

## Bijlage 2 Programma van eisen

### A. Programma van Eisen

In dit Programma van Eisen staan de minimale voorwaarden en uitgangspunten geformuleerd waaraan de dienstverlening van Opdrachtnemer moet voldoen. Door in te schrijven conformeert Inschrijver zich onverkort aan alle eisen uit het Programma van Eisen. Het Programma van Eisen kan naar aanleiding van de Nota van Inlichtingen nog aangepast worden. Een ondertekend Programma van Eisen dient toegevoegd te worden aan uw inschrijving in TenderNed.

- A. Algemene Eisen
- B. Online omgeving
- C. Lokale ondernemers
- D. Vervangende kaart
- E. Klantenservice
- F. Commerciële eisen en facturering
- G. Communicatie
- H. Contractmanagement

Eisen A	Algemene eisen
A1	Werknemers kunnen tot een bedrag van €40,- inclusief btw meerdere/verschillende bestellingen plaatsen.
A2	Het is voor de werknemer mogelijk om meer geld te besteden dan de te vergoeden waarde van €40,- inclusief btw. Er dient dan te worden bijbetaald door de werknemer. Het bijbetalen geschiedt via wettelijk toegestane betaalmiddelen.
A3	Wanneer het maximaal te besteden bedrag van €40,- inclusief btw niet in zijn geheel besteed wordt, wordt er geen geld terug betaald aan de medewerker.
A4	Het moet mogelijk zijn om het eindejaarsgeschenk bij meerdere lokale ondernemers en/of (landelijke) goede doelen te besteden.
A5	Het eindejaarsgeschenk moet minimaal vanaf de uitreiking in december tot en met het volgende kalenderjaar geldig zijn. Dus bijvoorbeeld bij uitreiking in december 2026 vanaf het moment uitreiken in december 2026 t/m 31-12-2027.
A6	(Deels)Vrijgevallen kadobedragen komen niet ten goede van Opdrachtnemer. Onder (deels) vrijgevallen kadobedragen verstaan wij openstaande saldo na verstrijken van de geldigheidsdatum van het eindejaarsgeschenk.
A7	Gemeente Tilburg levert een lijst aan van medewerkers die recht hebben op het eindejaarsgeschenk. Hierin kan rekening gehouden worden met een scope van 2.000 tot 4.500 medewerkers.
A8	De opdrachtnemer mag zonder uitdrukkelijk voorafgaande schriftelijke toestemming van opdrachtgever in publicaties, reclame-uitingen of anderszins geen gebruik maken van de naam of logo van opdrachtgever.
A9	Opdrachtgever en opdrachtnemer overleggen samen hoe de bon wordt verstuurd naar de medewerkers.
A10	Opdrachtnemer garandeert dat gedurende de uitvoering van de opdracht door alle werknemers en ingezette derden, welke zorg dragen voor de uitvoering van de Opdracht, in de contacten met de Aanbestedende Dienst de Nederlandse taal in woord en geschrift wordt gebruikt. Tevens dient Opdrachtnemer er bij de uitvoering van de Opdracht zorg voor te dragen dat alle gebruikte/te hanteren documenten in de Nederlandse taal zijn opgesteld.

<b>Eisen B</b>	<b>Online omgeving</b>
B1	De online omgeving is veilig conform de actuele beveiligingsrichtlijnen van de informatiebeveiligingsdienst (IBD) en het Nationaal Cyber Security Centrum (NCSC). Voor alle voorwaarden verwijzen we naar de bijlage GIBIT voorwaarden.
B2	De online omgeving voldoet aan wetgeving rondom het verwerken van persoonsgegevens.
B3	Bezoekers van de online omgeving zijn geïnformeerd en geven, indien wettelijk van toepassing is, toestemming voor het gebruik van de cookies. Het gebruik van tracking cookies is onder geen enkele voorwaarde toegestaan.
B4	De website is op alle devices (mobiel, tablet en computer) goed en zonder problemen te gebruiken (responsive) en werkt op de meest gebruikte browsers (en de meest recente versies).
B5	De online omgeving heeft een duidelijk herkenbare afzender en maakt duidelijk dat er een samenwerking is met Gemeente Tilburg.
B6	De opdrachtnemer zorgt ervoor dat de online omgeving bij aanvang van de actie operationeel is.
B7	In de online omgeving is de actuele situatie met betrekking tot beschikbaarheid van lokale ondernemers en geldigheid van eindejaargeschenk duidelijk zichtbaar.
B8	Opdrachtgever krijgt de ruimte om tekstuele en eventueel andere aanpassingen door te laten voeren aan de online omgeving door Opdrachtnemer omwille van de duidelijkheid voor de gebruiker.
B9	De online omgeving is voorzien van een FAQ of Q&A die geüpdatet wordt n.a.v. binnengekomen vragen. Opdrachtgever mag deze aanvullen.
B10	Voor de vormgeving van de online omgeving dient er rekening gehouden te worden met de eisen omtrent communicatie, zie hiervoor de eisen bij G.
<b>Eisen C</b>	<b>Lokale ondernemers</b>
C1	Lokale ondernemers hebben een fysieke winkel/ bezoeklocatie in gemeente Tilburg.
C2	Het aanbod bestaat het eerste jaar uit minimaal 20 lokale ondernemers en het tweede en derde jaar uit minstens 30 lokale ondernemers (voor het eerste jaar is dit minimaal 20 i.v.m. tijdsperiode). Opdrachtnemer zorgt voor een divers aanbod van producten en diensten uit verschillende branches (zoals o.a. kledingwinkels, elektronica, boekhandels, horeca en schoonheid).
C3	Opdrachtnemer zorgt voor acquisitie en aansluiting van lokale ondernemers. Elke aan te sluiten ondernemer wordt vooraf besproken voor akkoord voor deelname bij opdrachtgever. Toestemming zal niet op onredelijke gronden worden onthouden.
C4	Dienstverleningsovereenkomst wordt gesloten tussen opdrachtnemer en lokale ondernemer (inclusief uniforme eigen verklaring). Concept van de dienstverleningsovereenkomst wordt bij inschrijving toegevoegd. Hier mogen geen onredelijke bepalingen in staan.
C5	Het eindejaarsgeschenk dient digitaal te kunnen worden uitgegeven bij de lokale ondernemers (dit in het kader van duurzaamheid.). Deze kan alleen besteed worden in fysieke winkels/ bezoeklocaties in gemeente Tilburg.
C6	In de praktijk kunnen medewerkers het eindejaarsgeschenk in delen besteden/ uitgeven bij de lokale ondernemer. De resterende waarde blijft op het eindejaarsgeschenk staan.
C7	Bij faillissement/ sluiting van één van de lokale ondernemers van de Opdrachtnemers, biedt de Opdrachtnemer binnen 3 maanden een gelijkwaardig alternatief aan de medewerkers van de Opdrachtgever.
C8	De opdrachtnemer kan geen kosten in rekening brengen bij de lokale ondernemer dan wel het goede doel waar de bon wordt verzilverd.

<b>Eisen E</b>	<b>Klantenservice</b>
E1	De klantenservice blijft operationeel zolang eindejaarsgeschenken geldig zijn, zie ook A6.
E2	De klantenservice is minimaal op werkdagen van 9.00 tot 17.00 uur telefonisch bereikbaar op een gratis nummer en via de mail.
E3	De klantenservice is in staat werknemers te ondersteunen bij het doorlopen van het bestelproces, en ontzorgt de werknemers hierin. Voorbeeld: de opdrachtnemer neemt telefonisch het keuzeproces door, inclusief het verzilveren van het eindejaarsgeschenk.
E4	Bij werknemers is bekend hoe zij de klantenservice kunnen bereiken.
E5	Klachten worden binnen 24 uur in behandeling genomen. De werknemer ontvangt hiervan een schriftelijke bevestiging.
E6	Klachten worden binnen 10 werkdagen inhoudelijk behandeld en opgelost. Het aantal binnenkomende klachten wordt geregistreerd en gerapporteerd aan opdrachtgever.
E7	Indien er vragen worden gesteld die buiten de scope van deze opdracht vallen, verwijst de opdrachtnemer de werknemer naar opdrachtgever.
<b>Eisen F</b>	<b>Commerciële eisen en facturering</b>
F1	Opdrachtgever mag het bestedingsbedrag van het eindejaarsgeschenk aanpassen.
F2	Afspraken over de betalingscondities en facturatie, zoals aanbetalingen, worden tijdens het verificatiegesprek afgestemd tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever. Opdrachtnemer dient een bankgarantie te overleggen wanneer Opdrachtgever dit verlangt ten behoeve van afspraken rondom aanbetalingen.
F3	Opdrachtgever dient akkoord gaan met één van de volgende betalings-/garantieconstructie: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Een Escrow regeling wordt uitgevoerd via een stichting derdengelden of een Escrow rekening. (In een dergelijke constructie worden vooruitbetaalde gelden juridisch afgescheiden van het vermogen van de opdrachtnemer. Hierdoor blijven de tegoeden bestemd voor medewerkers buiten de boedel bij een eventueel faillissement. Dit biedt een duidelijke en aantoonbare waarborg voor zowel opdrachtgever als eindgebruiker.)</li> <li>2. AFM vergunning of registratie als vrijgestelde elektronische geldinstelling</li> <li>3. Gedeeltelijke aanbetaling (bijvoorbeeld 50%, 25%, 25%)</li> <li>4. Facturatie achteraf (maandelijks)</li> </ol>
F4	Indexering is mogelijk bij het optionele verlengingsmoment voor het 3 <sup>e</sup> eindejaarsgeschenk (december 2028) en geschiedt conform het indexcijfer van de consumentenprijs van het CBS. De indexering wordt enkel over het commissiepercentage berekend dient uiterlijk voor 1 oktober 2028 van dat jaar kenbaar te zijn gemaakt. Indexering zal dan ingaan per 1 januari 2029 van het daaropvolgende jaar.
F5	De opdrachtnemer berekent een vast commissiepercentage waarin alle kosten opgenomen zijn (zoals, maar niet uitsluitend, implementatie- en beheerkosten) over het bedrag van de eindejaarsgeschenk.
<b>Eisen G</b>	<b>Communicatie</b>
G1	Opdrachtnemer voldoet aan de huisstijl van gemeente Tilburg en draagt zorg voor eenheid in communicatie (taal, beeld, uitstraling, afzender etc.). Opdrachtgever stelt zo nodig hiervoor materialen beschikbaar zoals: gemeentelogo, huisstijl en videoboodschap.

G2	De opdrachtnemer zorgt voor een toegankelijke online omgeving, zowel in woord- als beeldgebruik.
G3	Communicatie-uitingen richting werknemers en ondernemers door Opdrachtnemer worden altijd vooraf geaccordeerd door Opdrachtgever.
<b>Eisen H</b>	<b>Contractmanagement</b>
H1	De Opdrachtnemer dient, ten behoeve van alle zaken met betrekking tot de uitvoering van de Overeenkomst, één vaste contactpersoon beschikbaar te stellen. Dit geldt voor de gehele duur van de Overeenkomst. Deze contactpersoon dient de Nederlandse taal in woord en geschrift uitstekend te beheersen. Opdrachtnemer informeert de Opdrachtgever tijdig indien er sprake is van opvolging, dan wel vervanging van de vaste contactpersoon, echter uiterlijk één (1) maand van tevoren. Bij ziekte, verlof of andere vorm van afwezigheid zorgt de opdrachtnemer ervoor dat de vaste contactpersoon wordt vervangen door een ander persoon die werkzaam is bij de organisatie van de opdrachtnemer en die bekend is met alle gemaakte afspraken.
H2	Opdrachtnemer levert per kwartaal (of een frequentie in overleg te bepalen) een tussentijdse rapportage en aan het einde van de looptijd een eindrapportage. Daarin staat minimaal de volgende informatie: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Het aantal uitgegeven eindejaarsgeschenken aan de medewerkers.</li> <li>2. Het totaal aantal eindejaarsgeschenken dat is besteed bij de lokale ondernemers / goede doelen (in aantallen, percentage en bedrag).</li> <li>3. Bij welke lokale ondernemers / goede doelen het geschenk is uitgegeven (aantal, percentage en bedrag per leverancier).</li> <li>4. Verslag van de klantenservice</li> </ol>
H3	In opstartfase (1 <sup>e</sup> 3 maanden) zal er wekelijks overleg zijn. Daarna is er gedurende de looptijd van het project minimaal maandelijks overleg tussen opdrachtnemer en opdrachtgever m.b.t. voortgang van de opdracht.
H4	De opdrachtnemer doet binnen 1 week na het contractoverleg verslag van het contractoverleg bestaande uit: een samenvatting van het overleg, een actielijst, een afsprakenlijst.
H5	Opdrachtnemer levert jaarlijks in Q1 een planning aan voor het komende verzilveringsjaar, en stemt deze inhoudelijk af met Opdrachtgever.