Bijlage 1
Programma van Eisen
Eindejaarsgeschenken en bulk-personeelsattenties

Opmerkingen vooraf
Inschrijver dient te voldoen aan de eisen als opgenomen in onderstaand Programma van Eisen. Inschrijver dient kennis te nemen van elke afzonderlijke eis en middels ondertekening verklaart Inschrijver aan elke afzonderlijke eis te voldoen. Indien Inschrijver op één of meerdere van deze onderdelen niet voldoet, wordt hij uitgesloten van deze aanbesteding.

Dit Programma van Eisen maakt onlosmakelijk deel uit van de Aanbestedingsleidraad en daarmee de Overeenkomst. Alle genoemde eisen dienen verwerkt te zijn in de inschrijfprijs.

Het Programma van Eisen is Bijlage 1 van de Aanbestedingsleidraad.

Generieke eisen

1.	Met betrekking tot geheimhouding/ publiciteit draagt Inschrijver er zorg voor dat: a) er vanuit zijn onderneming geen informatie die in het kader van deze aanbesteding beschikbaar bij hem komt en waarvan hij de vertrouwelijkheid kent of behoort te kennen, aan Derden ter beschikking wordt gesteld, met uitzondering van voor het onderhavige project door zijn onderneming in te schakelen Derden, Combinanten en/ of hulppersonen. In een dergelijk geval blijft ondergetekende verantwoordelijk voor de geheimhouding van die in te schakelen Derden, Combinanten en/ of hulppersonen; b) er vanuit zijn onderneming, c.q. door zijn onderneming voor onderhavige Opdracht eventueel in te schakelen Derden, Combinanten en/ of hulppersonen geen publiciteit aan dit project wordt gegeven, anders dan na voorafgaande schriftelijke toestemming van CIZ.
2.	De Inschrijving en alle door Inschrijver als onderdeel van de Inschrijving ingediende documenten, documentatie en informatiedragers worden eigendom van CIZ en niet geretourneerd. Deze stukken worden vertrouwelijk behandeld en gedurende de termijn van bewaarplicht opgeslagen. Na verloop van tijd worden de stukken vernietigd.

Eisen algemeen

3.	Inschrijver heeft kennisgenomen van de beschrijving van de opdracht als opgenomen in de Aanbestedingsleidraad en verklaart dat de Inschrijving hierop is afgestemd.
4.	Op deze aanbestedingsprocedure en de (eventueel) daaruit voortvloeiende Gunning en opdrachtverlening zijn geen andere leverings-, betalings- of overige algemene voorwaarden van toepassing, dan de (contractuele) voorwaarden die CIZ in de aanbesteding ter beschikking heeft gesteld, te weten de definitieve Raamovereenkomst, Spelregels zaken doen met CIZ en de ARIV-2018; algemene of andere door de Inschrijver gehanteerde voorwaarden zijn niet van toepassing.
5.	Opdrachtnemer brengt het CIZ, zodra Opdrachtnemer weet of behoort te weten dat de nakoming van de Opdracht niet of niet tijdig of niet naar behoren plaatsvindt, onmiddellijk schriftelijk én telefonisch op de hoogte onder vermelding van de omstandigheden.

Eindejaarsgeschenken in website-omgeving

6.	De medewerkers van het CIZ kunnen in een speciale, gepersonaliseerde (interactieve) website-omgeving een eindejaarsgeschenk (ter waarde van een per jaar te bepalen vast budget) kiezen door middel van een unieke code of voucher. Het CIZ stelt een budget beschikbaar voor interne medewerkers en een lager budget voor medewerkers die als externe in dienst zijn.
7.	De opzet en het inrichten van deze gepersonaliseerde interactieve website-omgeving zal door Opdrachtnemer worden verzorgd en is ook voor rekening van Opdrachtnemer, tenzij bij de uitvraag specifiek wordt aangegeven dat hiervan kan worden afgeweken.
8.	De opzet en het inrichten van deze gepersonaliseerde interactieve website-omgeving geschiedt in samenwerking met de afdeling communicatie van het CIZ zodat deze optimaal aansluit op de huisstijl van het CIZ.
9.	Onder interactief wordt in deze Aanbesteding verstaan: alle inspanningen om een website meer dan alleen een webshop te maken. Denk hierbij bijvoorbeeld aan afbeeldingen met duidelijke uitleg over de producten, videocontent over de oorsprong van bepaalde producten, een videoboodschap van het bestuur, een spelelement of de mogelijkheid om een kerstboodschap voor collega's achter te laten.
10.	Opdrachtnemer is in staat om uiterlijk half november van het betreffende jaar, na akkoord van het CIZ, een definitieve website-omgeving op te leveren.
11.	De openingsdatum van de website-omgeving voor medewerkers wordt met het CIZ vastgesteld, en is afhankelijk van de geplande jaarlijkse kerstborrel. Deze datum ligt ieder jaar tussen 6 en 18 december.
12.	De website-omgeving blijft tot minimaal eind maart van het opvolgende jaar actief ten behoeve van het bestellen van geschenken.
13.	Het assortiment dat wordt aangeboden in de genoemde website-omgeving zal per jaar worden samengesteld conform een per jaar vast te stellen thema in overleg met het CIZ.
14.	De voucher waarop de unieke code vermeld staat, wordt in overleg met het CIZ ontworpen in de huisstijl van het CIZ en het gekozen thema. De ontwerpkosten zijn inclusief.
15.	Het assortiment zal ten minste bestaan uit gadgets, food, non-food artikelen uit minimaal 8 verschillende categorieën, minimaal 10 giftcards uit 5 verschillende categorieën en minimaal één traditioneel kerstpakket.
16.	De website-omgeving biedt filtermogelijkheden op categorieën zoals: mode en verzorging, boeken en tijdschriften, koken, sport en spel, reizen, elektronica, kinderartikelen, huis en tuin, duurzaamheid, vitaliteit, sociaal etc.
17.	Beperkt houdbare artikelen hebben een 'tenminste houdbaar tot' datum van minimaal 3 maanden na levering. Daarnaast dienen deze niet koel of gekoeld bewaard te moeten worden.
18.	Jaarlijks zullen er in overleg tenminste twee goede doelen worden uitgekozen waaraan medewerkers van het CIZ de waarde, of een deel van de waarde van het eindejaarsgeschenk kunnen doneren. Deze mogelijkheid is als optie beschikbaar in de website-omgeving.
19.	Het assortiment zal bestaan uit minimaal 150 producten. Een deel van deze producten heeft een waarde van het voor dat jaar geldende budget per persoon en een deel van deze producten heeft een waarde die onder dat budget ligt.
20.	Het voor dat jaar geldige budget per persoon ten behoeve van de eindejaarsgeschenken is inclusief openingsgeschenk, voucher en handling, maar exclusief BTW.
21.	Medewerkers van het CIZ kunnen in de website-omgeving kiezen voor één cadeau ter waarde van het budget per persoon, of meerdere (maximaal drie) cadeaus die opgeteld de waarde van dat budget vertegenwoordigen.

22.	Tenminste 70% van het in de website-omgeving aangeboden assortiment is te relateren aan een duurzame, verantwoorde keuze.
23.	Mocht een artikel (tijdelijk) niet leverbaar zijn, dan wordt dit direct duidelijk gemaakt in de bestelomgeving zijn.

Bulk-personeelsattenties

24.	Opdrachtnemer is in staat om op incidentele basis gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst attenties voor de medewerkers van het CIZ te verzorgen. De waarde van deze attenties en het bijbehorende thema wordt in de uitvraag gecommuniceerd.
25.	Van Opdrachtnemer wordt een actieve meedenk-rol verwacht in het uitzoeken van deze attenties.
26.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de complete logistieke afhandeling van de personeelsattenties.

Levering en retournering

27.	Levering van de vouchers met unieke bestelcode voor de website-omgeving inclusief openingsgeschenk vindt in overleg plaats op de etages van de zes CIZ-locaties, per brievenbuspakket op het huisadres van de medewerkers of per e-mail.
28.	Levering van de gekozen (eindejaars)geschenken vindt zonder extra kosten plaats op het huisadres van de medewerkers van het CIZ, m.u.v. giftcards. Deze laatste mogen per e-mail verstuurd worden, middels digitale code(s), aan de medewerker. Hierbij dient Opdrachtnemer zorg te dragen dat deze niet als “ongewenste e-mail” aangemerkt wordt door algemeen gebruikte privé mailservers.
29.	Levering van andere personeelsattenties geschiedt in overleg op de etages van de zes CIZ-locaties of op het huisadres van medewerkers van het CIZ, dit wordt per situatie in overleg vastgesteld.
30.	Voor leveringen op het huisadres van de medewerkers van het CIZ wordt door Opdrachtnemer gebruik gemaakt van CO2-neutrale verzending conform PostNL “groene post” of gelijkwaardig.
31.	Levering van de gekozen (eindejaars)geschenken worden voor 95% binnen vijf werkdagen verzonden.
32.	Levering van de gekozen (eindejaars)geschenken naar het buitenland moet mogelijk zijn. De hierbij behorende verzendkosten moeten afzonderlijk in rekening kunnen worden gebracht.
33.	Een beschadigde levering kan kosteloos worden geretourneerd aan Opdrachtnemer en wordt kosteloos vervangen.
34.	Bij afwezigheid van een CIZ-medewerker op het huisadres tijdens levering, wordt het pakket afgegeven bij buren of een Servicepunt. Het pakket wordt niet onbeheerd achter gelaten.
35.	Op aangeven en aanleveren van het CIZ dient Opdrachtnemer uitingen (zoals een brief of kaart) aan de verpakking van het (eindejaars)geschenk toe te kunnen voegen.

Communicatie en rapportages

36.	Er wordt door Opdrachtnemer één (1) vaste contactpersoon en een plaatsvervanger aangesteld die naast de vereiste kennis van de betreffende Raamovereenkomst met het CIZ ook beslissingsbevoegd is.
37.	Indien de contactpersoon langer dan vijf (5) Werkdagen afwezig is, is er een vervangend contactpersoon beschikbaar. Aan de bereikbaarheid van de vervangend contactpersoon worden dezelfde voorwaarden gesteld als aan die van de vaste contactpersoon.
38.	Tussen het CIZ en de Opdrachtnemer vindt één keer per jaar overleg plaats. Hierin komen de door het CIZ en/of de Opdrachtnemer gesignaleerde problemen en wijzigingen aan de orde, evenals de planning voor oplossing en implementatie.
39.	Indien er behoefte is bij het CIZ en/of de Opdrachtnemer vindt er vaker een overleg plaats.
40.	De contactpersoon is telefonisch en per e-mail bereikbaar op werkdagen tussen 08:30 en 17:00 uur.
41.	Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst tijdig in geval wijzigingen optreden in de Contactpersoon, de vervangend Contactpersoon en/of contactgegevens.
42.	Het verantwoordelijke management van de Opdrachtnemer beheerst de Nederlandse taal in woord en geschrift goed, voor zover relevant voor de uitvoering van de onderhavige opdracht.
43.	Gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst vindt er (minimaal) eenmaal per jaar een tactisch overleg plaats tussen het CIZ en de opdrachtnemer.
44.	Tijdens het tactisch overleg worden minimaal de volgende onderwerpen besproken: • Samenwerking en klanttevredenheid; • Knelpunten in de uitvoering van de opdracht; • Verwachte aanvragen.
45.	De datum, tijdstip en locatie van het tactisch overleg wordt op initiatief van Opdrachtnemer in overleg met het CIZ bepaald.
46.	Op basis van de uitkomsten van het tactisch overleg stelt Opdrachtnemer voor alle tekortkomingen en aandachtspunten en indien opdrachtnemer en/of het CIZ dit wenselijk acht(en), verbeterplannen c.q. maatregelen op.
47.	Opdrachtnemer verstrekt maximaal vijf (5) werkdagen voor ieder tactisch overleg de managementinformatie aan het CIZ, waarin minimaal de volgende onderwerpen aanbod komen: • Het aantal bestellingen • De meest gekozen artikelen • Het aantal klachten • Het aantal artikelen dat niet meer leverbaar is
48.	Alle rapportages worden als digitaal bestand (bewerkbare Microsoft Office applicatie of gelijkwaardig) per e-mail naar de contractmanager gestuurd.
49.	Medewerkers van het CIZ die problemen ervaren bij het bestellen of leveren van de (eindejaars)geschenken kunnen terecht bij een helpdesk van de Opdrachtnemer. De helpdesk dient in ieder geval op werkdagen beschikbaar te zijn tussen 9.00 en 17.00 uur.

Informatiebeveiliging

50.	Opdrachtnemer dient zich te houden aan de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). Inschrijver is daarbij verplicht ervoor te zorgen dat medewerkers van Opdrachtnemer of overige derden die door Opdrachtnemer worden ingezet zich houden aan de AVG.
51.	Bestanden met medewerkersgegeven worden uitsluitend gedeeld via een beveiligde omgeving.
52.	De persoonsgegevens van de medewerkers van het CIZ worden door Opdrachtnemer enkel gebruikt voor verwerking van de geplaatste bestellingen.

Financiële Eisen

53.	Facturering en betaling vindt maandelijks plaats conform Bijlage 6: 'Spelregels zakendoen met CIZ'.
54.	Tot minimaal één maand na opening van de webshop, kunnen niet uitgedeelde vouchers kosteloos worden geretourneerd, tot minimaal 10% van het totaal aantal bestelde vouchers. Kosten van geleverde openingsgeschenken kunnen wel gefactureerd worden.
55.	Eindejaarsgeschenken: Opdrachtnemer stemt in met betaling na Opdracht van een voorschot van 50% van het totaalbedrag op basis van het opgegeven geraamde aantal (eindejaars)geschenken, 40% na het openen van de (virtuele) bestelomgeving december en 10% na levering van de producten. Personeelsattenties: Opdrachtnemer stemt in met betaling na levering. In beide gevallen is de betaaltermijn 30 dagen na factuurdatum.

Ondertekening dat u voldoet aan de gestelde Eisen

Naam Inschrijver	
Naam Tekenbevoegde	
Functie	
Plaats en datum	
Handtekening	