

## Bijlage 1

### Programma van eisen Europese aanbesteding Eindejaarsgeschenken en Personeelsattenties

<b>Eisen 1. Juridisch</b>	
<b>Eis 1.1</b>	Opdrachtnemer is in staat en bereid om de gevraagde dienstverlening ten behoeve van de aanbestedende dienst, gedurende de gehele looptijd van de Raamovereenkomst inclusief eventuele verlengingen, conform de in de aanbestedingsstukken gestelde eisen en voorwaarden uit te voeren.
<b>Eis 1.2</b>	Opdrachtnemer voert alle werkzaamheden uit met inachtneming van de vigerende Nederlandse wet- en regelgeving.
<b>Eis 1.3</b>	De algemene voorwaarden, verkoopvoorwaarden en/of andere voorwaarden van opdrachtnemer worden nadrukkelijk van de hand gewezen.
<b>Eis 1.4</b>	De volgorde in prioriteit (in aflopend belang) in geval van strijdigheid tussen de contractdocumenten is: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Raamovereenkomst</li> <li>2. De verwerkersovereenkomst SBB</li> <li>3. Aanbestedingsstukken en de nota(s) van inlichtingen (laatste versie/datum als hoogste in de rangorde)</li> <li>4. Inkoopvoorwaarden Algemene inkoopvoorwaarden leveringen SBB 2025</li> <li>5. Inschrijving opdrachtnemer</li> </ol>
<b>Eis 1.5</b>	Opdrachtnemer handelt (aantoonbaar) conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming (UAVG). Alle gegevens door de aanbestedende dienst aan opdrachtnemer ter beschikking gesteld, of door de onder de Raamovereenkomst verrichte werkzaamheden aan opdrachtnemer bekend geworden, zullen anders dan op een door de Nederlandse Wet- en regelgeving toegelaten wijze niet aan derden verstrekt worden. De aanbestedende dienst behandelt alle door opdrachtnemer verstrekte persoonsgebonden informatie eveneens conform de in Nederland geldende Wet- en regelgeving.
<b>Eis 1.6</b>	De Nadere opdrachten en de daarbij behorende bijlagen vormen onlosmakelijk onderdeel van de Raamovereenkomst. In geval van tegenstrijdigheden, geldt dat de Nadere opdracht slechts prevaleert boven de Raamovereenkomst en de daarbij behorende bijlagen indien in een Nadere opdracht uitdrukkelijk van (enige bepaling van) de raamovereenkomst wordt afgeweken, voor zover er geen sprake is van een wezenlijke wijziging.
<b>Eis 1.7</b>	De verwerkersovereenkomst en de daarbij behorende bijlagen vormen onlosmakelijk onderdeel van de Raamovereenkomst. In geval van tegenstrijdigheden, geldt dat de verwerkersovereenkomst slechts prevaleert boven de Raamovereenkomst en de daarbij behorende bijlagen indien het gaat om de verwerking van persoonsgegevens.
<b>Eis 1.8</b>	Opdrachtnemer verplicht zich tot geheimhouding van al hetgeen door de uitvoering van de opdracht over de bedrijfsvoering van de aanbestedende dienst blijkt en draagt ervoor zorg dat alle medewerkers van/namens opdrachtnemer, alsmede onderaannemers en (toe)leveranciers van opdrachtnemer zich naar deze verplichting gedragen, ook na beëindiging van de opdracht.
<b>Eis 1.9</b>	Opdrachtnemer brengt de aanbestedende dienst, zodra opdrachtnemer weet of

	behoort te weten dat de nakoming van de opdracht niet, niet tijdig of niet naar behoren plaatsvindt, onmiddellijk schriftelijk én telefonisch op de hoogte onder vermelding van de omstandigheden.
<b>Eis 1.10</b>	De aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor op ontbinding van de Raamovereenkomst en/of een schadevergoeding in geval van onjuiste en/of onvolledige informatie en/of het niet kunnen nakomen hetgeen bij inschrijving aangeboden is.
<b>Eis 1.11</b>	Indien de Raamovereenkomst binnen de looptijd wordt ontbonden om reden van een onjuiste calculatie, op grond van een onvoldoende prestatie, of andere tekortkomingen die aan opdrachtnemer kunnen worden toegerekend, is opdrachtnemer verplicht tot vergoeding van de schade die door de annulering ontstaat. Onder schade wordt in dit verband mede verstaan het verschil tussen de met opdrachtnemer overeengekomen prijs en de eventueel hogere (marktconforme) prijs, verbonden aan het doen uitvoeren van de opdracht door een derde, zulks te berekenen over de nog resterende looptijd van de Raamovereenkomst. Indirecte- en gevolgschade zoals bedrijfsstagnatie vallen hier niet onder.
<b>Eis 1.12</b>	Opdrachtnemer gaat er mee akkoord dat bij een fusie van de aanbestedende dienst met een derde partij de scope van de opdracht kan wijzigen binnen de kaders van artikel 2.163 Aw 2012 en de Raamovereenkomst per aangetekend schrijven met inachtneming van een opzegtermijn van drie (3) kalendermaanden geheel of gedeeltelijk kan worden beëindigd.
<b>Eis 1.13</b>	Indien opdrachtnemer gebruik maakt van één, of meer onderaannemers dan wordt de Wet Ketenaansprakelijkheid zoals geregeld in de Invorderingswet 1990 alsmede het G-rekeningenbesluit 1991 van toepassing op de Raamovereenkomst. Opdrachtnemer vrijwaart de aanbestedende dienst tegen alle eventuele aanspraken die door de belastingdienst of de bedrijfsvereniging in het kader van de Wet Ketenaansprakelijkheid worden gemaakt, alsmede tegen eventuele op de wet gebaseerde verhaalaanspraken van onderaannemers en de (mogelijke) impact hiervan voor de aanbestedende dienst.
<b>Eis 1.14</b>	Indien er een verschil blijkt te zijn tussen de eisen in het programma van eisen en de (genoemde) vigerende (Nederlandse) Wet- en regelgeving, normeringen, en/of andere documenten waarnaar wordt verwezen in de aanbestedingsstukken dan prevaleert de strengste variant.
<b>Eis 1.15</b>	Onenigheid over kwaliteit, acceptatie en uitvoering van de opdracht wordt door de aanbestedende dienst aan een deskundige onafhankelijke derde partij voorgelegd. De kosten voor het inschakelen van de deskundige onafhankelijke derde komen voor rekening van de partij die door deze onafhankelijke derde in het ongelijk gesteld wordt.
<b>Eis 1.16</b>	De door opdrachtnemer bij inschrijving opgegeven antwoorden op de kwalitatieve sub-gunningcriteria maken automatisch en direct deel uit van de eisen die gesteld worden aan de uitvoering van de opdracht.

<b>Eisen 2. Commercieel</b>	
<b>Eis 2.1</b>	De Raamovereenkomst heeft een looptijd van twee (2) jaar met de mogelijkheid voor de aanbestedende dienst om ééenzijdig tegen gelijkblijvende voorwaarden tweemaal te verlengen voor een duur van twee (2) jaar. De verwachte ingangsdatum van de Raamovereenkomst is 1 juli 2026.
<b>Eis 2.2</b>	De aanbestedende dienst stelt opdrachtnemer uiterlijk drie (3) maanden voor het verstrijken van de initiële (of: dan geldende) looptijd van de Raamovereenkomst

	schriftelijk in kennis indien de aanbestedende dienst gebruik maakt van de verlengingsoptie. Indien een verlengingsoptie niet wordt uitgeoefend, eindigt de Raamovereenkomst van rechtswege na het verstrijken van de dan geldende looptijd en/of bij het bereiken van de in de aanbestedingsstukken aangegeven maximale omvang van de opdracht.
<b>Eis 2.3</b>	De voorwaarden van de Raamovereenkomst blijven van toepassing op alle Nadere opdrachten die na het eindigen van de raamovereenkomst nog niet (volledig) geleverd of uitgevoerd zijn.
<b>Eis 2.4</b>	De datum van de Nadere opdracht is bepalend voor de prijs die opdrachtnemer in rekening mag brengen. Prijswijzigingen die na deze datum zijn doorgevoerd, blijven buiten beschouwing.
<b>Eis 2.5</b>	De prijzen zijn in euro's afgerond op twee (2) decimalen, exclusief btw.
<b>Eis 2.6</b>	<p>Alle prijzen zijn all-in prijzen waaronder wordt verstaan, inclusief alle kosten, maar niet beperkt tot transport- en afleveringskosten, verpakkingskosten, opslagkosten, levering DDP (Incoterms®2020) op locatie van de aanbestedende dienst, installatie- en montagekosten, administratiekosten, overheadkosten, kantoorkosten, kosten voor verzekeringen, leges, heffingen, implementatie etc. Andere kosten komen derhalve niet voor vergoeding in aanmerking.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aanvullende opdrachten waarvoor de aanbestedende dienst opdracht heeft gegeven conform de eisen en voorwaarden die gesteld worden aan aanvullende opdrachten.</li> </ul>
<b>Eis 2.7</b>	Alle in de aanbestedingsstukken en de daarbij behorende bijlagen genoemde bedragen en aantallen zijn indicatief, wat betekent dat hieraan geen rechten ontleend kunnen worden door opdrachtnemer voor de werkelijke afname. Het is niet meer en niets minder dan een inschatting, welke gebaseerd is op historische cijfers en toekomstverwachtingen. Dit betekent dat de mogelijkheid bestaat dat de genoemde raming in de praktijk hoger, of lager uitkomt.

<b>Eisen 3. Eindejaarsgeschenken en personeelsattenties</b>	
<b>Eis 3.1</b>	De werknemers van Opdrachtgever 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.
<b>Eis 3.2</b>	De opzet en het inrichten van deze gepersonaliseerde (huisstijl) (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.
<b>Eis 3.3</b>	De opzet en het inrichten van deze gepersonaliseerde (huisstijl) (Interactieve) website-omgeving geschiedt in samenwerking met de Opdrachtgever zodat deze optimaal aansluit op de huisstijl van Opdrachtgever. Voor huidige huisstijl specificaties zie Bijlage 2. Huisstijlkleuren SBB. Onder "Interactief" wordt in deze Aanbesteding verstaan: Alle inspanningen om een website meer dan een webshop te maken. Denk bijvoorbeeld (maar zeker niet alleen) aan aanklikbare afbeeldingen met uitleg over producten, videocontent over oorsprong producten, gedeeltes van de website waar de medewerkers boodschappen voor collega's kunnen achterlaten, gebruiksaanwijzingen, tips, trucs etc. met betrekking tot het assortiment of onderdelen van het assortiment.
<b>Eis 3.4</b>	Opdrachtnemer is in staat om uiterlijk begin oktober van het desbetreffende jaar een link naar de testomgeving van de website-omgeving voor eindejaarsgeschenken door te sturen ter beoordeling.
<b>Eis 3.5</b>	De website-omgeving voor eindejaarsgeschenken zal, in overleg met Opdrachtgever live gaan voor de werknemers van Opdrachtgever op een jaarlijks, nader te bepalen moment in de maand december maar uiterlijk op 15 december van dat jaar.

<b>Eis 3.6</b>	De website-omgeving voor eindejaarsgeschenken blijft tot 3 maanden na het openen actief ten behoeve van het bestellen van cadeaus.
<b>Eis 3.7</b>	Het assortiment dat wordt aangeboden in genoemde website-omgeving zal per jaar worden samengesteld conform een per jaar vast te stellen thema in overleg met Opdrachtgever.
<b>Eis 3.8</b>	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.
<b>Eis 3.9</b>	Jaarlijks zullen er in overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer tenminste drie (3) goede doelen worden uitgekozen waaraan werknemers van Opdrachtgever de waarde, of een deel van de waarde, van het eindejaarsgeschenk kunnen doneren. Deze mogelijkheid is als optie beschikbaar in de gepersonaliseerde (huisstijl) (Interactieve) website-omgeving.
<b>Eis 3.10</b>	Het voor dat jaar geldige budget per persoon ten behoeve van het eindejaarsgeschenk is inclusief BTW.
<b>Eis 3.11</b>	Werknemers van Opdrachtgever kunnen in de speciale, gepersonaliseerde (Interactieve) website-omgeving kiezen voor 1 cadeau ter waarde van het budget per persoon, of meerdere cadeaus die opgeteld de waarde van dat budget vertegenwoordigen.
<b>Eis 3.12</b>	Verzending van de gekozen producten wordt op de meest duurzame, verantwoorde manier verstuurd naar de medewerker.
<b>Eis 3.13</b>	Direct vanaf het moment dat de website wordt opengesteld voor medewerkers is het duidelijk indien er producten (tijdelijk) niet leverbaar zijn. Het niet beschikbaar zijn van producten mag geen invloed hebben op het aanbod. Er moet voor een (tijdelijk) niet beschikbaar product een vergelijkbaar product beschikbaar zijn.
<b>Eis 3.14</b>	Inschrijver is in staat om op incidentele basis gedurende de looptijd van de Overeenkomst attenties voor de medewerkers van Opdrachtgever of voor stakeholders te verzorgen. De waarde van deze attenties en het thema worden per keer uitgevraagd.
<b>Eis 3.15</b>	Van Opdrachtnemer wordt een actieve meedenk-rol verwacht in het uitzoeken van deze attenties.
<b>Eis 3.16</b>	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de complete logistieke afhandeling, zie verder onder "levering en retournering".
<b>Eis 3.17</b>	Opdrachtnemer is in staat om, in overleg met Opdrachtgever, binnen de eerste twee (2) maanden na de ingang van het contract een gepersonaliseerde (huisstijl) portal te maken waarin een aantal medewerkers van Opdrachtgever zelf een opdracht kunnen geven voor het bestellen van diverse personeelsattenties.
<b>Eis 3.18</b>	Deze portal kan worden ingericht met de dan geldende eisen die Opdrachtgever ten behoeve van de financiële administratie van haar medewerkers verlangd. Denk hierbij aan het verplicht invoeren van bijvoorbeeld een boekingscode of afdeling. De definitieve invulling van de portal wordt na gunning in overleg bepaald.
<b>Eis 3.19</b>	Het aanpassen van de portal voor bijvoorbeeld gewijzigde boekingscodes kan worden gedaan door enkele, nader te bepalen, medewerkers van SBB, de zogenoemde Super-Users.
<b>Eis 3.20</b>	Het portal biedt de mogelijkheid om gegevens, zoals naw gegevens, te uploaden t.b.v. de verzending van (relatie)geschenken.
<b>Eis 3.21</b>	Voor specifieke feestdagen zoals Pasen en Sinterklaas heeft de Opdrachtnemer minimaal drie (3) opties van attenties die kunnen worden voorgelegd aan Opdrachtgever. Deze opties zijn elk jaar verschillend. De opties zijn specifiek voor de betreffende feestdag.
<b>Eis 3.22</b>	Opdrachtnemer heeft de mogelijkheid om minimaal drie (3) opties van borrelboxen, fruitboxen e.d. samen te stellen en deze voor te leggen aan Opdrachtgever bij uitvraag van Opdrachtgever.
<b>Eis 3.23</b>	Levering van vouchers met unieke bestelcode voor de website-omgeving of overige personeelsattenties, kunnen indien gewenst in gethematiseerde verpakking worden verzonden. De producten worden geleverd aan het huisadres van de werknemers van

	Opdrachtgever, kantooradres van Stakeholders of per mail, dit is per keer/opdracht te bepalen door Opdrachtgever.
<b>Eis 3.24</b>	Levering van de gekozen (eindejaars)geschenken geschiedt op het adres opgegeven door werknemers van de Opdrachtgever, m.u.v. giftcards. Deze laatste mogen per e-mail verstuurd worden, middels digitale code(s), aan de werknemer. Hierbij dient Opdrachtnemer zorg te dragen dat deze niet als "ongewenste e-mail" aangemerkt wordt door algemeen gebruikte (privé) mailservers.
<b>Eis 3.25</b>	Levering van personeelsattenties kan, indien gewenst door Opdrachtgever, worden gedaan naar het kantoor van SBB in Zoetermeer of op een nader te bepalen locatie in Nederland.
<b>Eis 3.26</b>	Voor leveringen op het huisadres van de werknemers van de Opdrachtgever wordt door Opdrachtnemer gebruik gemaakt van meest CO2-neutrale verzending.
<b>Eis 3.27</b>	Een beschadigde levering kan kosteloos worden geretourneerd aan Opdrachtnemer en wordt kosteloos vervangen.
<b>Eis 3.28</b>	Op aangeven en aanleveren van Opdrachtgever dient Opdrachtnemer uitingen (zoals een brief of kaart) aan de verpakking van het (eindejaars)geschenk toe te kunnen voegen.
<b>Eis 3.29</b>	Opdrachtnemer heeft de mogelijkheid om, op verzoek van Opdrachtgever, lokale ondernemers toe te voegen in de bestelportal voor personeelsattenties. Deze ondernemers zijn gevestigd in en rondom Zoetermeer.

<b>Eisen 4. Aanvullende opdrachten</b>	
<b>Eis 4.1</b>	Naast de opdracht zoals beschreven in de aanbestedingsstukken dient opdrachtnemer op verzoek van de aanbestedende dienst ook bereid te zijn aanvullende opdrachten uit te voeren, binnen de kaders van artikel 2.163b Aw 2012. Onder aanvullende opdrachten worden leveringen verstaan welke niet zijn opgenomen in de opdracht en welke nauw verband houdt met de scope van de opdracht.
<b>Eis 4.2</b>	Aanvullende opdrachten zullen gezamenlijk nimmer meer dan 10% van de oorspronkelijke opdrachtwaarde bedragen.
<b>Eis 4.3</b>	Indien de aanbestedende dienst aanvullende opdracht wil laten uitvoeren wordt hiertoe schriftelijk een verzoek bij opdrachtnemer gedaan.
<b>Eis 4.4</b>	Opdrachtnemer brengt binnen vijf (5) werkdagen na ontvangst van het verzoek een offerte uit aan de aanbestedende dienst waarin de aanvullende opdracht voorzien van een uitgebreide beschrijving van de te verrichten dienst, de randvoorwaarden, de doorlooptijd voor de uitvoering, de levertijd en de geldigheid van de offerte (minimaal 30 dagen).
<b>Eis 4.5</b>	Na schriftelijke acceptatie van de offerte door de aanbestedende dienst dient de aanvullende opdracht binnen de opgegeven levertijd geleverd te worden.
<b>Eis 4.6</b>	Facturatie van de aanvullende opdrachten kan alleen plaatsvinden na volledige verrichting en acceptatie van de aanvullende opdracht door de aanbestedende dienst, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
<b>Eis 4.7</b>	De Raamovereenkomst incl. bijbehorende bijlagen prevaleert te allen tijde boven de voorwaarden opgenomen in een offerte met betrekking tot de aanvullende opdracht.

<b>Eisen 5. Facturatie</b>	
<b>Eis 5.1</b>	Onder vermelding van de Raamovereenkomst verzendt opdrachtnemer na volledige verrichting en acceptatie een verzamelfactuur per maand, tenzij in de opdrachtbevestiging anders is overeengekomen. De verzamelfactuur bevat alle opdrachten van de voorliggende periode uitgesplitst per opdracht.
<b>Eis 5.2</b>	<u>Een factuur bevat minimaal de volgende gegevens:</u>

	<p><u>Gegevens opdrachtnemer</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bedrijfsnaam</li> <li>• Adres</li> <li>• Telefoonnummer</li> <li>• KvK-nummer</li> <li>• Btw-nummer</li> <li>• IBAN rekeningnummer</li> <li>• Debiteurnummer</li> </ul> <p><u>Gegevens de aanbestedende dienst</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Stichting Samenwerking Beroepsonderwijs Bedrijfsleven (SBB)</li> <li>• Louis Braillelaan 24, 2719 EJ Zoetermeer</li> <li>• Contractnummer</li> </ul> <p><u>Factuur gegevens</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Factuurdatum</li> <li>• Factuurnummer</li> <li>• Intern referentienummer (indien van toepassing)</li> <li>• Periode waar de factuur betrekking op heeft</li> <li>• Totaal factuurbedrag exclusief btw</li> <li>• Btw-percentage</li> <li>• Btw-bedrag factuur</li> <li>• Totaal factuurbedrag inclusief btw</li> </ul> <p><u>Kostenoverzicht als bijlage</u></p> <p>Gegevens zoals gespecificeerd in eis 5.3 m.b.t. het kostenoverzicht.</p> <p>De definitieve inhoud en opmaak van de verzamelacturen wordt gedurende de implementatiefase in overleg tussen de Aanbestedende dienst en Opdrachtnemer vastgesteld.</p>
<b>Eis 5.3</b>	<p><u>Een kostenoverzicht bevat minimaal de volgende gegevens:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ordernummer/bestelnummer</li> <li>• Intern referentienummer (indien van toepassing) per order</li> <li>• Orderdatum</li> <li>• Naam van de opdrachtverstrekker (indien van toepassing)</li> <li>• Omschrijving geleverde product (conform termen offerte)</li> <li>• Aantal geleverde producten</li> <li>• Netto prijs per stuk exclusief BTW;</li> <li>• Netto totaalprijs per orderregel;</li> <li>• Subtotaal factuur exclusief BTW;</li> <li>• BTW;</li> <li>• Totaal kosten per order</li> </ul> <p>De definitieve inhoud en opmaak van de kostenoverzichten wordt gedurende de implementatiefase in overleg tussen de aanbestedende dienst en opdrachtnemer vastgesteld.</p>
<b>Eis 5.4</b>	<p>Facturen en het kostenoverzicht worden uitsluitend digitaal in pdf-formaat gestuurd aan facturen@s-bb.nl.</p>
<b>Eis 5.5</b>	<p>De betalingstermijn is 30 kalenderdagen na ontvangst van de (correcte) factuur.</p>

<b>Eis 5.6</b>	Indien een factuur niet voldoet aan de in de aanbestedingsstukken genoemde voorwaarden wordt de opdrachtnemer hiervan binnen twintig (20) kalenderdagen na ontvangst schriftelijk op de hoogte gebracht. De betreffende factuur wordt pas in behandeling genomen op het moment dat deze voldoet aan de in de aanbestedingsstukken genoemde voorwaarden.
<b>Eis 5.7</b>	De aanbestedende dienst is gerechtigd om indien er sprake is van door opdrachtnemer verschuldigde bedragen (crediteringen) welke niet tijdig zijn voldaan door opdrachtnemer, deze te verrekenen met bedragen die opdrachtnemer verschuldigd is aan de aanbestedende dienst.
<b>Eis 5.8</b>	Indien de aanbestedende dienst een factuur zonder geldige reden niet binnen het verstrijken van de betalingstermijn heeft voldaan, kan opdrachtnemer van rechtswege de wettelijke rente als bedoeld in artikel 6:119b lid 1 BW in rekening te brengen. De rentevergoeding wordt berekend over de vordering van opdrachtnemer.
<b>Eis 5.9</b>	De aanbestedende dienst is te allen tijde gerechtigd de door opdrachtnemer verzonden facturen door een door de aanbestedende dienst aan te wijze onafhankelijke accountant, als bedoeld in artikel 2:393 lid 1 BW, op juistheid te laten controleren.
<b>Eis 5.10</b>	Indien de aanbestedende dienst gebruik maakt van een accountantscontrole zal opdrachtnemer de betrokken accountant inzage in zijn boeken en bescheiden verlenen en deze alle gegevens en informatie verstrekken die deze verlangt. De controle is vertrouwelijk en strekt zich niet verder uit dan voor het verifiëren van de facturen is vereist. De accountant brengt zijn rapportage zo spoedig mogelijk aan beide partijen uit.
<b>Eis 5.11</b>	De kosten van het accountantsonderzoek komen voor rekening van de aanbestedende dienst, tenzij uit het onderzoek van de accountant blijkt dat de factu(u)r(en) niet juist dan wel onvolledig is/zijn, in welk geval bedoelde kosten voor rekening van opdrachtnemer komen.
<b>Eis 5.12</b>	Eindejaarsgeschenken: Opdrachtnemer stemt in met betaling na openstellen website voor Eindejaarsgeschenken op basis van het opgegeven aantal eindejaarsgeschenken.  Personeelsattenties/nadere opdrachten: Opdrachtnemer stemt in met betaling na levering/afroning van de Opdracht.  In beide gevallen is de betaaltermijn 30 dagen na factuurdatum.
<b>Eis 5.13</b>	Niet ingewisselde vouchers met unieke bestelcode worden uiterlijk 2 maanden na sluiting van de website voor 100% gecrediteerd.

<b>Eisen 6. Communicatie</b>	
<b>Eis 6.1</b>	Alle communicatie tussen opdrachtnemer en de aanbestedende dienst vindt plaats in de Nederlandse taal.
<b>Eis 6.2</b>	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat alle medewerkers die op welke wijze dan ook contact hebben met de aanbestedende dienst de Nederlandse taal in woord en geschrift beheersen.
<b>Eis 6.3</b>	De aanbestedende dienst krijgt een vast beslissingsbevoegd contactpersoon bij opdrachtnemer toegewezen voor alle vragen en/of opmerkingen met betrekking tot de Raamovereenkomst en de uitvoering van de opdracht. Deze contactpersoon dient tijdens kantooruren telefonisch en per e-mail bereikbaar te zijn, waarbij deze binnen (twee) 2 werkdagen inhoudelijk reageert op e-mail, telefonisch contact en/of voicemailberichten. Indien de contactpersoon langer dan vijf (5) werkdagen afwezig is wordt de aanbestedende dienst hiervan op de hoogte gebracht op het moment dat de

	aanbestedende dienst contact opneemt met de contactpersoon.
<b>Eis 6.4</b>	De aanbestedende dienst krijgt, indien de vaste beslissingsbevoegde contactpersoon langer dan vijf (5) werkdagen afwezig is, een vast vervangend beslissingsbevoegd contactpersoon bij opdrachtnemer toegewezen voor alle vragen en/of opmerkingen met betrekking tot de Raamovereenkomst en de uitvoering van de opdracht. Aan de bereikbaarheid van deze vervangende contactpersoon worden dezelfde voorwaarden gesteld als aan die van de vaste contactpersoon.
<b>Eis 6.5</b>	Opdrachtnemer beschikt over een gratis helpdesk die tijdens kantooruren telefonisch bereikbaar is, waarbij geldt dat in 99% van de gevallen de telefoon binnen één (1) minuut wordt beantwoord (geen antwoordapparaat c.q. voicemail). De telefoonkosten mogen niet meer bedragen dan de kosten voor een telefoongesprek naar een vaste telefoonlijn in Nederland. De helpdesk is daarnaast tijdens kantooruren per e-mail bereikbaar via een vast e-mailadres.
<b>Eis 6.6</b>	Klachten van de werknemers van Opdrachtgever dienen door de Opdrachtnemer te worden geregistreerd en binnen één (1) werkdag bevestigd te zijn en ten hoogste binnen vier (4) werkdagen te zijn afgehandeld.
<b>Eis 6.7</b>	Deze helpdesk blijft voor medewerkers van Opdrachtgever bereikbaar tot 1 maand na levering van het laatste eindejaarsgeschenk of 1 maand na sluiting van de website.

<b>Eisen 7. Personeel</b>	
<b>Eis 7.1</b>	Opdrachtnemer beschikt over voldoende medewerkers om de opdracht conform de aanbestedingsstukken uit te voeren.
<b>Eis 7.2</b>	Opdrachtnemer ziet erop toe dat de uitvoering opdracht ongestoord voortgang vindt en conform de daaraan gestelde eisen wordt uitgevoerd. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de voortgang niet door o.a. ziekte, vakantie of andere redenen van afwezigheid van haar medewerkers wordt onderbroken. Opdrachtnemer neemt in voorkomende gevallen onverwijld de nodige maatregelen tot het doen van de vereiste voorzieningen c.q. inzet van vervangend gelijkwaardig personeel (zowel qua werk- en denkniveau, als aantoonbare relevante werkervaring).
<b>Eis 7.3</b>	Alle medewerkers van en namens opdrachtnemer die ingezet worden voor de uitvoering van de opdracht dienen voldoende gekwalificeerd te zijn en te blijven gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst. Op eerste verzoek van de aanbestedende dienst dient Opdrachtnemer inzage te geven in de gehanteerde kwalificatie-eisen alsook aan te tonen dat de betreffende medewerkers aan de gestelde kwalificatie-eisen (blijven) voldoen.
<b>Eis 7.4</b>	Alle medewerkers van en namens opdrachtnemer welke in een gebouw van de aanbestedende dienst komen houden zich aan de geldende huisregels en kunnen zich op verzoek legitimeren.
<b>Eis 7.5</b>	Opdrachtnemer verklaart dat alle medewerkers die gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst bij opdrachtnemer in dienst zijn aan alle wettelijke voorschriften voldoen van het land (of de landen) waar de medewerker gecontracteerd en werkzaam is.
<b>Eis 7.6</b>	Opdrachtnemer is volledig verantwoordelijk voor het naleven van de wet- en regelgeving met betrekking tot aanstelling, tewerkstelling, betrouwbaarheid, gedrag en andere relevante zaken met betrekking tot haar medewerkers.
<b>Eis 7.7</b>	De aanbestedende dienst is niet aansprakelijk voor het inzetten van illegale (ingehuurde en/of gecontracteerde) werknemers voor de uitvoering van de opdracht door opdrachtnemer. Opdrachtnemer vrijwaart de aanbestedende dienst voor alle ter zake door de overheid aan opdrachtnemer opgelegde boetes.

<b>Eis 7.8</b>	Indien de aanbestedende dienst niet tevreden is over de inzet van een medewerker van opdrachtnemer kan de aanbestedende dienst verzoeken om vervanging van de desbetreffende medewerker. De aanbestedende dienst zal tijdig opdrachtnemer op de hoogte stellen en zal geen vervanging eisen op basis van ongegronde redenen.
----------------	--

<b>Eisen 8. Overleg en rapportages</b>	
<b>Eis 8.1</b>	Gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst vindt er (minimaal) één (1) maal per jaar een strategisch overleg plaats tussen de aanbestedende dienst en de accountmanager van opdrachtnemer. Alle andere overleggen vinden op verzoek van Opdrachtgever, indien deze het nodig acht, plaats.
<b>Eis 8.2</b>	De datum en het tijdstip van een overleg worden op initiatief van opdrachtnemer in overleg met de aanbestedende dienst bepaald.
<b>Eis 8.3</b>	Voor alle overlegvormen geldt dat deze plaatsvinden op een door de aanbestedende dienst te bepalen locatie.
<b>Eis 8.4</b>	Op basis van de uitkomsten van het Strategisch overleg stelt opdrachtnemer voor alle tekortkomingen en aandachtspunten en indien opdrachtnemer en/of de aanbestedende dienst dit wenselijk acht(en) verbeterplannen c.q. maatregelen op met als doel het doorlopend verbeteren van de uitvoering van de opdracht door opdrachtnemer.
<b>Eis 8.5</b>	Voor alle overlegvormen geldt dat opdrachtnemer zorgdraagt voor de verslaglegging en deze binnen vijf (5) werkdagen, als digitaal bestand (bewerkbare Microsoft Office applicatie of gelijkwaardig) per e-mail aan de aanbestedende dienst verstrekt.
<b>Eis 8.6</b>	De verslaglegging dient goedgekeurd te worden door de aanbestedende dienst. Indien de aanbestedende dienst het niet eens is met de verslaglegging dient deze aangepast te worden of indien de opdrachtnemer het niet eens is met de door de aanbestedende dienst verlangde aanpassingen dient binnen vijf (5) werkdagen, een nieuw overleg plaats te vinden over de onderwerpen waarover met het niet eens is in de verslaglegging. Indien het voor de aanbestedende dienst niet mogelijk is om binnen vijf (5) werkdagen een nieuw overleg te plannen dan dient er tenminste binnen deze periode een nieuw overleg gepland te worden.
<b>Eis 8.7</b>	<p>Opdrachtnemer verstrekt gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst op verzoek van de aanbestedende dienst binnen tien (10) werkdagen de volgende managementinformatie, (getotaliseerd per kwartaal, half jaar, jaar én gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst), waarin minimaal de volgende onderwerpen aanbod komen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Uitvoering opdracht in zijn algemeenheid</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Gemelde klachten (gesorteerd naar aantal en soort)</li> <li>○ Uitgevoerde verbeteracties en resultaat</li> <li>○ Overzicht geplande verbeteracties</li> <li>○ Toelichting op bijzonderheden m.b.t. de uitvoering van de opdracht</li> </ul> </li> <li>• <b>Omvang opdracht</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Overzicht van (nadere) opdrachten</li> <li>○ Kosten per (nadere) opdracht</li> <li>○ Totale kosten opdracht</li> <li>○ Toelichting op bijzonderheden m.b.t. de omvang van de opdracht</li> </ul> </li> <li>• <b>Performance</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Bijzonderheden m.b.t. de performance van het portal</li> </ul> </li> </ul>

<b>Eis 8.8</b>	Alle rapportages worden als digitaal bestand (bewerkbare Microsoft officeapplicatie of gelijkwaardig) per email aan de aanbestedende dienst verstrekt.
<b>Eis 8.9</b>	Rapportages dienen transparant opgesteld te worden. Dit houdt in dat: <ul style="list-style-type: none"> <li>• De informatie duidelijk en begrijpelijk is.</li> <li>• Rapportages een consistente lijn volgen.</li> <li>• Indien tekortkomingen en aandachtspunten zichtbaar worden in de rapportageoplossingen dienen deze te worden benoemd en voorzien van verbetervoorstellen</li> </ul> Daarnaast dient een rapportage een helder en duidelijke tendens zichtbaar te maken voor wat betreft het oplossen van tekortkomingen en aandachtspunten.
<b>Eis 8.10</b>	De wijze waarop de rapportages worden gepresenteerd (o.a. visuele weergave), wordt in overleg tussen de aanbestedende dienst en opdrachtnemer bepaald en schriftelijk vastgelegd gedurende de implementatiefase.
<b>Eis 8.11</b>	M.b.t. de Eindejaarsgeschenken levert Opdrachtnemer op verzoek van Opdrachtgever tussentijds alsmede achteraf een rapportage (anoniem) op van: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Klachten (aantal, aard, reactietermijn)</li> <li>- Afgenomen producten (aantal, soort/categorie)</li> <li>- Hoeveel medewerkers een eindejaarsgeschenk hebben gekozen</li> <li>- Hoeveel verstrekte eindejaarsvouchers er (nog) niet zijn ingewisseld</li> <li>- Bijzonderheden m.b.t. de performance</li> </ul>

#### Eisen 9. Duurzaamheid

<b>Eis 9.1</b>	De uitvoering van de opdracht moet minimaal voldoen aan de in Nederland geldende wettelijke voorschriften op het gebied van arbeidsomstandigheden, milieu, ergonomie en veiligheid.
<b>Eis 9.2</b>	Opdrachtnemer verplicht zich het Besluit beheer verpakkingen 2014 na te leven. Indien de regeling op het gebied van verpakkingen en verpakkingsafval wijzigt, zal opdrachtnemer de aangepaste regeling naleven.
<b>Eis 9.3</b>	Materiaalresten, emballage, verpakkingsmiddelen, evenals door de werkzaamheden van opdrachtnemer ontstane verontreinigingen dienen direct te worden opgeruimd en afgevoerd door opdrachtnemer.
<b>Eis 9.4</b>	Opdrachtnemer spant zich in om de milieuaspecten en mogelijke milieueffecten van de door hem gebruikte materialen, middelen en machines te verminderen.
<b>Eis 9.5</b>	Opdrachtnemer is aansprakelijk voor alle schade, die is of zal ontstaan door het niet naleven van de geldende milieuvoorschriften en beschikt over alle benodigde vergunningen en ziet toe dat de voorschriften worden nageleefd.

#### Eisen 10. Informatiebeveiliging en Privacy en ICT

<b>Eis 10.1</b>	Inschrijver garandeert dat SBB medewerkers toegang hebben tot de portal met hun SBB account middels single-sign-on op basis van AzureAD(FS).
<b>Eis 10.2</b>	Inschrijver garandeert dat het portal voorzien is van up-to-date antivirussoftware met als doel computervirussen te identificeren, tegen te houden en te verwijderen, voorzien zijn van een up-to-date Firewall met als doel het gebruikte netwerk te beschermen tegen misbruik van buitenaf en voorzien zijn van up-to-date Anti-malware en andere passende informatiebeveiligingsmaatregelen.
<b>Eis 10.3</b>	Toegang tot het portal vindt altijd plaats door middel van beveiligde verbindingen, bijvoorbeeld een SSL/ VPN verbinding of vergelijkbaar.
<b>Eis 10.4</b>	Het portal van Inschrijver is standaard in het Nederlands opgesteld. Engels is op verzoek mogelijk.

<b>Eis 10.5</b>	De beheerder en medewerker portalen ondersteunen recente versies van de browsers Edge, Firefox en Chrome.
<b>Eis 10.6</b>	Bij gebruik van een (cloud) portal zijn de data per klant gescheiden opgeslagen.
<b>Eis 10.7</b>	Inschrijver draagt zorg voor het periodiek (minimaal 1x per jaar) uitvoeren van penetratietests. Penetratietests zien erop toe dat applicaties van Inschrijver worden getest om inzicht te verkrijgen en houden in de mate waarin een (web) applicatie weerstand kan bieden aan pogingen om de webapplicatie te comprimeren.
<b>Eis 10.8</b>	Inschrijver draagt zorg voor het periodiek uitvoeren van vulnerability assessments. Applicaties van Inschrijver worden periodiek getest (minimaal 4 keer per jaar of bij nieuwe releases) om inzicht te houden in de mate waarin de ICT-omgeving bekende kwetsbaarheden en zwakheden bevat, zodat deze door Inschrijver waar mogelijk weggenomen kunnen worden.
<b>Eis 10.9</b>	Inschrijver stemt in met één of meerdere audits in de organisatie van Inschrijver ten einde de opslag, de beveiliging en authenticiteit van data te controleren. Deze audit worden alleen uitgevoerd wanneer er naar de mening van SBB ernstige tekortkomingen hiertoe aanleiding geven. Deze audits worden door een onafhankelijke geaccrediteerde derde partij uitgevoerd. Uitvoering van de audit vindt in overleg met Inschrijver plaats.
<b>Eis 10.10</b>	Inschrijver draagt zorg dat van de data op applicaties dagelijks (7 dagen per week) een backup wordt gemaakt.
<b>Eis 10.11</b>	Data (inclusief kopieën en backups) worden door Inschrijver opgeslagen in een EU-land.
<b>Eis 10.12</b>	Inschrijver zorgt ervoor dat alle gegevens beschikbaar blijven bij verlies van de locatie waar de gegevens zijn opgeslagen. Gegevens en backups worden niet op dezelfde locatie opgeslagen.
<b>Eis 10.13</b>	Inschrijver heeft een recovery proces ingericht waar back-up en restore onderdeel van uit maakt, zodanig dat de integriteit en beschikbaarheid van informatie verwerkende systemen of webapplicaties door Inschrijver worden gewaarborgd.