

Programma van eisen

Bijlage 3



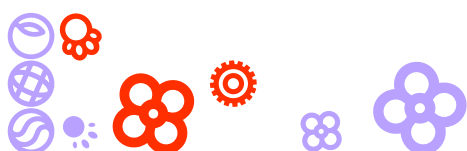
Eis	Algemene eisen
1.	Inschrijver verklaart te voldoen aan alle eisen en voorwaarden zoals opgenomen in de aanbestedingsdocumenten.
2.	Opdrachtnemer start in de eerste week van september 2026 met de implementatie. De implementatie dient uiterlijk eind november 2026 succesvol te zijn afgerond. Indien gedurende het traject blijkt dat de planning mogelijk niet wordt gehaald, meldt opdrachtnemer dit onverwijld aan opdrachtgever, zodat in gezamenlijk overleg passende maatregelen kunnen worden besproken.

Eis	Wet- en regelgeving
3.	Opdrachtnemer voldoet, en draagt er zorg voor dat haar onderaannemers en producten aan alle geldende wet- en regelgeving, (inclusief AVG) voldoen.

Eis	Product / assortiment
4.	<p>Opdrachtnemer biedt een assortiment dat bestaat uit attenties verdeeld over ten minste de volgende categorieën zoals bijvoorbeeld maar niet gelimiteerd tot (digitale) cadeau-bonnen, kaarten, ballonnen, bloemen/planten, taarten, kraamcadeaus, fruitmanden, boeken, themageschenken (Sinterklaas, Dag van de Leraar, Pasen etc.), wijn/bier, duurzame geschenken en Kerst-/ eindejaarsgeschenken.</p> <p>Het assortiment omvat aanbiedingen voor verschillende doelgroepen (zoals medewerkers, studenten en relaties) en voor ten minste onder andere de volgende gelegenheden:</p> <ul style="list-style-type: none">- Verjaardag medewerker;- Jubileum;- Huwelijk/geregistreerd partnerschap;- Kraamcadeaus;- Aanstelling/promotie;- Ziekte;- Kerst-/eindejaarsgeschenk.
5.	Het assortiment sluit aantoonbaar aan op het attentiebeleid van Yuverta, waarbij prijstranges, type attenties en toepassingsmomenten in overeenstemming zijn met de in de aanbestedingsleidraad opgenomen uitgangspunten. Opdrachtnemer toont dit aan door middel van een ingevulde assortimentsmatrix conform het prijzenblad.
6.	Het standaard assortiment wordt na gunning samen met Yuverta vastgesteld en kan gedurende de looptijd wijzigen (na schriftelijk akkoord van opdrachtgever). Deze bevat in ieder geval de producten zoals omschreven in het prijzenblad.
7.	Opdrachtnemer dient op verzoek van opdrachtgever lokale leveranciers op te nemen en zichtbaar te maken de webshop.
8.	Geschenken met bederfelijke waar hebben een houdbaarheidstermijn, die passend is voor normaal gebruik door de ontvanger, vanaf moment van levering.
9.	Bloemen worden vers geleverd en hebben minimaal zeven kalenderdagen vers garantie.
10.	Inschrijver biedt de mogelijkheid tot het leveren van boeketten buiten het vastgestelde assortiment.

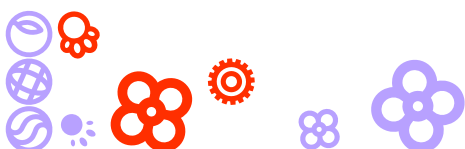
11.	De te leveren boekketten dienen zoveel mogelijk overeenkomend identiek te zijn aan de afbeelding.
12.	Bij een geschenk moet het mogelijk zijn om een gepersonaliseerde kaart, met Yuverta logo, te versturen.
13.	De kraamcadeaus worden in meerdere keuzes geboden voor de geboorte van meisjes en jongens maar ook neutrale geboortegeschenken. Deze moeten indien gewenst voorzien kunnen worden met naam (geborduurd) en/of logo Yuverta (gedrukt).
14.	Opdrachtnemer dient een gevarieerd aanbod aan digitale cadeaubonnen aan te kunnen bieden welke in waarde kunnen variëren van € 5,- tot € 50,-. De waarde dient door de leverancier op iedere afzonderlijke kaart aangegeven te worden. De prijs die betaald moet worden voor de cadeaukaart is gelijk aan de waarde van de cadeaukaart.
15.	Opdrachtgever en opdrachtnemer stellen, indien gewenst vanuit opdrachtgever, elk jaar gezamenlijk het Kerst-/eindejaarsgeschenkenpakket samen waarbij het van belang is dat het een duurzaam kerst-/eindejaarspakket is. Er dient een ruime keuze in verschillende producten voor in het kerst-/eindejaarspakket (food en non food) te zijn waarbij het aanbod jaarlijks varieert. Indien door Opdrachtgever gewenst dient het kerst-/eindejaarsgeschenk te bestellen te zijn via een portal door de medewerker. Daarnaast moeten er ook (in samenspraak) samenwerkingen gezocht kunnen worden met andere leveranciers. Indien in de tijd besloten wordt geen kerst-/eindejaarsgeschenken meer te geven aan de medewerker dan is Yuverta niet verplicht deze onder de raamovereenkomst af te nemen.
16.	Elke medewerker kan naast het cadeau-assortiment ook kiezen om een (gedeelte van het) bedrag te schenken aan een goed doel naar keuze van de opdrachtgever en is via de OCI koppeling van opdrachtnemer te doneren.
17.	Naast de kosten voor het geschenk en de eventuele verzendkosten mogen er geen andere kosten in rekening worden gebracht, alle kosten dienen inbegrepen te zijn.

Eis	Bestelportal
18.	Opdrachtnemer realiseert een werkende OCI-koppeling met AFAS binnen de implementatieperiode. Meer informatie kan inschrijver vinden via: https://help.afas.nl/help/NL/SE/Ord_Purch_Config_Req_OCI-XML_Own.htm?query=oci%20 De kosten voor het beschikbaar stellen, inrichten en onderhouden (dagelijks onderhoud, updates en upgrades) zijn inbegrepen in inschrijving.
19.	Opdrachtnemer zorgt voor een digitale handleiding voor bestellers.
20.	Opdrachtnemer mag alleen leveren op basis van inkooporders vanuit AFAS gegenereerd. Andere verzoeken tot leveringen vanuit Yuverta mogen niet aangenomen en uitgevoerd worden.
21.	Het assortiment wordt overzichtelijk weergegeven door middel van: <ul style="list-style-type: none"> - foto's; - omschrijving; - productinformatie; - leverinformatie; - besteleenheid, - verpakkingseenheid; - nettoprijs; - duurzaamheid.
22.	De webshop bevat een zoekfunctie waarmee de besteller binnen het assortiment kan zoeken. De zoekresultaten worden automatisch gefilterd conform de geldende WKR-



	<p>categorieën en budgetten. Alleen producten die passen binnen de vastgestelde WKR-kaders worden weergegeven, of worden duidelijk gemarkeerd indien ze buiten de toegestane kaders vallen.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bij elk zoekresultaat wordt zichtbaar of het product binnen het WKR-budget valt; • De zoekfunctie ondersteunt het maken van keuzes conform de WKR en het attentiebeleid van Yuverta, zodat de besteller geen producten kan selecteren die deze kaders overschrijden; • De functionaliteit wordt gedemonstreerd tijdens de implementatie of in een demo van de webshop.
23.	Getoonde prijzen in de webshop zijn all-in prijzen inclusief btw en inclusief alle bijkomende kosten. Verzendkosten dienen met een aparte regel op de factuur vermeld te worden.
24.	De locaties van Yuverta zijn opgenomen in de webshop als standaard afleveradressen die de besteller kan kiezen. Besteller kan tevens een afwijkend adres invoeren.
25.	Software updates en upgrades met een impact voor de bestellers worden, zeven werkdagen vooraf, gecommuniceerd.
26.	Software updates met een impact op bestaande OCI-koppeling worden tenminste vier weken voor implementatie aangekondigd bij Functioneel Beheer van Yuverta.
27.	De leverancier biedt functionaliteiten die bijdragen aan het beheersen van de Werkkostenregeling (WKR).
28.	De webshop maakt inzichtelijk welke geschenken binnen vooraf ingestelde WKR-budgetten vallen.
29.	De webshop biedt de mogelijkheid om budgetten in te stellen per categorie, gelegenheid en/of doelgroep.
30.	De webshop biedt rapportagemogelijkheden ten behoeve van monitoring en verantwoording van de WKR.
31.	De leverancier ondersteunt Yuverta bij de inrichting van de WKR-categorieën en budgetten tijdens de implementatiefase.
32.	De leverancier adviseert Yuverta over een efficiënte inrichting van het bestelproces, passend binnen de WKR en het attentiebeleid van Yuverta.

Eis	Levering
33.	Eén order wordt als één bestelling gezien ongeacht deze door verschillende tussenleveranciers worden geleverd. Per order wordt er één keer verzendkosten in rekening gebracht.
34.	Informatie op de zending bevat naast het adres ook de contactpersoon die de bestelling heeft geplaatst of voor wie de zending bestemd is.
35.	Bestellingen die voor 12:00 uur geplaatst zijn, dienen de volgende werkdag voor 17:00 uur bezorgd te zijn. Bestellingen geplaatst na 12:00 dienen binnen twee werkdagen (voor 17:00 uur) bezorgd te worden.
36.	Leverancier biedt de mogelijkheid bestellingen op een gewenste leverdatum te bezorgen indien deze meer dan twee werkdagen voor de gewenste leverdatum besteld zijn.
37.	Levertijd voor artikelen buiten het vaste assortiment wordt in overleg bepaald.
38.	De opdrachtnemer levert in heel Nederland.
39.	De leverancier is verantwoordelijk voor het (op de juiste locatie) aankomen van de geschenken.
40.	Grotere verpakkingen (o.a. pallets en rolcontainers) neemt opdrachtnemer kosteloos retour.
41.	Foutieve leveringen en leveringen met schade worden kosteloos retour genomen door opdrachtnemer en opnieuw geleverd binnen een termijn overlegd met de opdrachtgever.
42.	Wanneer sprake is van een vertraging van vijf werkdagen of meer in de levering, dient opdrachtnemer een onderzoek te starten bij de gekozen verzendmaatschappij.



	Afhankelijk van deze uitkomst wordt een oplossing aangeboden in de vorm van het nasturen van een nieuw geschenk.
43.	Elk product, met uitzondering van bederfelijke waar, kan binnen één kalendermaand na levering kosteloos worden geretourneerd. Opdrachtnemer faciliteert een uniforme, eenvoudige en klantvriendelijke retourprocedure, inclusief het beschikbaar stellen van een retourolabel. Het risico van verlies en beschadiging gaat over op opdrachtnemer op het moment dat de retourzending door de ontvanger wordt overgedragen aan de door opdrachtnemer aangewezen vervoerder. Opdrachtnemer draagt zorg voor (of verplicht het gebruik van) een verzendmethode met track & trace, zodat de zending te allen tijde te volgen is.

Eis	Duurzaamheid
-----	--------------

44.	Opdrachtnemer past verpakkingen toe die qua formaat zijn afgestemd op de afmetingen van het product, waarbij loze ruimte wordt beperkt. Het gebruik van om dozen is uitsluitend toegestaan indien dit aantoonbaar noodzakelijk is voor bescherming tijdens transport.
45.	Opdrachtnemer zorgt voor een zo CO2-neutraal mogelijke aflevering van de pakketten en biedt de mogelijkheid om het pakket op te halen bij een pakketpunt indien levering op het huisadres niet is geslaagd.
46.	Inschrijver maakt zo min mogelijk gebruik van plastic verpakkingen, indien toch plastic verpakkingen gehanteerd worden dienen deze zo duurzaam mogelijk te zijn (bijvoorbeeld recyclebaar/herbruikbaar).

Eis	Service
-----	---------

47.	Opdrachtnemer stelt een helpdesk, of contactpersoon, beschikbaar voor medewerkers van Stichting Yuverta. Deze is bereikbaar per mail en telefonisch op werkdagen van 08.00 tot 17.00 uur. De helpdesk, of contactpersoon, beantwoordt vragen en neemt klachten in behandeling.
48.	De helpdesk, of contactpersoon, reageert binnen één werkdag inhoudelijk op een vraag/klacht welke per mail is ontvangen.
49.	De bestelportal van opdrachtnemer kent een beschikbaarheid van 98% op werkdagen van 08.00 tot 17.30 uur.
50.	Beschikbaarheid wordt gemeten door opdrachtnemer en opgenomen in de kwartaalrapportage. Bij een beschikbaarheid <98% gemeten per maand is de prestatie onvoldoende. Indien de beschikbaarheid bij herhaling onvoldoende is gebleken dient er een verbeterplan door opdrachtnemer opgesteld te worden.
51.	De vouchers voor Kerst-/eindejaargeschenken kunnen ieder jaar vanaf datum aflevermoment (begin december) tot 31 maart van het opvolgende jaar worden verzilverd. De webshop is ook deze periode beschikbaar.
52.	Iedere voucher heeft een uniek nummer en kan één keer ingewisseld worden.

Eis	Prijzen & facturatie
-----	----------------------

53.	Inschrijver garandeert dat prijzen tot stand komen zonder ruggespraak, overleg, afspraak of verstandhouding met een of meerdere inschrijvers, al dan niet met het doel de concurrentie in enig opzicht te beperken. Inschrijver garandeert dat de in de offerte vermelde prijzen niet aan een andere inschrijver of concurrent zijn en/of zullen worden medegedeeld.
54.	Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid om per maand een verzamelfactuur te sturen waarop de kosten zijn gespecificeerd. Op de factuur dient minimaal het volgende worden vermeld: <ul style="list-style-type: none"> • Inkoopordernummer (uniek factuurnummer);



	<ul style="list-style-type: none"> • BTW specificatie; • De aard van de geleverde diensten; • Locatie geleverde diensten; • Data geleverde diensten; • Aantal en soort verrichtingen; • Factuurdatum.
55.	Voor aanvullende facturen en/of creditnota's gelden dezelfde voorschriften als voor facturen (zie Factuurwijzer). Op creditnota's moeten bovendien de datum, het nummer en het eindbedrag worden vermeld van de factuur waarop de creditnota betrekking heeft.

Eis	Communicatie
56.	Partijen participeren op proactieve wijze in uitvoeringsoverleggen. In de communicatiematrix zal worden opgenomen welke contactpersonen bij welk overleg aanwezig zullen zijn. Deze overleggen vinden in de implementatieperiode minimaal twee keer plaats en in de beheerfase één keer per jaar (afhankelijke van de behoefte).
57.	Verslaglegging van de overleggen geschiedt door opdrachtnemer en wordt maximaal twee weken na het gesprek, inclusief eventuele actiepuntenlijst, aangeleverd bij de gesprekspartner van Opdrachtgever.
58.	Opdrachtnemer stelt een vast aanspreekpunt aan met kennis van de overeenkomst met Yuverta die; <ul style="list-style-type: none"> • Kwartaalrapportages aanlevert; • Het jaargesprek voert; • De contacten rond het assortiment coördineert; • Vragen over contract en dienstverlening afhandelt; • Praktische problemen adequaat oplost (beschikt over voldoende mandaat).
59.	Yuverta ontvangt ieder kwartaal een digitale rapportage waarin is opgenomen: <ul style="list-style-type: none"> • Aantal bestelde artikelen (op artikelniveau) met bijbehorende prijzen (incl. en excl. BTW) en onderverdeling duurzame en niet-duurzame artikelen; • Aantal verzilverde cadeaubonnen/vouchers; • Omzet op artikelniveau en totale omzet; • Aantal bestellingen per locatie; • CO2 uitstoot Yuverta; • Aantal klachten en oplostermijnen; • Resultaten KPI's; • Een advies met betrekking tot het assortiment; • Aantal bestellingen en omzet per WKR-categorie, inclusief signalering van overschrijdingen van de vastgestelde WKR-budgetten.

Eis	KPI's
60.	Alle KPI's worden door opdrachtnemer gemonitord en gerapporteerd aan opdrachtgever in de kwartaalrapportages.
61.	Het al dan niet behalen van de KPI's kunnen input geven voor de keuze om de raamovereenkomst al dan niet te verlengen.
62.	Indien een KPI gedurende twee opeenvolgende kwartalen niet wordt behaald, stelt opdrachtnemer in overleg met opdrachtgever een verbeterplan op. In dit verbeterplan worden concrete maatregelen, planning en verantwoordelijkheden opgenomen. Het doel van het verbeterplan is dat de betreffende KPI uiterlijk in het daaropvolgende kwartaal weer voldoet aan de gestelde norm.
63.	KPI 1: Levering <u>Doel</u> Tijdige en correcte levering van geschenken.



Norm

- 95% van de bestellingen wordt op of vóór afgesproken leverdatum geleverd
- Maximaal 2% van de leveringen bevat beschadigde producten
- Maximaal 2% van de leveringen leidt tot een gegronde klacht

Toetsing

Analyse van leveringen, beschadigde bestellingen en klachtenregistratie wordt opgenomen in de kwartaalrapportage.

Presentatie van de resultaten door opdrachtnemer

In de kwartaalrapportage;

- Leverbetrouwbaarheid (%)
- Schadepercentage (%)
- Klachtenpercentage (%)
- Toelichting op afwijkingen en eventuele verbetermaatregelen

75. **KPI 2: Klanttevredenheid**

Doel

Zorgen voor tevreden bestellers over de dienstverlening.

Norm

Bestellers beoordelen de dienstverlening met minimaal een 7 (op schaal 1-10).

Toetsing

Opdrachtnemer verstuurt één keer per jaar een digitale enquête onder bestellers. De vragen voor de enquête worden in gezamenlijkheid opgesteld.

Presentatie van de resultaten door de Opdrachtnemer

In de kwartaalrapportage voorafgaand aan het jaargesprek:

- Gemiddelde tevredenheidsscore
- Aantal respondenten
- Belangrijkste verbeterpunten
- Eventuele verbetermaatregelen

