorzien in een inhoudelijke reactie.

Eisnr. Onderdeel 10. Eisen Managementrapportages

77. 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 Waarderingsgeschenken van het afgelopen jaar doorgesproken. Datum van evaluatie is in overleg met de Aanbestedende diensten.

78. 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.

79. Leverancier komt gedurende deze evaluaties met aanbevelingen ter verbetering van zaken waar behoefte aan is. Deze zaken worden in afstemming opgepakt en verbeterd.

80. Managementrapportages worden opgesteld met tenminste de volgende informatie:

- Het percentage van verzilverde Vouchers;
- De afname van de verschillende geleverde Producten;
- Rapportage van de klantenservice met het aantal meldingen, soort melding en hoe deze is opgelost;
- Overige informatie die de Leverancier van belang acht;
- Een overzicht van geleverde Overige waarderingsgeschenken;
- Een bewijs van de Levering aan goede doelen.