



Dienst Justitiële Inrichtingen
Ministerie van Justitie en Veiligheid

Programma van Eisen

Bijlage 1

Waarderingsgeschenken

t.b.v. Immigratie- en Naturalisatiedienst

Kenmerk : INEA-IND-2025-03-KV
Datum : 13-2-2025
Versienummer : 2.2

Inleiding

Voor u ligt het Programma van Eisen dat deel uit maakt van de Aanbestedingsdocumenten. Het bevat de minimumeisen waaraan u als Leverancier tijdens de uitvoering van de Overeenkomst moet voldoen. Deze minimumeisen worden in dit document 'eisen' genoemd. De eisen zijn als paragrafen opgenomen in dit document en zijn gegroepeerd in hoofdstukken.

In het geval bij een eis wordt gevraagd om een toelichting dan wel om bewijs mee te sturen dan dient dit als bijlage te worden ingediend bij de Inschrijving. Een toelichting is in zo'n geval nodig om een indruk te krijgen op welke wijze aan de betreffende eis wordt voldaan. Er kunnen geen additionele punten mee worden gescoord.

U accepteert dit Programma van Eisen geheel en onvoorwaardelijk door formulier B 'Inschrijfformulier en akkoordverklaring' in te vullen, te ondertekenen en in te dienen bij uw Inschrijving. U hoeft de eisen zelf dus niet te beantwoorden.

Inhoudsopgave

1 EISEN TEN AANZIEN VAN DIENSTVERLENING	3
2 EISEN TEN AANZIEN VAN WAARDERINGSGESCHENKEN	3
3 EISEN TEN AANZIEN VAN VERPAKKING, VERZENDING EN LEVERING	5
4 EISEN AAN KLANTENSERVICE	7
5 EISEN AAN HET PERSONEEL	7
6 NADERE OPDRACHTEN EN/OF BESTELLINGEN	7
7 EISEN TEN AANZIEN VAN WEBSHOP	8
8 FINANCIËLE EISEN	9
9 CONTRACTMANAGEMENT	10
10 MAATSCHAPPELIJK VERANTWOORD INKOPEN	12

1 Eisen ten aanzien van dienstverlening

1.1 Algemene eisen

Eisnr	Omschrijving
1.	Leverancier is bereid en in staat de gevraagde producten conform Beschrijvend document, nota's van inlichtingen, dit Programma van Eisen en overige aanbestedingsstukken te leveren.
2.	De te leveren waarderingsgeschenken 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.	Indien Leverancier niet kan voldoen aan de gevraagde capaciteit van Koper, is Koper gerechtigd om zonder enige vergoeding de producten elders in te kopen. Leverancier geeft een niet-leververklaring af binnen vijf (5) dagen na de offerteaanvraag.
5.	Leverancier neemt kennis van het feit dat de vaste levermomenten onder deze Overeenkomst bestaan uit: Eindejaarsgeschenken; Paasgeschenken, Sinterklaasgeschenken en naar behoefte welkomstboxen. Naast bovengenoemde vaste momenten kan Koper optioneel tot maximaal drie (3) organisatiebrede aanvullende momenten per jaar geschenken afnemen bij Leverancier tevens kan Koper optioneel geschenken vanuit een projectteam, feestcommissie, directie, afdeling en/of team afnemen bij Leverancier. Koper behoudt zich echter nadrukkelijk het recht voor om deze optionele momenten ook buiten de Overeenkomst om bij een andere partij af te nemen. Leverancier kan aan het niet-afnemen van (een deel van) de optionele momenten geen rechten of vergoedingen ontlenen.
6.	Gedurende de looptijd van de Overeenkomst kunnen mutaties plaatsvinden in de organisatie van Koper. Locaties kunnen wijzigen in omvang, kunnen worden toegevoegd, afgestoten, gesloten of nieuwe Locaties kunnen worden geopend. Ook kan wijzigend beleid van invloed zijn op de aard en de omvang van de gevraagde dienstverlening. Over dergelijke mutaties zal Leverancier tijdig worden geïnformeerd.

1.2 Juridische eisen

Eisnr	Omschrijving
7.	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 uit te mogen voeren.
8.	Leverancier conformeert zich onvoorwaardelijk aan de definitieve Overeenkomst.
9.	Leverancier conformeert zich onvoorwaardelijk aan de definitieve Verwerkerovereenkomst.
10.	Leverancier conformeert zich volledig en zonder voorbehoud aan de Algemene Rijksinkoopvoorwaarden 2018 (ARIV 2018).
11.	Leverancier levert geen Producten die door inzet van kinderarbeid zijn vervaardigd. Dit geldt ook voor grondstoffen, onderdelen en halffabricaten.
12.	Leverancier levert Producten die voldoen aan toepasselijke EU- en Nederlandse wet- en regelgeving, veiligheidsnormen, milieubepalingen en kwaliteitseisen.
13.	Leverancier biedt op alle artikelen een marktconforme garantie welke in overeenstemming is met Europese wetgeving. Indien Koper aanspraak wil maken op garantie, zal hiervoor de klachtenprocedure worden gebruikt.

1.3 Eisen ten aanzien van Gegevensbeveiliging

Eisnr	Omschrijving
14.	Leverancier handelt in overeenstemming met de bepalingen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
15.	In de webshop dient rekening gehouden te worden met de privacy van de medewerkers van Koper en dient gezorgd te worden voor een adequate beveiliging van informatie en persoonsgegevens van medewerkers.
16.	In geval van een datalek, dient Leverancier onmiddellijk Koper te informeren.
17.	Leverancier zorgt samen met Koper voor een correcte inrichting van de e-mailauthenticatie om te voorkomen dat verzonden e-mails, waaronder e-mails namens gebruikers vanaf het domein ind.nl, door ontvangende systemen worden aangemerkt als 'phishing'. Meer informatie: Digital Trust Center – Hoe herken ik een phishing e-mail?

2 Eisen ten aanzien van waarderingsgeschenken

2.1 Eisen ten aanzien van fysieke geschenken

Eisnr	Omschrijving
18.	Leverancier is in staat om de fysieke geschenken op diverse locaties te (laten) bezorgen: a) Op alle IND-kantoorlocaties in Nederland

	<ul style="list-style-type: none"> b) Op de huisadressen van IND-medewerkers c) Op de IND-kantoorlocatie die de bestelling plaatst d) Op een centrale locatie aan te wijzen door de IND (geen kantoorlocatie)
19.	Foodproducten moeten een houdbaarheidsdatum hebben van tenminste drie (3) maanden na levering. Indien het een versproduct is, dan geldt de houdbaarheidsdatum van de verpakking.
20.	Chocoladeproducten dienen uitsluitend cacaoboter (en bij witte chocolade tevens melkbestanddelen) als vetcomponent te bevatten en hebben daarnaast een minimale hoeveelheid cacaobestanddelen (minimale cacaobestanddelen: Puur 50%, melk 30% en wit 20%).
21.	De levering van eventuele versproducten moet in overleg met Koper mogelijk zijn.
22.	Geschenken worden op aanvraag en in samenspraak met Koper samengesteld (maatwerk) tegen het afgesproken budget en conform de eisen opgenomen in de Aanbestedingsstukken en Overeenkomst.
23.	Aan fysieke geschenken die voor alle medewerkers hetzelfde zijn, kan een boodschap van de directie van Koper worden toegevoegd. De communicatie uiting wordt te allen tijde aangeleverd door Koper (Pasen, Sinterklaas en aanvullende geschenken).
24.	Leverancier dient bij het samenstellen van een waarderingsgeschenk zoveel mogelijk rekening te houden met een divers personeelsbestand (leeftijd, geloof, levensstijl, opleidingsniveau, arbeidsbeperking of -bijzonderheid).
25.	Geschenken die Leverancier zonder tussenkomst van een webwinkel, direct levert aan medewerkers van Koper, zijn daar waar nodig zijn voorzien van een handleiding.

2.2 Eisen ten aanzien van cadeaувouchers

Eisnr	Omschrijving
26.	Leverancier biedt per e-mail <u>digitale</u> cadeaувouchers aan de medewerkers van Koper aan op de mailadressen van de IND. Vouchers in fysieke vorm zijn niet toegestaan.
27.	Het is Leverancier <u>niet</u> toegestaan om cadeaувouchers verzilverbaar te maken voor VVV cadeaubonnen omdat deze buiten de scope van de Overeenkomst Waarderingsgeschenken vallen.
28.	Leverancier verstrekt aan alle medewerkers van Koper een cadeaувoucher met een unieke inlogcode.
29.	Voordat Leverancier de digitale cadeaувouchers naar alle medewerkers van Koper verstuurt, moet hij van de aangewezen contactpersoon van Koper schriftelijk goedkeuring ontvangen.
30.	Leverancier verstuurt de digitale cadeaувouchers binnen 24 uur naar alle medewerkers van Koper.
31.	Leverancier zorgt samen met Koper voor het whitelisten. Leverancier levert extensies aan waarmee deze de vouchers gaat versturen zodat de Directie Informatievoorziening ervoor kan zorgen dat de mails van Leverancier niet in spamboxen van de IND-medewerkers belanden.
32.	De digitale cadeaувouchers moeten op de dag van verzending geactiveerd zijn.
33.	Verzilveringsperiode eindejaarsgeschenk loopt jaarlijks tot de eerstvolgende 1 maart.
34.	Leverancier dient, indien Koper daarom vraagt, digitale cadeaувouchers te kunnen mailen aan vergeten en/of nieuwe medewerkers.
35.	Het moet voor Koper mogelijk zijn om digitale cadeaувouchers te (laten) blokkeren. Een dergelijk verzoek dient binnen 24 uur te worden uitgevoerd.

2.3 Eisen ten aanzien van cadeaubonnen

Eisnr	Omschrijving
36.	De cadeaubonnen moeten voldoen aan de wettelijke minimale geldigheidsduur van twee (2) jaar en de geldigheid van de cadeaubon moet op de cadeaubon staan.
37.	De cadeaubon die wordt aangeboden in de Webshop vertegenwoordigt dezelfde waarde als het budget per medewerker. Deze waarde dient ook vermeld te staan in de Webshop.
38.	Bij faillissement van een bedrijf bij wie de belevenis- en cadeaubon is afgenomen door Leverancier (waardoor de belevenis- en giftcards niet meer ingewisseld kunnen worden) dient Leverancier de bestellers van betreffende belevenis- en giftcards drie (3) dagen na bekendmaking van het faillissement een bericht te versturen waarin de verdere procedure/afhandeling wordt vermeld. Eventueel dient afstemming met Koper plaats te vinden.
39.	Wanneer Leverancier activiteiten (bijvoorbeeld belevenissen) aanbiedt, dan zullen deze activiteiten landelijk dekkend moeten zijn met uitzondering van de categorie Regionaal.
40.	De geschenken in het assortiment moeten aansluiten bij duurzaamheid. Bijvoorbeeld: geen fysieke tijdschriften maar digitale tijdschriften.

2.4 Eisen ten aanzien van Eindejaarsgeschenken

Eisnr	Omschrijving
41.	Koper en Leverancier treden jaarlijks in overleg over de productcategorieën voor het Eindejaarsgeschenk. Ieder jaar terugkerende verplichte categorieën: <ul style="list-style-type: none"> a) Traditioneel kerstpakket b) Duurzaamheid en fairtrade c) Goede doelen
42.	Binnen het aanbod van categorieën moeten de producten gevarieerd zijn.

43.	Binnen het aanbod producten dient er rekening te worden gehouden met verschillende leeftijden, geloven, levensstijlen, opleidingsniveaus, arbeidsbeperking, culturen en/of bijzonderheden.
44.	Binnen het aanbod van producten dient er rekening te worden gehouden met wensen en/of allergieën denk onder andere aan: vegetarisch, veganistisch, glutenvrij, lactosevrij, noten/pinda-allergie, halal of koosjer.
45.	Het aanbieden van alcoholhoudende producten is uitgesloten van de Opdracht, ook cadeaukaarten voor dergelijke speciaalzaken zijn uitgesloten van het aanbod.
46.	Het staat Leverancier vrij om de geschenken zelf te rubriceren of in te delen naar bepaalde thema's in de webshop.
47.	Leverancier zal jaarlijks aan Koper een voorstel doen voor het assortiment van de digitale cadeaubonnen. Leverancier biedt jaarlijks een vernieuwend assortiment van producten aan.
48.	Koper heeft jaarlijks het recht om producten toe te voegen, te weigeren en/of te laten wijzigen. Indien Koper dit eist, zal Leverancier binnen twee (2) weken een nieuw voorstel doen.
49.	Koper behoudt zich het recht het overeengekomen aanbod in de webshop steekproefsgewijs te controleren via de webshop of door fysieke verificatie.

2.4.1 Eisen ten aanzien van een traditioneel kerstpakket

Eisnr	Omschrijving
50.	Leverancier moet in zijn assortiment in de webshop voor eindejaarsgeschenken minimaal drie (3) klassieke (traditionele) kerstpakketten aanbieden, waarin foodproducten en non-foodproducten worden aangeboden. Koper vindt creativiteit hierin belangrijk.
51.	Minimaal één (1) van deze kerstpakketten is een duurzame optie. Inhoud: enkel biologisch, fairtrade en/of nationaal geproduceerd. Verpakking is plasticvrij, gemaakt van FSC-gecertificeerd karton, gerecycled materiaal of herbruikbaar textiel.

2.4.2 Eisen ten aanzien van de productcategorie Duurzaamheid en fairtrade

Eisnr	Omschrijving
52.	Bezorging van eindejaarsgeschenken uit de productcategorie 'duurzaamheid en fairtrade' gebeurt CO ₂ -neutraal. Onder CO ₂ -neutrale bezorging wordt voor Koper het volgende verstaan: -Emissievrije bezorging, uitgevoerd met 100% elektrische voertuigen en/of fietskoeriers; of -Minimaal 90% CO ₂ -neutrale bezorging, aangevuld met 10% CO ₂ -compensatie. In dat geval is bezorging met HVO100 toegestaan. Eventuele CO ₂ -compensatie dient plaats te vinden via erkende en gecertificeerde programma's, zoals Gold Standard, VCS (Verified Carbon Standard) of Climate Neutral Certified.
53.	Met uitzondering van 'Fairtrade' producten, dienen de overige producten uit de productcategorie afkomstig te zijn uit landen binnen de EU. Dit ter voorkoming van ongewenste reisafstanden.
54.	Voor deze categorie dienen alleen duurzame producten te worden aangeboden. Producten zonder formeel productkeurmerk zijn toegestaan, mits de duurzaamheid van het product deugdelijk wordt onderbouwd. Externe validatie op productniveau is daarbij niet verplicht. Voorwaarde is dat de producent beschikt over een erkend duurzaamheidskenmerk. Keurmerken opgenomen in de Keurmerkenwijzer van Milieu Centraal worden geaccepteerd, evenals aantoonbaar gelijkwaardige producentcertificeringen (zoals onder meer EcoVadis, B Corp of Prestatieladder Socialer Ondernemen; niet-limitatief). Een zelfverklaring volstaat niet. De inschrijver vermeldt alle relevante duurzaamheidskeurmerken en/of producentcertificeringen die van toepassing zijn op de aangeboden producten.
55.	Bij de producten moet duurzaamheidsinformatie over het percentage gerecycleerde en/of hernieuwbare grondstoffen, herkomst en productiewijze duidelijk en zichtbaar worden weergegeven.
56.	Geschenken in de categorie Duurzaamheid en fairtrade worden jaarlijks vernieuwd en uitgebreid met minimaal 5% ten opzichte van het assortiment in het voorgaande contractjaar.

3 Eisen ten aanzien van verpakking, verzending en levering

3.1 Eisen ten aanzien van verpakking en verzending

Eisnr	Omschrijving
57.	Leverancier is verplicht voor alle secundaire en tertiaire verpakkingen van fysieke geschenken uitsluitend gebruik te maken van biobased, gerecyclede of composteerbare verpakkingsmaterialen. a. Leverancier legt hiervan jaarlijks verantwoording af in de managementrapportage door middel van een overzicht van de toegepaste verpakkingsmaterialen, inclusief – indien van toepassing – certificaten of Leveranciersverklaringen (zie eis 144 van dit document). b. Koper behoudt zich het recht voor deze toepassing steekproefsgewijs te controleren, waaronder door fysieke controle van geleverde pakketten.
58.	Leverancier zorgt tijdens het transport voor een zodanige verpakking van de te leveren producten dat de kans op vocht, transport- en overige schade tot het minimum beperkt blijft.

59.	De verpakking van de artikelen en de doos dient minimaal en deugdelijk te zijn. Deugdelijk wil zeggen dat het in de verzending tegen een stootje moet kunnen, zonder dat evenwel heel de doos wordt volgepropt met schuimplastic/plastic stootkussentje etc.
60.	Op de verpakking van het geschenk en de uitlevering van fysieke waarderingsgeschenken mag de naam van Koper niet vermeld worden tenzij Koper hiertoe een verzoek indient.
61.	Voor foutief geleverde eindejaarsgeschenken die Leverancier zelf verstuurt, biedt Leverancier een gratis retourmogelijkheid (voor retourzending aan Leverancier) aan, door middel van het gebruik van een antwoordnummer. Denk hierbij aan foutief product, mankement of incompleet. Een A4 met antwoordnummer in de doos, volstaat hiervoor.
62.	Leveringen op een IND-locatie worden voorzien van een pakbon. De pakbon dient duidelijk zichtbaar aangebracht te worden op de verpakking. Op elke pakbon staan minimaal de onderstaande gegevens vermeld: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Order-/bestelnummer; ▪ Aantal colli; ▪ Volledig afleveradres; ▪ Naam IND-contactpersoon ▪ Omschrijving van de geleverde producten; ▪ Aantallen en eenheden per product zoals deze op de bestelling staan vermeld; Datum van de levering.
63.	Leverancier levert de waarderingsgeschenken zodanig verpakt aan, dat deze per manager of per team zijn gegroepeerd en gelabeld. Het is niet toegestaan om de geschenken op ongesorteerde wijze aan te leveren, waarbij de opdrachtgever zelf de pakketten per team/manager moet sorteren. Minimale vereisten: - Ieder team of iedere manager ontvangt apart (geselecteerde en gelabelde) doos/dozen met daarin uitsluitend de geschenken voor hun team/afdeling. - Elke verpakking is voorzien van een duidelijk leesbaar etiket met ten minste: <ul style="list-style-type: none"> • de naam van de manager/team • de locatie of afleveradres (indien van toepassing) • het aantal pakketten in die levering - De Leverancier zorgt voor volledige voor-sorting en labeling vóór levering op de afleverlocatie(s).
64.	Fysieke geschenken die voor alle medewerkers van Koper hetzelfde zijn, dient Leverancier tegelijkertijd te versturen naar de diverse locaties van Koper (Pasen en Sinterklaas en eventueel nog drie (3) vrij invulbare geschenken).
65.	Voor de bezorging van fysieke eindejaarsgeschenken dient Leverancier gebruik te maken van de standaard bezorgprocessen van pakketvervoerders. Medewerkers krijgen hierbij de mogelijkheid te krijgen om, conform de consumentenregie van de vervoerder, zelf hun bezorgvoorkeuren aan te geven, zoals levering op het huisadres, bij een buurtpunt, pakketkluis of bij de burens. De leverancier borgt dat deze bezorgopties bijdragen aan een efficiënt en duurzaam bezorgproces en informeert medewerkers duidelijk over de beschikbare keuzes.
66.	Bezorging van fysieke geschenken (met uitzondering van de productcategorie duurzaamheid en fairtrade, zie eis 51 van dit document) gebeurt met voertuigen waarvan minimaal 75% voldoen aan emissieklasse 6 of zero emissie (Euro 6).
67.	De verzending van geschenken gebeurt op risico van Leverancier.

3.2 Eisen ten aanzien van verzendbetrouwbaarheid

Eisnr	Omschrijving
68.	Leverancier garandeert een verzendbetrouwbaarheid van: <ul style="list-style-type: none"> • eindejaarsgeschenken binnen twee (2) werkdagen verzonden aan huisadressen: 95%. • eindejaarsgeschenken binnen vijf (5) werkdagen verzonden aan huisadressen: 100% Het verzendbetrouwbaarheidspercentage wordt berekend als het aantal te laat verzonden bestellingen ten opzichte van het totaal aantal bestellingen. Gedeeltelijk te laat verzonden bestellingen worden als te laat verzonden bestellingen beschouwd. Leverancier rapporteert hierover jaarlijks in de managementrapportage, inclusief een overzicht van bestellingen, afleverdata en percentage leveringen binnen de genoemde termijnen (zie eis 144 dit document). Controle vindt plaats op basis van de door Leverancier aangeleverde Track & Trace-gegevens en orderregistraties. Koper kan steekproefsgewijs verificaties uitvoeren.
69.	Leverancier garandeert voorraad en levering van de aangeboden eindejaarsgeschenken. Van de aangeboden producten moet minimaal 90% van de producten tot 1 maart in de webshop leverbaar zijn. Leverancier draagt zorg voor communicatie m.b.t. de voorraadinformatie.
70.	Leverancier garandeert de voorraad en levering van alle aangeboden Waarderingsgeschenken. Waarderingsgeschenken die niet op voorraad zijn, kunnen middels een backorder alsnog verzonden worden binnen uiterlijk tien (10) werkdagen. Een alternatief is enkel in overleg met de besteller mogelijk.
71.	Leverancier verwijdert een uitverkocht of niet leverbaar product onmiddellijk uit de webshop.

72.	Indien door overmacht specifieke artikelen toch niet meer leverbaar zijn, dan moet Leverancier gelijkwaardige alternatieven voorstellen. Bij eventuele uitverkochte artikelen moet Leverancier direct Koper informeren en gelijkwaardig of beter alternatief voor dezelfde prijs aanbieden. Een alternatief is enkel na goedkeuring van Koper mogelijk.
73.	Indien er manco's of beschadigingen aan de Waarderingsgeschenken worden geconstateerd zal binnen zeven (7) dagen na melding van de medewerker een nalevering plaatsvinden. Risico op schade is voor Leverancier.
74.	Alle kosten voor retourneren, opnieuw leveren, vervangen, repareren enz. zijn voor rekening van Leverancier.
75.	Op verzoek van Koper kan Leverancier producten en cadeauvouchers naleveren.

4 Eisen aan Klantenservice

4.1 Klachtenprocedure & klantenservice

Eisnr	Omschrijving
76.	Alle medewerkers moeten voor adviesvragen of bij problemen met het bezorgen of eventuele beschadigde inhoud of andere problemen met de geleverde waarderinggeschenken een beroep kunnen doen op de klantenservice van Leverancier.
77.	Leverancier beschikt over een klantenservice/helpdesk met een centraal telefoonnummer en een centraal e-mailadres. De klantenservice zorgt voor minimale beschikbaarheid op werkdagen tussen 08.00 uur en 17.00 uur. De medewerkers van de klantenservice beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift.
78.	De klantenservice is in eigen beheer (geen antwoordservice).
79.	Leverancier garandeert een maximale responstijd van één (1) werkdag voor de ontvangstbevestiging van een klacht/vraag. Klachten/vragen worden binnen twee (2) werkdagen beantwoord/opgelost of tenminste voorzien van een inhoudelijke reactie.

5 Eisen aan het personeel

5.1 Eisen ten aanzien integriteit, veiligheid en betrouwbaarheid

Eisnr	Omschrijving
80.	Uitsluitend medewerkers van Leverancier die een geldig identificatiebewijs kunnen overleggen, mogen de Locaties betreden. De Locatie mag uitsluitend worden betreden en verlaten via de daartoe aangewezen ingangen, doorgangen en routes. Men mag zich uitsluitend ophouden op plaatsen waar de werkzaamheden (laden en lossen) in het kader van deze Overeenkomst dienen te worden uitgevoerd.

5.2 Eisen ten aanzien arbeidswet- en regelgeving

Eisnr	Omschrijving
81.	Conform de in Nederland geldende wet- en regelgeving dient Leverancier zeker te stellen dat de bij haar in dienst zijnde (buitenlandse) werknemers aan alle wettelijke voorschriften voldoen.

6 Nadere opdrachten en/of bestellingen

6.1 Het bestelproces eindejaarsgeschenken

Eisnr	Omschrijving
82.	Leverancier stelt jaarlijks een webshop beschikbaar voor het Eindejaarsgeschenk.
83.	Indien gewenst stelt Leverancier ook voor de drie (3) optionele aanvullende organisatiebrede geschenkmomenten een webshop beschikbaar. De kosten hiervoor zijn inbegrepen in de tarieven; voor deze aanvullende webshops worden geen extra kosten in rekening gebracht.
84.	De webshop voor het eindejaarsgeschenk is beschikbaar vanaf het moment dat de digitale vouchers verzonden worden naar de IND medewerkers tot 1 maart van het daarop volgende kalenderjaar.
85.	Leverancier stelt een webshop met bestelapplicatie beschikbaar waarop alle medewerkers van Koper 24 uur per dag, zeven (7) dagen per week kunnen inloggen, een keuze kunnen maken tussen de aangeboden eindejaarsgeschenken en een bestelling kunnen plaatsen.
86.	Werknemers van Koper maken zelfstandig een keuze uit het assortiment via de webshop.
87.	Tijdens het bestellen wordt gebruikgemaakt van een vrij invulbaar adresveld waarin de medewerker het gewenste bezorgadres kan invoeren.

88.	Na het plaatsen van een bestelling ontvangt de medewerker een bevestiging per e-mail met daarin de gekozen optie en het afleveradres. Indien medewerker heeft gekozen voor een cadeaubon, dan is het afleveradres het door de IND medewerker ingevulde mailadres.
89.	Leverancier dient tot maximaal één (1) maand na sluiting van de webshop producten na te leveren (in geval van latere bestelling, klacht of foutieve levering).
90.	Wanneer de medewerker inlogt in de webshop dan dient tijdens het bestellen het telefoonnummer van de klantenservice duidelijk zichtbaar te zijn op het scherm.
91.	Voor het bestellen van Eindejaarsgeschenken (en optioneel de overige geschenken) kan de medewerker inloggen met een code die per e-mail wordt toegestuurd om een geschenk te kiezen in de webshop.

6.2 Het bestelproces aanvullende waarderingsmomenten

Eisnr	Omschrijving
92.	Paasgeschenken, Sinterklaasgeschenken, waarderingsgeschenken vanuit Team Duurzaamheid en aanvullend te verstrekken waarderingsgeschenken gebeurt middels een nadere offerteaanvraag per mail. Leverancier stelt hiervoor een emailadres beschikbaar dat Koper gebruikt voor het indienen van deze offerteaanvragen en uiteindelijke bestellingen.

6.3 Het bestelproces welkomstbox

Eisnr	Omschrijving
93.	<p>DE CATALOGUS</p> <p>Voor deze opdracht vinden bestellingen van de welkomstboxen plaats via een zogenaamde catalogus. Hiervoor wordt een catalogus opgesteld in het financieel- en inkoopstelsel Leonardo. Het beheer van de catalogus is belegd bij Koper. Wanneer Koper artikelen bestelt, wordt de bestelling via de e-mail in een pdf-formaat aangeleverd aan Leverancier. Alle besteldetails worden zo automatisch op de inkooporder vermeld.</p> <p>Voor het inrichten van een catalogus in Leonardo wordt Bijlage 9 'Format e-catalogus' ingevuld door Leverancier. Het tweede tabblad van deze bijlage geeft een toelichting op alle aan te leveren informatie. Bij eventuele wijzigingen in de opgenomen artikelen, informeert Leverancier Koper (contractmanagement SSC/IUC) uiterlijk één (1) maand van vooraf hiervan schriftelijk op de hoogte. Wijzigingen worden pas doorgevoerd na goedkeuring van Koper (contractmanagement SSC/IUC).</p> <p>Op verzoek van Koper (contractmanagement SSC/IUC) worden artikelen opgenomen in of verwijderd uit de catalogus.</p>

7 Eisen ten aanzien van webshop

7.1 Inrichting en functionaliteit

Eisnr	Omschrijving
94.	Tijdens de implementatieperiode vindt afstemming plaats tussen Koper en Leverancier over de inrichting van de webshop.
95.	De webshop is volledig in de Nederlandse taal opgesteld.
96.	De webshop toont bij inloggen het logo en de naam van Koper in rijkshuisstijl.
97.	De webshop bevat de mogelijkheid voor een persoonlijke boodschap en het tonen van een korte video of animatie op de homepage.
98.	De webshop beschikt minimaal over de volgende functionaliteiten: <ul style="list-style-type: none"> - Zoekfunctie - Sorteropties - Weergave van levertijden - Klachten-/contactformulier
99.	Het aanbod wordt gepresenteerd in overzichtelijke keuzerubrieken.
100.	De gekozen geschenken vertegenwoordigen de volledige waarde van het jaarlijks vastgestelde budget per medewerker, inclusief verzendkosten en alle componenten zoals vermeld in de aanbestedingsstukken. Het is niet toegestaan een lagere waarde aan te bieden dan het gegeven budget per medewerker.
101.	Het is niet toegestaan om geschenken aan te bieden waarvoor medewerkers moeten bijbetalen.
102.	Tijdens het bestelproces worden producten duidelijk en realistisch weergegeven. Ieder product wordt voorzien van: <ul style="list-style-type: none"> - Duidelijke foto's - Een korte beschrijving (functionaliteit, beschikbare kleuren, merk, hoeveelheden) - Uitgebreide productspecificaties (maten, afmetingen, typenummers, keurmerken)

7.2 Veiligheid en betrouwbaarheid

Eisnr	Omschrijving
-------	--------------

103.	<p>De te leveren webshop moet voldoen aan de toegankelijkheidseisen conform de Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) versie 2.1, niveau AA, zoals vastgesteld door het World Wide Web Consortium (W3C).</p> <p>De inschrijver toont aan dat aan deze eis is voldaan door bij oplevering:</p> <ul style="list-style-type: none"> - een toegankelijkheidsverklaring te overleggen conform het model van www.toegankelijkheidsverklaring.nl, of; - een onafhankelijk toegankelijkheidsonderzoek (audit of toetsing) aan te leveren waaruit blijkt dat de webshop voldoet aan WCAG 2.1 niveau AA, <p>De aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om tijdens de looptijd steekproeven of audits uit te (laten) voeren op toegankelijkheid.</p>
104.	De webshop verloopt via een beveiligde verbinding (https://).
105.	Leverancier garandeert een gebruiksvriendelijke, betrouwbare webshop met een beschikbaarheid van 98% gedurende de contractperiode.
106.	In geval van uitval is de webshop binnen maximaal vier (4) uur weer beschikbaar. Bij langere uitval informeert Leverancier Koper direct.
107.	Bij een storing wordt de webshop zo snel mogelijk, en in ieder geval binnen één (1) dag, hersteld.
108.	De webshop is technisch geschikt om grote aantallen bestellingen tegelijkertijd te verwerken tijdens piekuren aan het einde van het jaar.

8 Financiële eisen

8.1 Eisen ten aanzien van de prijsstelling

Eisnr	Omschrijving
109.	De hoogte van het budget per werknemer voor het eindejaarsgeschenk is voor 2026 vastgesteld op €50,00 per werknemer (inclusief btw, bezorging en alle bijkomende kosten). Alle geschenken die in de webshop worden aangeboden, dienen exact dit all-in bedrag te vertegenwoordigen. Het budget voor het eindejaarsgeschenk wordt jaarlijks in overleg vastgesteld.
110.	<p>De waarde van de welkomstbox is vastgesteld op € 44,00 per box (inclusief btw, bezorging en alle bijkomende kosten). De inhoud van de boxen zijn vastgesteld in de uitwerking van 'wens 3 welkomstbox' door Inschrijver uit het Programma van Wensen van de aanbesteding.</p> <p>Alleen op verzoek en na akkoord van Koper kan de inhoud van de welkomstboxen tijdens de contractfase worden aangepast.</p>
111.	De bandbreedte van het budget per werknemer per moment voor de optionele aanvullende organisatiebrede geschenkmomenten is vastgesteld op € 10,00 t/m € 40,00 per werknemer per moment (inclusief btw, bezorging en alle bijkomende kosten).
112.	De bandbreedte van het budget per werknemer per moment voor de paas –en sinterklaasgeschenken is vastgesteld op €0 t/m €12,50 per werknemer per moment (inclusief btw, bezorging en alle bijkomende kosten).
113.	De bandbreedte van het budget per werknemer per moment voor de optionele geschenken vanuit een projectteam, feestcommissie, directie, afdeling en/of team is vastgesteld op € 10,00 t/m € 40,00 per werknemer per moment (inclusief btw, bezorging en alle bijkomende kosten).
114.	Op verzoek van Koper kan worden afgeweken van de gestelde bandbreedtes en budgetten.
115.	<p>Alle kosten die te maken hebben met de (digitale) levering van de (digitale) geschenken, dienen verdisconteerd te zijn in de prijs.</p> <p>Hierbij moet worden gedacht aan de kosten die gerelateerd zijn aan:</p> <ul style="list-style-type: none"> - het ontwerpen van de attentie, - administratiekosten, - verpakkingskosten - (digitale) bezorg- en verzendkosten, - adviseringskosten, - bestelkosten, - handelingskosten, - rapportage en overleg, - garantiekosten, - retour- en vervangingskosten, - service en overige diensten. <p>Deze opsomming is niet limitatief.</p>
116.	Kosten die niet in de inschrijving genoemd worden en verdisconteerd zijn in de prijsstelling maar toch noodzakelijk blijken te zijn voor een goed functioneren van het product of de dienstverlening, conform de in het Beschrijvend document gestelde eisen, zijn voor rekening van Leverancier.
117.	Leverancier hanteert marktconforme en redelijke tarieven voor de levering van Producten en de daarmee samenhangende dienstverlening.

	De prijsstelling wordt geacht marktconform te zijn indien deze, gezien de aard en omvang van de prestatie (waaronder meedenken, conceptontwikkeling en uitvoering), in redelijke verhouding staat tot tarieven die in de markt gangbaar zijn voor vergelijkbare prestaties.
--	---

8.2 Facturatie

Eisnr	Omschrijving
118.	Leverancier verzendt de factuur elektronisch (XML) conform bijlage 8 'Bijsluiter e-factureren' zodat deze, met inachtneming van de door Koper gegeven specificaties, kan worden ontvangen en verwerkt.
119.	Facturen dienen te allen tijde het inkoopordernummer van Koper te vermelden. De financiële administratie van Koper is inbesteed aan het Financieel Dienstencentrum (FDC) DJI. Facturen zonder inkoopordernummer neemt het FDC DJI niet in behandeling.
120.	Elke Locatie van Koper heeft zijn eigen bestelgemachtigde en eigen afleveradres. Wel is sprake van hetzelfde Organisatie-identificatienummer (OIN-nummer) en van één centraal factuuradres.
121.	Elke bestelling wordt apart gefactureerd conform de bestelling en/of inkooporder.
122.	Leverancier verstuurt een factuur voor het eindejaarsgeschenk voordat dit aan de medewerkers van Koper wordt verstrekt. Het door Koper aangeleverde aantal personeelsleden vormt de basis van deze factuur. Nadat de verzilveringsperiode is verstreken, zal Leverancier de eindbalans opmaken. Hieruit volgt ofwel een extra factuur ofwel een creditering.
123.	Niet verzilverde Vouchers worden in overleg met Koper gecrediteerd of besteed aan een door Koper te kiezen goed doel.
124.	Facturatie van het eindejaarsgeschenk vindt plaats na bestelling en voor levering van de cadeauvouchers.
125.	Facturatie van de overige geschenken vindt plaats na levering conform de bestelling en/of inkooporder.
126.	De betalingstermijn bedraagt 30 dagen na ontvangst van een factuur. Om de betalingstermijn te realiseren dienen facturen te voldoen aan de gestelde eisen.
127.	Facturen voldoen minimaal aan alle geldende wettelijke eisen. Facturen die hier niet aan voldoen, worden niet in behandeling genomen. Om zaken te doen met het SSC DJI gelden er aanvullende eisen. Deze kunt u terugvinden via ' zaken doen met DJI '. Ook aan deze eisen moet u voldoen.
128.	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.
129.	Na gunning kunnen er nadere afspraken gemaakt worden met betrekking tot de facturatie.

9 Contractmanagement

9.1 Communicatie eisen

Eisnr	Omschrijving
130.	Leverancier benoemt voor de totale looptijd van de Overeenkomst één (1) centraal contactpersoon en vervanger voor Koper. Deze contactpersoon dient als eerste aanspreekpunt voor de uitvoering van de Overeenkomst.
131.	De contactpersoon van Leverancier is bevoegd om bindende afspraken te maken.
132.	De vaste contactpersoon (of tijdelijke vervanger) is voor Koper telefonisch en/of per e-mail bereikbaar op alle werkdagen van 08.00 - 17.00 uur.
133.	Indien Leverancier gebruik maakt van onderaannemers, blijft de contactpersoon van Leverancier het aanspreekpunt voor Koper.
134.	Leverancier en Koper informeren elkaar binnen vijf (5) werkdagen indien de contactpersoon voor de Overeenkomst wijzigt.
135.	Het personeel van Leverancier dat is belast met de communicatie tijdens de opdracht, beheerst de Nederlandse taal in woord en geschrift en communiceert en correspondeert daarin.

9.2 Overlegstructuur

Eisnr	Omschrijving
136.	Op operationeel niveau vindt indien gewenst of noodzakelijk overleg plaats tussen Leverancier en Koper. Het operationeel overleg heeft betrekking op lopende opdrachten en overige operationele aangelegenheden.
137.	Op tactisch niveau vindt jaarlijks overleg plaats tussen Leverancier en de contractmanager van IUC DJI. Het tactisch overleg omvat onder andere een evaluatie, algemene contractuitvoering, geaggregeerde managementrapportages, klachten, verbetertrajecten, implementatie, contractmutaties, prestatie monitoring, productontwikkelingen en eventuele knelpunten en escalaties in de dienstverlening.
138.	Koper en Leverancier stellen datum voor evaluatie in overleg vast.
139.	Indien blijkt dat de kwaliteit van de dienstverlening niet conform deze Overeenkomst wordt uitgevoerd, zullen Koper en Leverancier in overleg treden om de oorzaken hiervan op te lossen en te

	bespreken zodat wordt voorkomen dat dergelijke klachten tijdens de looptijd van de Overeenkomst niet meer voorkomen.
140.	Bij het tactisch overleg is Leverancier verantwoordelijk voor het opstellen van de agenda en de verslaglegging van het overleg inclusief actiepuntenlijst. Na ieder overleg stelt Leverancier het verslag binnen één week digitaal beschikbaar aan Koper. Koper behoudt zich het recht voor om het verslag aan te passen.
141.	Koper kan besluiten om Leverancier uit te nodigen voor een extra overleg indien de prestatiemetingen daar aanleiding toe geven. Leverancier werkt hier kosteloos aan mee.
142.	Leverancier komt gedurende de evaluaties met aanbevelingen ter verbetering van processen. In onderlinge afstemming worden verbeterpunten opgepakt door zowel Koper als Leverancier.

9.3 Implementatie

Eisnr	Omschrijving
143.	<p>Na definitieve gunning dient Leverancier binnen vijf (5) werkdagen een eerste opzet van een Plan van Aanpak Implementatie aan te leveren bij de contractmanager IND. Binnen vijf (5) werkdagen na het aanleveren van de eerste opzet dient Leverancier, na afstemming met de contractmanager IND, de definitieve versie van dit plan aan te leveren. De uitwerking en inhoud van het plan blijven te allen tijde de verantwoordelijkheid van Leverancier. Voor de uitvoering van dit plan mogen door Leverancier geen kosten aan Koper in rekening worden gebracht.</p> <p>In het Plan van Aanpak Implementatie dient concreet beschreven te worden hoe de implementatie van de Overeenkomst, conform de eisen en doelstellingen van de aanbestedingsdocumenten, zal plaatsvinden. Het plan bevat ten minste:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Een beschrijving van het implementatietraject (of migratietraject indien Leverancier reeds actief is) vanaf het moment van gunning tot en met de eerste zes (6) weken van de contractperiode (hoe). • Een overzicht van de taken, verantwoordelijkheden en (tijds)inzet van zowel Leverancier als Aanbestedende Dienst tijdens de implementatie (wie). • Een planning met mijlpalen, risicobeheersmaatregelen en communicatiemomenten.

9.4 Eisen ten aanzien van Managementrapportages

Eisnr	Omschrijving
144.	<p>Leverancier stelt jaarlijks een managementrapportage beschikbaar en verwerkt daarin minimaal de volgende gegevens:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Een overzicht van de toegepaste verpakkingsmaterialen, inclusief – indien van toepassing – certificaten of Leveranciersverklaringen; - CO₂-footprint per levering (zie eis 152) - Duurzaamheidscertificeringen (zie eis 152) - Leverbetrouwbaarheidspercentage inclusief een overzicht van bestellingen, afleverdata en percentage leveringen binnen de genoemde termijnen; - Totaal aantal bestellingen; - Aantal leveringen ≤ 5 werkdagen; - Aantal leveringen ≤ 10 werkdagen; - Aantal leveringen > 10 werkdagen; - Klachtenregistratie
145.	<p>Leverancier stelt een aparte managementrapportage over de Eindejaarsgeschenken beschikbaar en verwerkt daarin minimaal de volgende gegevens:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Percentage en aantal verzilverde en niet verzilverde vouchers; - Percentage, aantal, aard en totaalbedrag fysieke geschenken; - Percentage, aantal per categorie eindejaarsgeschenk; - Percentage, aantal, aard voor de categorie duurzaamheid; - Percentage, aantal, aard en totaalbedrag cadeauvouchers; - Percentage, aantal, aard en totaalbedrag goede doelen; - Percentage, aantal geschenken "niet op voorraad" of "uitverkocht" en reden; - Percentage beschikbaarheid webshop; - Aantal meldingen Klantenservice, soort en ondernomen actie; - Gemiddelde wachttijd klantenservice; - Leverbetrouwbaarheid cadeauvouchers, fysieke geschenken en goede doelen (besteldatum versus bezorgdatum); - Door Leverancier gesignaleerde zorgpunten, risico's en verbeterpunten.

146.	Op verzoek van Koper stelt Leverancier een spendrapportage beschikbaar (in een door Microsoft Excel ondersteund format) met daarin minimaal de volgende gegevens: - Datum bestelling; - Omschrijving; - Aantal; - Bedrag per stuk: exclusief btw, btw-bedrag, totaalbedrag inclusief btw; - Totaalbedrag PxD: exclusief btw en inclusief btw; - Soort bestelling (Pasen, Sinterklaas, Eindejaarsgeschenk, Welkomstbox, Duurzaamheid, Overig); - Inkoopopdrachtnummer.
------	--

10 Maatschappelijk verantwoord inkopen

10.1 CO₂-compensatie

Eisnr	Omschrijving
147.	Gedurende de looptijd van de Overeenkomst besteedt Leverancier 3% van de daadwerkelijke opdrachtsom aan klimaatcompensatie conform de eisen van de Verified Carbon Standard (VCS) of een gelijkwaardig certificeringssysteem.
148.	Leverancier stuurt Koper binnen 45 kalenderdagen na gunning van de Opdracht een plan van aanpak toe. In dat plan van aanpak beschrijft Leverancier de wijze waarop hij invulling geeft aan de verplichte overeengekomen te behalen percentage inzet klimaatcompensatie;
149.	Leverancier draagt de verantwoordelijkheid van het daadwerkelijk toepassen van klimaatcompensatie.
150.	Leverancier stuurt aan Koper elk jaar een overzicht met: <ul style="list-style-type: none"> • Welke projecten worden ondersteund en in welke mate; • Bewijs van compensatie.
151.	Indien uit het jaarlijkse overzicht blijkt dat het overeengekomen verplichte percentage inzet klimaatcompensatie niet is behaald, treden Leverancier en Koper direct met elkaar in overleg. Op basis van dit overleg: <ol style="list-style-type: none"> a) wordt de oorza(a)k(en) vastgesteld voor het niet behalen van het overeengekomen percentage; b) worden de maatregelen vastgesteld voor het alsnog nakomen van de verplichting tot klimaatcompensatie.
152.	Leverancier stemt in dat bij het niet nakomen van de overeengekomen verplichte percentage inzet klimaatcompensatie, Koper betalingen kan inhouden of storneren op de waarde van de Overeenkomst. De inhouding of stornering vindt nooit plaats als het voldoen aan de overeengekomen verplichte inzet klimaatcompensatie buiten de schuld van Leverancier niet lukte. De bewijslast rust bij Leverancier.

10.2 CO₂-footprint reductie

Eisnr	Omschrijving
153.	In het kader van het rijksbrede Klimaatakkoord en de doelstellingen uit de SDG's (met name SDG 12 en 13), verplicht Leverancier zich om gedurende de looptijd van de Overeenkomst actief bij te dragen aan het reduceren van de CO ₂ -uitstoot gerelateerd aan de levering van waarderingsgeschenken. Dit gebeurt via de volgende bepalingen: <ol style="list-style-type: none"> a. Transparantie CO₂-footprint per levering Leverancier levert jaarlijks een overzicht van de CO₂-uitstoot (in kg CO₂-eq) van de geleverde producten via een erkende methodiek, gespecificeerd naar: <ul style="list-style-type: none"> • Verpakking • Logistiek • Inkoop en productie <p>Leverancier licht in de jaarlijkse rapportage toe welke methodiek is toegepast en hoe de gegevens zijn berekend. De contractmanager toetst of de gekozen methodiek voldoet aan het vereiste niveau van betrouwbaarheid en transparantie.</p>

<p>Aanvullend: Spend-based methodiek mag worden toegepast voor samengestelde geschenken, zoals bijvoorbeeld kerstpakketten, waarvoor een gedetailleerde LCA per afzonderlijk onderdeel in de praktijk niet uitvoerbaar is.</p> <p>b. Reductiedoestellingen</p> <p>Leverancier streeft naar jaarlijkse reductie van de gemiddelde CO₂-uitstoot per levering. Op basis van het eerste contractjaar stellen Leverancier en de contractmanager gezamenlijk een realistisch streefpercentage voor reductie vast afhankelijk van het niveau wat reeds is behaald. Indien Leverancier de afgesproken reductiedoelstelling niet behaalt, dient Leverancier binnen 30 dagen na vaststelling hiervan een schriftelijk verbeterplan aan te leveren bij de contractmanager met concrete maatregelen om alsnog aan de doelstelling te voldoen.</p> <p>c. Duurzaamheidscertificering</p> <p>Leverancier levert zoveel mogelijk gecertificeerde producten (erkend op Home Keurmerkenwijzer Milieu Centraal). Leverancier vermeld alle relevante duurzaamheidskeurmerken die van toepassing zijn op de aangeboden producten. Tevens rapporteert Leverancier het percentage aan producten dat aantoonbaar gecertificeerd is per keurmerkcategorie:</p> <ul style="list-style-type: none">• Milieu• Mens en werk <p>Leverancier en Koper bespreken vervolgstappen om het aandeel gecertificeerde c.q. duurzame producten verder te vergroten gedurende de looptijd van de Overeenkomst.</p> <p>d. Rapportage en monitoring</p> <p>De CO₂-gegevens worden opgenomen in de jaarrapportages zoals genoemd in hoofdstuk 9 van dit document (Contractmanagement), en maken onderdeel uit van het overleg met de contractmanager. Leverancier toont hierin de voortgang van de reductie en verklaart eventuele afwijkingen.</p> <p>e. Innovatie en verbetering</p> <p>Leverancier wordt gestimuleerd om innovatieve methoden aan te bieden ter verlaging van de milieu-impact van waarderingsgeschenken.</p>
