

BIJLAGE B. PROGRAMMA VAN EISEN (PVE)

EUROPESE AANBESTEDING EINDEJAARSGESCHENKEN (KENMERK MH.2025.575)

Door het indienen van een Inschrijving gaat u onvoorwaardelijk akkoord met alle Eisen die zijn opgenomen in dit Programma van Eisen.

Algemeen	
1.	Dit PvE heeft betrekking op de levering van Eindejaarsgeschenken. Opdrachtnemer garandeert dat het in ieder geval Eindejaarsgeschenken kan leveren, die voldoen aan de minimale eisen, zoals beschreven in dit PvE.
2.	Opdrachtnemer garandeert de Eindejaarsgeschenken te kunnen leveren aan medewerkers van Opdrachtgever
3.	Opdrachtgever werkt met een Contract- en leveranciersmanagement Systeem. Hierin worden onder meer de correspondentie, de taken, de gerealiseerde prestaties en de (verbeter)acties op transparante wijze vastgelegd. Opdrachtnemer is verplicht gebruik hiervan te maken.
4.	Opdrachtnemer heeft de opdrachtomschrijving inclusief Bijlagen gelezen, stemt in met de daar beschreven stappen en algehele werkwijze en heeft zijn Inschrijving hierop afgestemd.

Juridische en Commerciële Eisen	
5.	Het bestelproces van Opdrachtgever wordt gevolgd. Dit betekent: U levert uw product of dienst pas na ontvangst van een inkooporder uit het bestelsysteem van Opdrachtgever. De inkooporder is de officiële opdracht tot levering van goederen/diensten van Opdrachtgever aan Opdrachtnemer. De geleverde dienst moet gefactureerd worden o.v.v. het door Opdrachtgever verstrekte ordernummer.
6.	De Opdrachtnemer aan wie de Opdracht voorlopig gegund wordt werkt kosteloos mee aan een ICT-penetratie test (Pentest). Deze Pentest wordt door Opdrachtgever zelf, door het acceptatie en testteam (USAT) van Opdrachtgever uitgevoerd. Opdrachtgever kan bij eventuele geconstateerde tekortkomingen besluiten de voorlopige gunning in te trekken en kan vervolgens besluiten een andere gunningsbeslissing te nemen.
7.	Elk jaar in september voert Opdrachtgever een ICT-penetratie test (pentest) uit op de door leverancier gedane wijzigingen in de webshop. De planning wordt in overleg gemaakt tussen partijen en is afhankelijk van de updates van Opdrachtnemer en de planning bij Opdrachtgever.
8.	Opdrachtnemer, danwel indien van toepassing, de Combinatie is adequaat verzekerd voor bedrijfsaansprakelijkheid gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst In geval van inzet van Derden, dekt de verzekering ook schade ten gevolge van handelen of nalaten van bij de uitvoering van de Opdracht ingeschakelde Derden.

Functionele/technische Eisen	
9.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het aanmaken en leveren van een unieke inlognaam en wachtwoord per medewerker. Indien nodig kan Opdrachtgever extra inloggegevens opvragen bij Opdrachtnemer.
10.	De planning van deze Opdracht is als volgt: Uiterlijk de laatste Werkdag van de maand oktober 2025, 2026, 2027, 2028 stelt Opdrachtnemer de inlognamen en wachtwoorden op een beveiligde manier beschikbaar voor Opdrachtgever; Half januari 2026, 2027, 2028, 2029 stelt Opdrachtnemer inlognamen en wachtwoorden op een beveiligde manier beschikbaar voor de nazending van Eindejaarsgeschenken. Deze nazending is bedoeld voor o.a. medewerkers en de uitzendkrachten van UWV die na half december zijn begonnen bij Opdrachtgever en recht hebben op een Eindejaarsgeschenk. Per 1 april 2026, 2027, 2028, 2029 is de Webwinkel gesloten tot de daaropvolgende opening van de Webwinkel in het volgende kalenderjaar.

11	De Webwinkel is jaarlijks vanaf 1 december tot 1 april, 24-uur per dag en 7-dagen per week (24/7), beschikbaar voor medewerkers om hun bestellingen te kunnen plaatsen. Hierbij heeft Opdrachtnemer de piekbelasting, die ontstaat nadat de Voucher is verstrekt afgedekt.
12	De Webwinkel van Opdrachtnemer functioneert device- onafhankelijk voor alle gebruikers en kan minimaal worden benaderd via Microsoft Edge nieuwste versie én versie daarvoor. Voor smartphones betreft dit besturingssystemen: Android en IOS.
13	Opdrachtnemer stelt een verkorte URL beschikbaar om de Webwinkel te bereiken.
14	De Webwinkel gebruikt een geldig SSL-certificaat.
15	Opdrachtnemer biedt een betrouwbare en stabiele Webwinkel aan, met een minimale beschikbaarheidsgraad van 98%.
16	In het geval dat de Webwinkel om welke reden dan ook ongepland (tijdelijk) offline is, dient Opdrachtnemer dit onmiddellijk aan Opdrachtgever te melden. Opdrachtnemer zal er in dit geval alles aan doen om de Webwinkel zo snel mogelijk weer online te krijgen. De Webwinkel is niet langer dan vier (4) uur offline.

Webwinkel	
17	Opdrachtnemer biedt bij het uitvoeren van de Opdracht één (1) Webwinkel aan exclusief voor Opdrachtgever, die medewerkers van Opdrachtgever in staat stelt om hun Eindejaarsgeschenk te bestellen. In de Webwinkel van Opdrachtnemer loggen alle medewerkers van Opdrachtgever in om een keuze te maken uit de verschillende aangeboden Eindejaarsgeschenken en deze te bestellen.
18	De Webwinkel is geschikt voor de omvang van de opdracht, meerdere bestellers kunnen gelijktijdig inloggen. Het platform van Opdrachtnemer is schaalbaar, waardoor het technisch meebeweegt met toename en afname van het aantal medewerkers van Opdrachtgever dat gebruik maakt van de Webwinkel.
19	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat het benodigde onderhoud aan de Webwinkel wordt gepleegd en dat de website, via welke de Webwinkel toegankelijk is voor de medewerkers, online blijft. Onderhoud door Opdrachtnemer aan de Webwinkel, waardoor deze tijdelijk offline is, dient plaats te vinden op tijdens daluren (op Werkdagen en het weekend tussen 23:00-07:00 uur)
20	De Webwinkel van Opdrachtnemer is in de Nederlandse taal opgesteld.
21	Informatie over de helpdesk, klachtenprocedure en het retourneren van foutieve en beschadigde leveringen is voor de medewerkers van Opdrachtgever continu eenvoudig te vinden in de Webwinkel.
22	De Eindejaarsgeschenken worden overzichtelijk met specificaties en maatvoering en met duidelijke foto's weergegeven in de Webwinkel. De foto's van de producten moeten kunnen worden uitvergroot op het scherm. Bij de aangeboden Eindejaarsgeschenken met een MVO-karakter dient het verhaal achter het product te worden getoond, welke laat zien waarom het een Eindejaarsgeschenk is met een MVO-karakter. U dient duidelijk te maken waarom dit een Eindejaarsgeschenk is met een MVO-karakter (zie eis 59).
23	De medewerker ontvangt van Opdrachtnemer na de bestelling een bevestiging per e-mail op het door medewerker opgegeven e-mailadres.
24	Opdrachtnemer beschikt over een alternatieve bestelprocedure voor eventuele gevallen waarin de Webwinkel door voorziene of onvoorziene omstandigheden niet beschikbaar is of in incidentele gevallen een besteller niet via de internetapplicatie kan bestellen.
25	Eventuele 'uitverkochte' producten dienen binnen één (1) werkdag uit de Webwinkel te worden verwijderd.
26	Opdrachtnemer geeft medewerkers die een Eindejaarsgeschenk bestellen de kans om deze binnen minimaal veertien (14) kalenderdagen na ontvangst te retourneren, mits het Eindejaarsgeschenk nog volledig in de originele staat wordt teruggezonden. Opdrachtnemer maakt het voor de medewerker mogelijk een vervangend Eindejaarsgeschenk te kiezen, welke kosteloos wordt verstuurd.

27	Voor ieder Eindejaarsgeschenk (exclusief Cadeaukaarten) dient Opdrachtnemer zich t.a.v. garantie te houden aan de geldende wet- en regelgeving. Wanneer een Eindejaarsgeschenk beschadigd wordt afgeleverd bij de medewerker of binnen één (1) jaar defect is (en dit niet aan de klant te verwijten valt), dient deze kosteloos te worden vervangen. Medewerker en de helpdesk van Opdrachtnemer overleggen over het wel of niet retourneren van het product, waarbij het eindoordeel ligt bij Opdrachtnemer.
28	Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid dat na het inloggen een boodschap van Opdrachtgever wordt getoond. Dit kan een tekst zijn of een filmpje/videoboodschap. Hier worden geen extra kosten voor in rekening gebracht. Opdrachtgever levert tekst/filmpje/videoboodschap aan.
29	De Webwinkel wordt door Opdrachtnemer op maat gemaakt in de huisstijl van Opdrachtgever. Opdrachtnemer krijgt toegang tot het zgn. UWV Design System waarin alle richtlijnen, templates, componenten en patronen zijn opgenomen voor het ontwerpen van websites met standaardcomponenten in de huisstijl van Opdrachtgever.

Aanbod Algemeen

30	Medewerkers van Opdrachtgever moeten Eindejaarsgeschenken kunnen kiezen tot het budgetbedrag van €30 inclusief btw bereikt is. Dit houdt in dat het voor de medewerkers van Opdrachtgever mogelijk moet zijn om meerdere (zolang het totaalbedrag de 30 euro inclusief btw niet overschrijdt) Eindejaarsgeschenken te kunnen kiezen. Het aanbod past bij de het medewerkersbestand van Opdrachtgever (zie tabel nr 1 in het Beschrijvend Document).
31	De door Opdrachtnemer aangeboden producten voldoen in alle opzichten aan de in Nederland en Europa geldende Rijksoverheidsvoorschriften en milieubepalingen.
32	Gedurende de beschikbaarheid van de Webwinkel is te allen tijde minimaal 80% van de producten leverbaar. Wanneer het assortiment vanwege 'uitverkochte' producten onder de grens van 80% daalt, biedt Opdrachtnemer een gelijkwaardig of beter alternatief aan voor de 'uitverkochte' producten tot de minimale ondergrens van 80%.
33	Marktwaaarde van de fysieke Eindejaarsgeschenken: Opdrachtnemer controleert jaarlijks vooraf de marktwaaarde van de Eindejaarsgeschenken. Opdrachtnemer toont jaarlijks een maand voor opening van de Webwinkel schriftelijk aan, dat de waarde van alle Eindejaarsgeschenken conform de (consumenten)waarde in de markt is. Dit wordt gedaan door per productcategorie bij ten minste drie Eindejaarsgeschenken aan te tonen (met een onbewerkte print screen en weblink) dat dit het geval is. Opdrachtgever kiest middels een steekproef welke Eindejaarsgeschenken het betreft. Wijkt een Eindejaarsgeschenk bij opening van de Webwinkel af, dan verwijdt Opdrachtnemer dit Eindejaarsgeschenk uit de Webwinkel en vervangt het door een Eindejaarsgeschenk dat wel voldoet aan deze eis.

Digitale Cadeaukaarten

34	De Webwinkel van Opdrachtnemer bevat minimaal 16 verschillende Cadeaukaarten, waarvan de waarde per kaart kan variëren van 10 euro tot en met 30 euro, inclusief BTW. De verschillende Cadeaukaarten zijn verdeeld in onderstaande in tien productcategorieën: 1. Minimaal 2 'Algemene' Cadeaukaarten die breed inwisselbaar zijn, waaronder te verstaan: i. binnen heel Nederland; ii. bij verschillende ondernemingen; iii. bij zowel winkels als webshops. 2. Minimaal 1 Cadeaukaart in productcategorie belevenissen; 3. Minimaal 1 Cadeaukaart in productcategorie drogisterij & parfumerie; 4. Minimaal 1 Cadeaukaart in productcategorie entertainment; 5. Minimaal 1 Cadeaukaart in productcategorie eten & drinken; 6. Minimaal 2 Cadeaukaarten met een MVO-karakter (zie eis 59); 7. Minimaal 1 Cadeaukaart te besteden aan vitaliteit (denk aan: wellness/mindfulness/mentale gezondheid/fysieke gezondheid) 8. Minimaal 1 Cadeaukaart te besteden aan huis- en tuinartikelen (denk aan een doe-het-zelf bon, een bon voor bloemen, of tuinproducten); 9. Minimaal 1 Cadeaukaart te besteden aan mode/accessoires.
----	---

	10. Minimaal 1 Cadeaukaart te besteden bij lokale ondernemingen (met een brede spreiding)
35	De Cadeaukaarten zijn gezien de landelijke spreiding van de medewerkers van Opdrachtgever inwisselbaar bij ketens en/of warenhuizen met een landelijke dekking.
36	In het aanbod voor Cadeaukaarten zitten Cadeaukaarten die online en/of fysiek besteed kunnen worden.
37	Indien als Eindejaarsgeschenk door de Opdrachtnemer een Cadeaukaart is geleverd die niet meer te gebruiken is i.v.m. een faillissement van de uitgevende instelling (zoals recent Blokker, Body Shop etc.), levert de Opdrachtnemer hiervoor een passende oplossing aan de besteller. Dit geldt voor de gehele geldigheidstermijn van minimaal 24 maanden van de Cadeaukaart.
38	De Cadeaukaarten hebben minimaal een geldigheidsduur, zonder dat een bedrag in rekening wordt gebracht voor het aanhouden van het saldo, van 24 maanden na activatie.
39	Opdrachtnemer levert de gekozen Cadeaukaart (ongeactiveerd) binnen 1 werkdag op het door de gebruiker opgegeven email-adres.
40	De aangeboden 'Algemene Cadeaukaarten' hebben een EGI-vergunning (Elektronische Geld Instelling).
Fysieke geschenken	
41	De Webwinkel bevat minimaal 100 fysieke Eindejaarsgeschenken met een (consumenten) waarde van minimaal 20 euro inclusief BTW; De verschillende geschenken dienen verdeeld te worden in zeven productcategorieën: 1. Minimaal 15 geschenken in de productcategorie elektronica; 2. Minimaal 10 geschenken in de productcategorie drogisterij & parfumerie; 3. Minimaal 10 geschenken in de productcategorie sport & wellness; 4. Minimaal 10 geschenken in de productcategorie eten & drinken; 5. Minimaal 15 geschenken met een MVO-karakter (zie eis 59); 6. Minimaal 10 geschenken in de categorie huis, tuin en keuken artikelen; 7. Minimaal 5 geschenken in de categorie mode/accessoires.
42	Het assortiment aan fysieke Eindejaarsgeschenken in de Webwinkel wordt door Opdrachtnemer elk jaar gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst vernieuwd en waar nodig aangepast aan actualiteit.
Verrassingspakketten	
43	De Webwinkel bevat minimaal een (1) traditioneel verrassingspakket (combinatie food/non food) ter waarde van € 30,- inclusief BTW, waarbij minimaal één groter item is (gebruiksvoorwerp o.i.d.); De inhoud van het verrassingspakket wordt niet standaard in de Webwinkel vermeld zoals bij de andere geschenken maar de medewerker kan deze informatie wel opvragen. De voedingsmiddelen zijn na aflevering nog minimaal 3 maanden houdbaar; Het pakket bevat geen vlees, vis, of alcohol.
Goede doelen	
44	Medewerkers kunnen kiezen voor donaties aan door het Centraal Bureau Fondsenwerving (CBF) goedgekeurde goede doelen (www.cbf.nl) waaraan elk bedrag gedoneerd kan worden oplopend van minimaal € 0,01,- tot € 30,-. Opdrachtnemer biedt minimaal tien (10) door het CBF goedgekeurde doelen (www.cbf.nl) aan met per categorie uit onderstaande lijst minstens één goed doel: Dieren Gezondheid Internationale hulp en mensenrechten Kunst en cultuur Natuur en milieu Onderwijs en wetenschap Welzijn Op verzoek van Opdrachtgever kunnen jaarlijks ook andere goede doelen worden toegevoegd. Dit zal in overleg gaan met Opdrachtnemer.

45	Opdrachtnemer houdt het overzicht bij over het aantal donaties per goede doel en zorgt voor het uitkeren van het totaalbedrag per goede doel. Opdrachtnemer maakt uiterlijk binnen vier (4) weken na sluitingsdatum van de Webwinkel de bedragen over naar de gekozen goede doelen. Binnen één (1) maand na overmaking overlegt Opdrachtnemer de bewijsmiddelen aan de Opdrachtgever waaruit blijkt dat de bedragen zijn overgemaakt.
----	--

Bezorging

46	Opdrachtnemer garandeert bezorging in heel Nederland (inclusief de Waddeneilanden) en de aan Nederland grenzende landen (België en Duitsland). Medewerker bepaalt zelf welk adres hij/zij invult.
47	Het risico voor transport ligt t/m levering aan de medewerker bij Opdrachtnemer.
48	Opdrachtnemer zorgt dat de gekozen Eindejaarsgeschenken binnen vijf (5) Werkdagen na bestelling worden verzonden naar het door de medewerkers opgegeven adres.

Informatiebeveiliging & privacy

49	De verantwoordelijkheid voor de adresgegevens die de medewerker invult op de site van de Opdrachtnemer voor aflevering van het geschenk, ligt bij Opdrachtnemer.
50	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. Opdrachtnemer handelt in overeenstemming met de bepaling van artikel 24.1 van de Algemene Inkoop Voorwaarden Diensten (AIV, mei 2023, Bijlage A).
51	Opdrachtnemer vraagt aan medewerkers slechts die gegevens die noodzakelijk zijn voor het verwerken van de keuze.
52	Opdrachtnemer draagt er bij zijn e-mailsysteem zorg voor dat alle e-mails tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer standaard versleuteld worden uitgewisseld.
53	De locatie van de verwerking van data (daaronder begrepen maar niet beperkt tot: data in rust, productie, back-ups, etc.) vindt plaats binnen de Europese Economische Ruimte (EER) waar Europees recht van toepassing is. Zie hiervoor artikel 13.3 van BVO, Bijlage F.
54	Opdrachtnemer komt in overeenstemming met Opdrachtgever passende bewaartermijnen overeen en zal deze naleven.
55	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat (gevoelige) gegevens versleuteld worden opgeslagen conform de standaard van Forum Standaardisatie zie www.forumstandaardisatie.nl (zie hiervoor de aanbevolen standaarden).

Maatschappelijk Verantwoord Opdrachtgeven en Inkopen (MVOI)

56	Opdrachtnemer houdt zich aan de 'MVO gedragscode voor leveranciers' (zie Bijlage G), die als Bijlage opgenomen is in de Raamovereenkomst. 1 x per jaar wordt door middel van een template (audit) informatie opgevraagd bij de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer draagt zorg om dit volledig en naar waarheid ingevuld retour te sturen.
57	Opdrachtnemer verplicht zich om 5% van de jaarlijks gerealiseerde omzetwaarde in te zetten voor Social Return conform de Handleiding social return – Bouwblokkenmethode, Bijlage H. Dit mag ook ingezet worden bij andere opdrachten van Opdrachtnemer.
58	Opdrachtnemer registreert de bewijslast van de Social Return verplichting in een digitaal monitoringssysteem, op dit moment is dat Wizzr. Dit systeem wordt na gunning nader toegelicht.
59	Onder Eindejaarsgeschenken met een MVO-karakter verstaat Opdrachtgever de volgende elementen: - Geschenken die lokaal zijn geproduceerd, dit zijn geschenken die in Nederland zijn geproduceerd; - Geschenken die zijn geproduceerd om langdurig mee te gaan en met zo min mogelijk belasting voor het milieu;

	- Geschenken die zijn geproduceerd met de inzet van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt (social return) - Geschenken die zijn geproduceerd met circulaire grondstoffen of met gerecyclede grondstoffen.
60	Opdrachtnemer werkt actief aan het terugdringen van het energieverbruik in de organisatie en bij het uitvoeren van de dienstverlening en overlegt hier jaarlijks een bewijs van, zoals het geldige certificaat van ISO 14001, ISO 5001, CO2 Prestatieladder, Ecovadis beoordeling, PPP accreditatie of een aantoonbaar vergelijkbare norm.
61	Opdrachtnemer zet zich in om de fysieke geschenken te bezorgen op een manier die aansluit bij het MVO-karakter zoals geformuleerd in Eis 59 en de Begrippenlijst. Bijvoorbeeld door de inzet van elektrische auto's, fietskoeriers en een logisch rijschema.
62	Het door Opdrachtnemer gebruikte verpakkingsmateriaal bestaat uit gerecycled papier of karton.
63	Opdrachtnemer gebruikt geen plastic (of piepschuim) opvulmateriaal voor de verzending van de geschenken en attenties, tenzij dit noodzakelijk is om breuk te voorkomen en er geen alternatief vulmiddel beschikbaar is, bijvoorbeeld bij keramiek en wijn. Mocht dit toch noodzakelijk zijn, dan wordt BPA-vrij, bio-plastic of gerecycled plastic gebruikt. Deze Eis geldt niet voor de verpakking van de ingekochte geschenken. Hiervoor geldt dat Opdrachtnemer bij de keuze voor het assortiment de voorkeur geeft aan producten met een MVO-karakter (op het gebied van het product zelf en het verpakkingsmateriaal).
64	Opdrachtnemer verpakt alle Eindejaarsgeschenken dusdanig dat de inhoud ongeschonden op het afleveradres aankomt terwijl er zo min mogelijk verpakkingsmateriaal gebruikt wordt, en er zo min mogelijk een zo klein mogelijke omdozen worden gebruikt.

Financiële Eisen

65	Opdrachtnemer verzorgt jaarlijks voor een budget van € 30,- inclusief BTW en alle overige bijkomende kosten per medewerker, Eindejaarsgeschenken ten behoeve van medewerkers van Opdrachtgever. Het genoemde bedrag staat vast voor de levering 2025.
66	Vouchers die uitgereikt zijn maar door medewerkers niet verzilverd worden vóór 1 april van ieder jaar dat de Raamovereenkomst geldt, komen te vervallen en kunnen niet in rekening worden gebracht.
67	Vóór verzending van de Eindejaarsgeschenken wordt door Opdrachtnemer 70% van de totale aanneemsom in rekening gebracht bij Opdrachtgever. Opdrachtgever geeft hiervoor een (ruime) schatting van het aantal medewerkers dat recht heeft op het Eindejaarsgeschenk. Het resterende bedrag wordt na afhandeling van alle eventuele klachten en de eindrapportage in de derde week van de maand mei van ieder contractjaar verrekend. Het eindbedrag is afhankelijk van het daadwerkelijke aantal medewerkers dat een Eindejaarsgeschenk ontvangt en van het verzilveringspercentage.
68	Opdrachtnemer brengt geen kosten in rekening voor het registreren en afhandelen van de donaties in geval medewerkers kiezen te doneren aan een of meerdere goede doelen zoals genoemd onder eis 44.

Rapportage Eisen

69	Opdrachtnemer verstrekt <i>gedurende de bestelperiode (december – april)</i> elke 4 weken een digitale managementrapportage aan Contract- en leveranciersmanager en Contracteigenaar.
70	De digitale management rapportage bevat minimaal de volgende informatie: - het aantal verzilverde Vouchers, - het aantal gekozen Eindejaarsgeschenken gespecificeerd per type (Cadeaukaarten, fysieke geschenken, verrassingspakket, donatie), inclusief bedragen per type; - de besteldatum en verzenddatum van de Eindejaarsgeschenken; - de ontvangen, afgehandelde en in behandeling zijnde klachten en de wijze waarop deze zijn opgelost. Zie hiervoor de Service Level Agreement (SLA, Bijlage E). - de bestede bedragen aan goede doelen inclusief naam van het goede doel;

	- Informatie over de MVOI-eisen, zie hiervoor de Service Level Agreement (SLA).
71	Opdrachtnemer verstrekt <i>(per ieder contractjaar)</i> uiterlijk zeven (7) weken na sluiting van de Webwinkel een digitale managementrapportage (met minimaal de informatie uit eis 71) aan Contract- en leveranciersmanager.

Communicatie

72	Opdrachtnemer heeft ten behoeve van Opdrachtgever een vast contactpersoon en een vervangend aanspreekpunt aangewezen die volledig op de hoogte is van de inhoud van de Raamovereenkomst met Opdrachtgever. Deze personen zijn bevoegd om bindende afspraken te maken.
73	De vaste contactpersoon (of vervangend aanspreekpunt) is voor Opdrachtgever tijdens de openingsperiode van de Webwinkel alle Werkdagen van 09:00 uur – 17:30 uur telefonisch en/of per e-mail bereikbaar.
74	Opdrachtnemer onthoudt zich van marketing- en acquisitieactiviteiten binnen Opdrachtgever, tenzij vooraf afgesproken met en goedgekeurd door de contactpersoon van Opdrachtgever.
75	Opdrachtnemer informeert de door Opdrachtgever aangewezen contactpersonen van Opdrachtgever pro-actief over innovaties, marktontwikkelingen, aanpassingen en/of updates
76	Het personeel van Opdrachtnemer, dat contacten onderhoudt met medewerkers van Opdrachtgever beheerst de Nederlandse taal in woord en geschrift.

Helpdesk en klachtafhandeling

77	Opdrachtnemer beschikt over een helpdesk, waar per e-mail en telefoon vragen kunnen worden gesteld en/of klachten kunnen worden neergelegd.
78	De helpdesk dient op Werkdagen minimaal tussen 08:00 en 17:00 uur zowel per e-mail als per telefoon bereikbaar te zijn.
79	De openingstijden en het telefoonnummer van de helpdesk van de Opdrachtnemer zijn duidelijk zichtbaar en eenvoudig vindbaar in de Webwinkel.
80	In het geval dat de helpdesk voor deze opdracht niet bij Opdrachtnemer zelf is belegd, maar bij een derde wordt uitgevoerd, dient deze helpdesk voor de medewerkers over te komen als één geheel met de Webwinkel.
81	Opdrachtnemer bevestigt per ommegaande de ontvangen vraag en/of klacht per e-mail.
82	Vragen/klachten worden in het Nederlands afgewikkeld.
83	Opdrachtnemer garandeert een maximale responstijd van twee (2) Werkdagen voor het beantwoorden van een vraag
84	Opdrachtnemer lost klachten binnen vijf (5) Werkdagen op.
85	Opdrachtnemer heeft een klachtenprocedure ingeregeld. Indien blijkt dat de kwaliteit van de dienstverlening niet conform deze Raamovereenkomst wordt uitgevoerd, treden Opdrachtgever en Opdrachtnemer in overleg om de oorzaken op te sporen en herstel acties te bespreken. Zie hoofdstuk 3.3 van de SLA (Bijlage E) voor de klachtenprocedure en escalatie.

Implementatieplan

86	Opdrachtnemer stelt na definitieve gunning van de Opdracht in overleg met Opdrachtgever een implementatieplan en een communicatieplan op. Zie de SLA, Bijlage E. Hierin is in ieder geval het volgende opgenomen: • Projectleider vanuit Opdrachtnemer; • Projectteam deelnemers Opdrachtnemer en Opdrachtgever; • Resultaten/deliverables; • Activiteiten en planning van de implementatie en communicatie;
----	---

	• Randvoorwaarden voor implementatie en communicatie; • Operationele procesafspraken t.a.v. de samenwerking; • Procesafspraken rondom steekproef toegankelijkheid door Opdrachtgever.
87	Het implementatieplan en communicatieplan worden opgeleverd aan Opdrachtgever. De in het implementatieplan voorgestelde planning wordt afgestemd op de interne planning van Opdrachtgever. Pas na goedkeuring door Opdrachtgever kan worden gestart met de implementatie.

Digitale toegankelijkheid	
88	Iedere medewerker dient gebruik te kunnen maken van de Webwinkel, deze dient toegankelijk te zijn voor iedereen ongeachte eventuele beperkingen. Opdrachtnemer voldoet vanaf de invoering in 2025 van de European Accessibility Act (EAA) gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst aan de actueel geldende norm van EN 301549. In 2025 is dit Web Content Accessibility Guidelines (WCAG), versie 2.2, niveau A plus AA. Opdrachtnemer toont dit bij aanvang van de Raamovereenkomst ten aan d.m.v. een onderzoeksrapport dat is gebaseerd op de WCAG-EM Methode.
89	Opdrachtgever houdt zich het recht voor om zelf steekproefsgewijs te controleren of de Webwinkel toegankelijk is voor iedereen ongeacht eventuele beperkingen van medewerkers van Opdrachtnemer. Eventueel door Opdrachtgever gevonden afwijkingen worden door Opdrachtnemer opgelost zonder daarvoor kosten bij Opdrachtgever in rekening te brengen. Ook eventuele kosten voor het blijven voldoen aan de WCAG zijn voor rekening van Opdrachtnemer.