

Bijlage 1 - Programma van Eisen – versie 2.0

Wijzigingen n.a.v. Nota van Inlichtingen aangegeven in het rood.

Het Programma van Eisen zijn minimale eisen (knock-out criteria) waaraan Inschrijver dient te voldoen. Door in te schrijven stemt inschrijver in met de procedure en met de inhoud, bepalingen, (technische) specificaties en uitvoeringsvoorwaarden, zoals neergelegd in dit Programma van Eisen.

Mocht dit Programma van Eisen onduidelijkheden, tegenstrijdigheden of fouten bevatten, dan kunt u dit kenbaar maken via de 'nota van inlichtingen'.

Algemene eisen

- 1.1 Alle vermelde data zijn, in geval van onvoorziene omstandigheden, in overleg aan te passen door opdrachtgever. Inschrijver moet in staat zijn hier flexibel op in te spelen.
- 1.2 Voor de gehele contractperiode gelden deadlines zoals weergegeven in de globale planning door opdrachtgever, zie hiervoor *Bijlage 5*.
- 1.3 Opdrachtgever hecht waarde aan social return en de toepassing hiervan binnen haar afgesloten overeenkomsten. Inschrijver dient **minimaal 5% van de jaarlijkse opdrachtsom (excl. btw)** bij opdrachtgever in te vullen door social return. Bij de uitvoering van opdrachten bij opdrachtgever worden medewerkers ingezet van bijvoorbeeld de volgende doelgroepen: participatiewet, praktijkleerplaatsen, WW, WIA/WAO, bbl/bol-leerweg, statushouders. Gedurende de looptijd van de overeenkomst rapporteert inschrijver het aantal besteedde uren aan social return bij de dienstverlening aan opdrachtgever en maakt daarbij ook gebruik van de Social Return Monitor van de Gemeente Groningen.

Vouchers

- 2.1 De voucher wordt digitaal met een uitnodiging verstuurd per e-mail.
- 2.2 In de digitale uitnodiging is ruimte voor een bericht van het College van Bestuur van de Hanze. De tekst voor het bericht wordt vanuit de Hanze in het Nederlands en Engels aangeleverd.
- 2.3 Inschrijver is eindverantwoordelijk voor het proces en het bewaken van de voortgang om begin december de digitale voucher/uitnodiging en het assortiment te kunnen leveren conform de gestelde condities.
- 2.4 Na uitlevering van de digitale vouchers, is het mogelijk voor opdrachtgever om extra digitale voucher codes aan te vragen.
- 2.5 Hanze levert emailadressen aan inschrijver en inschrijver verstuurt de digitale vouchers naar de Hanze-medewerkers.
- 2.6 De digitale vouchers worden in de week na 5 december verstuurd, exacte data volgt volgens planning.
- 2.7 Iedere voucher heeft een unieke inlogcode en is beveiligd tegen misbruik. De uitgegeven inlogcodes kunnen eenmaal verzilverd worden.
- 2.8 Vanwege het verstrekken van de emailadressen dient inschrijver een verwerkersovereenkomst te ondertekenen.

Aanbod geschenken

- 3.1 Inschrijver biedt d.m.v. een voucher een breed assortiment eindejaarsgeschenken, waaruit de medewerkers van opdrachtgever individueel een keuze maken. Het assortiment bevat minimaal:
 - Breed aanbod aan geschenken;
 - Eventuele cadeaubonnen zijn zowel online als fysiek (afhankelijk van de aanbieder) te verzilveren bij externe leveranciers;

- ‘Samengestelde eindejaarspakketten’;
 - Eigen goede doel van de opdrachtgever: Hanze University Foundation.
 - Het maximale aan te bieden geschenken (buiten cadeaubonnen en goede doel) is in afstemming met de Hanze.
- 3.2 Elk contractjaar wordt door Inschrijver ~~eind mei~~ een start gemaakt om samen met opdrachtgever tot een nieuw passend assortiment te komen. Opdrachtgever dient zijn goedkeuring te verlenen aan de samenstelling van het assortiment. Het vastgestelde assortiment dient de gehele bestelperiode beschikbaar/leverbaar te zijn.
- ~~3.3 Het assortiment bestaat uit artikelen met verschillende waardes. De medewerker kan voor de waarde van de voucher kiezen uit één of meer cadeaus.~~
- 3.4 Het assortiment bestaat enkel uit kwalitatief hoogwaardige producten die voldoen aan de (Europese) veiligheidsnormen.
- 3.5 Gedurende de volledige looptijd van de Raamovereenkomst inclusief optionele verlengingen, worden wijzigingen in het aanbod of voorstellen voor aangepaste geschenken door inschrijver ~~uiterlijk eind mei van dat jaar~~ aan opdrachtgever ter goedkeuring voorgelegd.
- 3.6 Gedurende de volledige looptijd van de Raamovereenkomst inclusief optionele verlengingen, geldt dat opdrachtgever en inschrijver uiterlijk begin september van dat kalenderjaar de eindejaarsgeschenken voor dat jaar overeenkomen.
- 3.7 Elke medewerker kan naast het assortiment geschenken ook kiezen om de waarde van (of een gedeelte van) de voucher te schenken aan een goed doel: de Hanze University Foundation (HUF). Het is mogelijk om via de webshop/landingspagina van inschrijver te doneren aan HUF. Niet verzilverde vouchers worden (na afloop van de bestelperiode) automatisch toegekend aan HUF. Inschrijver zal 0% per donatie inhouden. Inschrijver verzorgt in naam van opdrachtgever de totale schenking aan dit goede doel.
- 3.8 Inschrijver garandeert voorraad en levering van alle aangeboden cadeaus. Cadeaus die niet op voorraad zijn, kunnen middels een backorder, binnen 2 weken alsnog geleverd worden.

Webshop of landingspagina

- 4.1 De webshop of landingspagina is bereikbaar t/m eind februari voor het selecteren van een geschenk of donatie. Op 1 maart sluit de ‘bestelperiode’.
- 4.2 De webshop/landingspagina moet door diverse webbrowsers ondersteund worden: (vb. Edge, FireFox, Safari en Chrome).
- 4.3 De webshop/landingspagina is toegankelijk voor mobile devices (tablets en smartphones).
- 4.4 De webshop/landingspagina is eenvoudig in gebruik, gebruikersvriendelijk en 24/7 bereikbaar in de bestelperiode, daarbij ook berekend op piekbelasting als alle Hanze-medewerkers tegelijk de webshop/landingspagina bezoeken.
- 4.5 In de webshop/landingspagina worden ~~het Hanze logo, de Hanze slogan en het logo van Hanze University Foundation weergegeven volgens de look & feel van opdrachtgever~~ en bevat geen reclame-uitingen.
- 4.6 De minimale functies van de webshop: bestelfunctie, zoekfunctie op productcategorie, artikelnaam en artikelnummer, (fatale) levertijd, informatiefunctie per product zoals besteleenheid, verpakkingseenheid, nettoprijs (punten).
- 4.7 De volledige content van de webshop of landingspagina is zowel in het Nederlands als Engels beschikbaar.
- 4.8 Na het plaatsen van de bestelling ontvangt de medewerker een bevestiging van de bestelling per e-mail op zijn/haar e-mailadres. Indien de bestelling naar een huisadres wordt geleverd, wordt de bestelling binnen 5 werkdagen op het opgegeven adres van de medewerker geleverd. Er is mogelijkheid tot het traceren van de bestelling.
- 4.9 Opdrachtgever draagt zorg voor een behoorlijke en zo duurzaam mogelijke verpakking en vervoer

van de gekozen geschenken.

- 4.10 Elk product kan binnen 1 kalendermaand kosteloos retour voor een vervangend product, **indien de producten defect, beschadigd of onvolledig zijn ontvangen**. Etenswaren uitgesloten. Inschrijver heeft een uniforme, eenvoudige en klantvriendelijke retourprocedure. Na de retourommelding is het volledige risico voor inschrijver. **Retour bij opgaaf van andere redenen wordt overlegd met opdrachtgever. Indien dergelijke kosten zich voordoen, dan worden deze – mits vooraf gespecificeerd en in overleg – in rekening gebracht bij de opdrachtgever.**
- 4.11 Voor alle producten geldt een volledige garantie van ten minste minimaal 1 jaar. Dit betekent dat alle producten bij defect kosteloos vervangen kunnen worden.
- 4.12 Inschrijver stelt elk contractjaar een functionerende webshop/landingspagina ter beschikking, met minimaal het niveau van gebruiksvriendelijkheid als bij inschrijving.

Service en administratie

- 5.1 Exacte deadlines worden na gunning vastgesteld, hiervoor dient de globale planning (*Bijlage 5*) als uitgangspunt.
- 5.2 Inschrijver zal de persoonsgegevens die Hanze-medewerkers verstrekken om bestellingen te kunnen doen voor geen ander doel verwerken dan ten behoeve van de ondersteuning en afwikkeling van het individuele bestelproces.
- ~~5.3~~ Inschrijver zal de persoonsgegevens van Hanze-medewerkers **1 maand na afloop van de bestelperiode** vernietigen.
- 5.4 Inschrijver zorgt voor een vast aanspreekpunt welke verantwoordelijk is voor het account van Opdrachtgever op commercieel als wel op technisch gebied. Bij afwezigheid door vakantie of ziekte zorgt Inschrijver voor een vervanger. Beiden zijn goed bekend met de Opdrachtgever.
- 5.5 Aanspreekpunt (of vervanger) is minimaal telefonisch en per e-mail goed bereikbaar op werkdagen van 09.00 – 17.00 uur vanaf afleverdatum van de vouchers tot einde looptijd vouchers en met een uitloop tot iedere lopende bestelling is afgehandeld. In geval van spoed ook buiten kantooruren bereikbaar.
- 5.6 Inschrijver beschikt gedurende de bestelperiode over een servicedesk waar Hanze-medewerkers rechtstreeks contact kunnen opnemen via telefoon of e-mail. De servicedesk van inschrijver is gedurende de bestel- en afleverperiode iedere werkdag bereikbaar tussen 09.00-17.00 uur.
- 5.7 Binnen uiterlijk twee werkdagen geeft inschrijver reactie op klachten/vragen van Hanze-medewerkers.
- 5.8 Inschrijver verleent zijn medewerking aan leveranciersbeoordelingen (zgn. vendorrating), op basis van periodieke leveranciersbeoordelingen. Eenmaal per jaar, in februari/maart, vindt er een evaluatiegesprek plaats.
- In onderling overleg tussen opdrachtgever en inschrijver worden, na gunning, de definitieve KPI's, en de vereiste prestatiescores vastgesteld. Hierbij levert Inschrijver een opzet van de KPI's en heeft contactpersoon van HG de beslissende stem. Indien de inschrijver de door hem afgegeven minimale KPI-score niet behaalt, wordt de inschrijver in de gelegenheid gesteld een verbeterplan op stellen. Indien de inschrijver hetgeen gesteld in het verbeterplan niet realiseert is de HG gerechtigd de overeenkomst niet te verlengen. De resultaten worden opgenomen in de managementrapportage.
- KPI's dienen gerelateerd te worden aan de doelstellingen van de aanbesteding en SMART geformuleerd te zijn (mate van bijdrage, meetmethode, frequentie, de minimale te behalen norm en beheersmaatregel). Er dienen tenminste KPI's te worden opgenomen voor:
- de klanttevredenheid over de kwaliteit van (logistieke) dienstverlening;
 - de klanttevredenheid over de webshop of landingspagina;
 - de klanttevredenheid over de klachtenafhandeling;
 - tijdigheid en volledigheid van de managementrapportages;

- duurzaamheid/social return.
- 5.9 Binnen maximaal 4 weken na het sluiten van de besteltermijn levert Inschrijver een rapportage met daarin minimaal:
- totaal aantal verzilverde vouchers;
 - het aantal bestelde producten per cadeau-artikel;
 - Wanneer en hoeveel bestellingen zijn geplaatst in de periode vanaf uitgifte digitale kaart tot sluiting verzilveringstermijn.
 - aantal giften HUF (goede doel);
 - overzicht helpdeskmeldingen;
 - aanbevelingen en ervaringen;
 - KPI's;
 - bijdrage social return.

Prijsstelling en facturering

- 6.1 De prijzen voor de eindejaarsgeschenken en bijbehorende dienstverlening vertegenwoordigen een waarde die all-in is: dus incl. btw, valuta indexering en alle eisen uit dit beschrijvend document, alle (ontwerp)kosten i.r.t. de digitale voucher, kosten voor het ontwerpen en hosten van de webshop/landingspagina, administratiekosten, managementkosten, loonkosten, implementatie, kwaliteitscontrole, nazorg, klachtenafhandeling, geschillen, materiaalkosten, verpakking, verzend-bezorgkosten, verpakkingsbelasting, toeslagen en eventuele nog niet genoemde kosten voor uitvoering van deze opdracht.
- 6.2 Voor het jaar 2026 bedraagt de voucher een waarde van €25 per persoon. De waarde van de vouchers wordt iedere 3 jaar herzien, voor het eerst in 2029. Naar aanleiding van deze herziening kan het besteedbare bedrag naar boven of naar beneden worden bijgesteld.
- 6.3 De beschikbaar gestelde cadeaubonnen in de webshop vertegenwoordigen het totale voucherbedrag van €25 (tenzij gewijzigd). De overige cadeau-artikelen dienen een zo hoog mogelijke (gebruiks)waarde te vertegenwoordigen.
- 6.4 Inschrijver kan de opdrachtsom factureren conform onderstaand termijnschema:
- 100% van de opdrachtsom op de definitieve afleverdatum;
 - nalevering vouchers worden apart gefactureerd op één verzamel factuur. Deze factuur mag ingediend worden na de einddatum van de besteltermijn.
- 6.5 De factuur dient minimaal als PDF te worden aangeleverd maar bij voorkeur als PDF in combinatie met een XML-bestand. Het XML-bestand dient daarbij te voldoen aan de UBL2.0/2.1 standaard. De factuur dient te worden verzonden aan facturen@org.hanze.nl.
- 6.6 Facturen zullen door de Hanze uiterlijk binnen 30 dagen na de factuurdatum worden betaald.
- 6.7 Op elke factuur dienen de volgende gegevens te worden vermeld:
- Factuurnummer en -datum;
 - NAW-gegevens, btw-nummer, IBAN-nummer en inschrijfnummer KvK van opdrachtnemer;
 - duidelijke omschrijving/eenheden van de geleverde goederen en/of diensten;
 - toegepaste btw-tarief en btw-bedrag;
 - vermelding van gehanteerde valuta;
 - budgetcode van de Hanze.
- 6.8 De vereisten voor btw-bedrag afronding moeten voldoen aan de richtlijnen van de Belastingdienst.
- 6.9 Inschrijver dient bij creditfacturen aan te geven voor welk origineel factuurnummer en inkoopordernummer de creditfactuur is.
- 6.10 Facturen voor vooruitbetalingen en automatische incasso's zullen niet worden geaccepteerd.
- 6.11 Inschrijver krijgt, voor het overschrijven van de donaties, het IBAN-nummer van het goede doel (HUF) tijdig door van opdrachtgever.

- 6.12 Binnen 45 kalenderdagen na het verstrijken van de bestelperiode wordt de eindafrekening door inschrijver aangeleverd en vindt de uitbetaling aan HUF plaats.