



Bijlage A Programma van Eisen

Behorend bij	Cadeauvouchers
Kenmerk	201865006.028.158
Versie	1.1

1. Programma van Eisen

Ondergetekende(n) via het UEA,

verklaart volledig en onvoorwaardelijk te voldoen aan de onderstaande Eisen die gesteld worden aan de uit te voeren Opdracht als ook de overige in de opdrachtbeschrijving gestelde eisen en voorwaarden, zoals opgenomen in het Beschrijvend document en de daarbij behorende Bijlagen.

Eisen aan de levering en bestelling

E1	De minimale termijn voor de ontvanger om de Cadeauvoucher te activeren is 12 maanden.
E2	De Opdrachtnemer heeft de juiste expertise en middelen om het digitale proces van opwaarderen zo efficiënt mogelijk te laten verlopen.
E3	De Opdrachtnemer kan aansluiten op het leveranciersportaal van Opdrachtgever. In Bijlage F (Catalogus platform elektronisch bestellen en factureren) vindt u de strekking van dit leveranciersportaal. Op dit moment is een definitieve versie nog niet beschikbaar. De Opdrachtgever verstrekt dit document uiterlijk met de Nota van Inlichtingen. De Opdrachtgever verstrekt aan de Opdrachtnemer t.z.t de juiste instructies. Het aansluiten op een interne catalogus is voor de Opdrachtgever zeer wenselijk. De Opdrachtnemer denkt mee in mogelijkheden en zet zich hiervoor in wanneer de interne situatie van de Opdrachtgever zo ver is.
E4	De inrichting van het leveranciersportaal (digitaal bestelsysteem) dient duidelijk te zijn voor alle eindgebruikers. De voertaal van de eindgebruikers is Nederlands.
E5	De Opdrachtnemer kan de Cadeauvouchers, indien gewenst door de Opdrachtgever, afleveren aan adressen in Nederland.
E6	De Opdrachtnemer kan, indien gewenst door de Opdrachtgever, een verpakking gebaseerd op de huisstijl van Opdrachtgever aan de fysieke cadeaukaart verbinden. De Opdrachtgever levert de huisstijl aan na definitieve gunning.

Eisen ten aanzien van service, bereikbaarheid en klachtenafhandeling

E7	De Opdrachtnemer neemt de (incidenteel) geactiveerde, maar niet uitgereikte Cadeauvouchers retour zonder daarvoor kosten in rekening te brengen. Aan deze retourtermijn mag in alle redelijkheid een maximale termijn verbonden zijn.
E8	De Opdrachtnemer garandeert een maximale responstijd van 1 werkdag (24 uur) voor het beantwoorden van een vraag of klacht.
E9	Indien er zich (repeterende) klachten voordoen, zorgt de Opdrachtnemer ervoor dat er binnen 5 werkdagen een structurele oplossing wordt aangeboden, dan wel zorgt de Opdrachtnemer ervoor dat er binnen 5 werkdagen een plan van aanpak ligt om het probleem op te lossen.
E10	De Opdrachtnemer is (telefonisch en per e-mail) beschikbaar om vragen van zowel de Opdrachtgever als ontvangers van Cadeauvouchers te kunnen beantwoorden en klachten te kunnen afhandelen op werkdagen tussen 08.00 uur CET tot en met 17.00 uur CET.
E11	De medewerkers van de helpdesk / klantenservice van de Opdrachtnemer beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift goed, zodanig dat zij in staat zijn om in de Nederlandse taal (de medewerkers van) de Opdrachtgever te woord te staan.
E12	De openingstijden en het telefoonnummer van de helpdesk/ klantenservice van de Opdrachtnemer zijn duidelijk zichtbaar in het leveranciersportaal.
E13	De Opdrachtnemer verzendt de fysieke Cadeauvouchers conform standaard markttarieven bij reguliere koeriers. Het is niet toegestaan om een opslag of marge te rekenen op verzendkosten.

Eisen aan de Cadeauvouchers en Cadeaukaarten

E14	De Cadeauvouchers kunnen in waarde variëren tussen € 10,- en € 50,- euro (en alle tussenliggende bedragen per € 5) (inclusief btw). De waarde per gekozen Cadeaukaart kan maximaal €50,- bedragen.
E15	De Cadeauvoucher dient algemeen en breed inwisselbaar te zijn voor Cadeaukaarten bij acceptanten in Nederland, waaronder tenminste Bol.com, VVV en goede doelen. Branches waarin de Cadeaukaart ingewisseld kan worden zijn minimaal: horeca, detailhandel, elektronica, vrijetijdsector, opleidingen, cursussen of workshops, delicatessen en tuincentra of bloemisterijen.
E16	De Cadeaukaart is zowel online als in winkels in te leveren. In het leveranciersportaal moet duidelijk blijken of een Cadeaukaart fysiek en/of digitaal te besteden is.
E17	De initiële geldigheidsduur van de Cadeaukaart is minimaal vierentwintig (24) maanden vanaf datum van activering.
E18	De Cadeaukaart heeft een gegarandeerde winkelwaarde gelijk aan het op de Cadeaukaart vermelde bedrag tijdens de minimaal wettelijk vereiste geldigheidsduur. De gegarandeerde winkelwaarde is gelijk aan het bedrag dat de Opdrachtgever heeft betaald voor aanschaf van de cadeaukaart exclusief de eventuele bijkomende kosten.
E19	Er is een (digitale) lijst beschikbaar van acceptanten van een Cadeauvoucher.
E20	De Opdrachtnemer levert (in geval van verzending naar de verstrekte e-mailadressen) de gekozen digitale Cadeauvouchers op werkdagen binnen 12 uur na ontvangst van de bestelopdracht. Het is daarnaast mogelijk om bij het bestellen in het leveranciersportaal een gewenste datum van verzending van de Cadeauvouchers naar de ontvangers aan te geven.
E21	De Opdrachtnemer levert de bestelde fysieke Cadeauvouchers binnen maximaal 3 werkdagen nadat de Opdrachtgever de bestelopdracht heeft verzonden. Het is daarnaast mogelijk om bij het bestellen in het leveranciersportaal een gewenste datum van verzending van de Cadeauvouchers naar de ontvangers aan te geven.
E22	In geval van spoed, levert (verzenden naar de verstrekte e-mailadressen) de Opdrachtnemer de gekozen digitale Cadeauvouchers op werkdagen binnen vier (4) uur.

E23	In het leveranciersportaal is duidelijk aangegeven dat een spoedbestelling na gebeld moet worden. Het telefoonnummer staat tevens vermeld.
E24	De Opdrachtnemer stemt van tevoren af met de Opdrachtgever wanneer een bestelling digitaal verzonden wordt zodat Opdrachtgever de bestelling kan aankondigen bij ICT (i.v.m. mails die terechtkomen in de spambox).
E25	De Opdrachtnemer kan in het leveranciersportaal gemakkelijk de gewenste waarde van de (digitale) Cadeauvoucher aangeven, en de variëteit aan acceptanten dient in het leveranciersportaal zichtbaar te zijn voor ontvangers.
E26	De Cadeauvoucher die vanuit naam van de Opdrachtnemer wordt uitgegeven is voorzien van een EGI (Elektronisch Geld Instelling)-waarborg.

Eisen ten aanzien van managementinformatie en bereikbaarheid

E27	De Opdrachtnemer levert iedere maand managementinformatie in de vorm van een rapportage aan. In de rapportage komen de volgende onderwerpen aan bod: • totale omzet per maand gespecificeerd naar soort besteding; • het aantal verzendingen inclusief verzendkosten en koerier; • wie bestellers zijn/welke directie; • of men zich aan de leveringsafspraken houdt; • klachten, oplossingen en opgelost binnen welke termijn, melder e.d.; • algemene verbeteracties. In overleg kunnen nog onderwerpen worden toegevoegd of verwijderd gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst. De overzichten dienen iedere maand geleverd te worden in Excel-format.
E28	De Opdrachtnemer levert daarnaast een maandelijkse rapportage aan bij de Opdrachtgever, waarin staat: • totale omzet van de afgelopen maand; • wie bestellers daarvan zijn / welk dienstonderdeel.
E29	Een gesprek tussen de Opdrachtgever en de contactpersoon van de Opdrachtnemer vindt plaats indien één van beide partijen dit wenst.
E30	De Opdrachtnemer stelt een vast contactpersoon aan voor de Opdrachtgever. De Opdrachtgever wordt door de Opdrachtnemer tijdig geïnformeerd bij opvolging/vervanging van de vaste contactpersoon.
E31	De contactpersoon van de Opdrachtnemer is op werkdagen van 9.00 uur tot en met 17.00 uur (telefonisch) bereikbaar voor Opdrachtgever.

Eisen ten aanzien van de facturatie

E32	De Opdrachtnemer verstuurt een (verzamel)factuur per dienstonderdeel naar iedere bestelgemachtigde van een directie/dienst. Dit dient te geschieden op de in Bijlage F (Catalogus Platform Elektronisch Bestellen en Factureren) beschreven wijze. In Bijlage F vindt u de strekking. Op dit moment is een definitieve versie nog niet beschikbaar. De Opdrachtgever verstrekt dit document uiterlijk met de Nota van Inlichtingen.
E33	Bulkbestellingen die door de Opdrachtgever gedaan zijn, dienen uiterlijk op 15 januari van het volgende jaar te zijn gefactureerd door de Opdrachtnemer. <i>Voorbeeld: bulkbestellingen die door Opdrachtgever in 2026 gedaan zijn, dienen uiterlijk op 15 januari 2027 te zijn gefactureerd door de Opdrachtnemer.</i>
E34	Alle kosten gerelateerd aan de levering en dienstverlening worden niet separaat bij de Opdrachtgever in rekening gebracht.

2. Ondertekening Inschrijver

De Inschrijver moet het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) invullen, rechtsgeldig ondertekenen en bij de Inschrijving voegen. De rechtsgeldige ondertekening van het UEA staat voor de rechtsgeldige ondertekening van de gehele Inschrijving, dus ook de akkoordverklaring van het Programma van Eisen.