



Europese aanbesteding

EINDEJAARSGESCHENKEN 2026-2030

BIJLAGE 1 - PROGRAMMA VAN EISEN

24-6-2026

Colofon

Titel	Eindejaarsgeschenken 2026 - 2030
Document	Bijlage 1 - Programma van eisen
Afzendgegevens	Inkoop Uitvoeringscentrum Noord (IUC-Noord) Dienst Uitvoering Onderwijs Ministerie Onderwijs, Cultuur en Wetenschap Rijnstraat 50 2515 XP Den Haag Postbus 30155 9700 LG Groningen
Datum	24-6-2026

INHOUD

1	Algemeen	4
2	AVG	5
3	Voucher.....	6
4	Webshop	7
5	Assortiment	10
6	Leveringen	11
7	Overlegstructuur	13
8	Klantenservice	13
9	Klachtenprocedure	14
10	Rapportage	14
11	Facturatie	15

Bijlage 1 - Programma van eisen

In dit Programma van eisen is een onderverdeling in kopjes aangebracht ter bevordering van de leesbaarheid. De eisen die specifiek van toepassing zijn op de (uitvoering van de) opdracht staan hier omschreven. De in dit hoofdstuk opgenomen eisen zijn de minimale vanuit de overeenkomst geldende kaders. Door in te schrijven op de aanbesteding verklaart u dat u voor de uitvoering van de opdracht minimaal aan deze eisen voldoet.

1 ALGEMEEN

Algemeen	
1.	Het moet niet mogelijk zijn dat er door medewerkers van de Opdrachtgever enige vorm van bijbetaling wordt verricht, naast het gebruik van de gekregen punten (80 euro).
2.	Er mag op geen enkele wijze reclamemateriaal bij de eindejaarsgeschenken worden geleverd.
3.	De Inschrijver garandeert dat zijn dienstverlening en producten voldoen aan de in fundamentele ILO-verdragen opgenomen bepalingen. Deze betreffen de sociale criteria en bestaan uit het toepassen van de mensenrechten en de 4 fundamentele normen, zoals bescherming tegen dwangarbeid, kinderarbeid, discriminatie en vrijheid van vakvereniging. De normen komen van de Internationale arbeidsorganisatie International Labour Organization (ILO) www.ilo.org .
4.	Het is de Opdrachtnemer niet toegestaan gebruik te maken van het zogeheten 'shop in shop' principe, met uitzondering van de keuze op boeken, tijdschriften of dagbladen. Het aanbieden van dag - week- en maandbladen wordt niet gezien als een shop in shop.
5.	Sekseregistratie is niet noodzakelijk voor het aanvragen en verstrekken van de Eindejaarsvouchers. Dit betekent dat er in de correspondentie, tijdens het bestelproces of in mededelingen geen verwijzing naar sekse mag worden opgenomen. Zie bijlage 7. voor het Interactief afwegingskader onnodige sekseregistratie. Op de Eindejaarsvoucher en in de webshop mag het volgende niet vermeld worden: - géén keuzeveld/dropdown voor aanhef: man (Dhr.), vrouw (Mevr.), anders; - verwijzingen naar 'hem of haar'.
6.	U beschikt over een systeem voor het beheer van de toeleveringsketen en bent zelf leverancier in deze keten.
7.	U betreft lokale en/of kleinschalige toeleveranciers, te denken aan detailhandel, jonge (startende) ondernemers. De samenwerking met kleine of lokale toeleveranciers zal zijn in de vorm van het bieden van een platform binnen de webshop en betrokkenheid als zijnde toeleverancier.

2 AVG

AVG	
8.	De door de Opdrachtnemer ontvangen persoonsgegevens van medewerkers van de Opdrachtgever mogen uitsluitend worden gebruikt voor het verwerking van de eventuele digitale verzending (i.v.m. crisis) van de Eindejaarsvouchers en mogen nooit aan derden worden verstrekt of voor andere doeleinden worden gebruikt. De Opdrachtnemer handelt in overeenstemming met de bepalingen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). De Opdrachtgever bepaalt de doelen van de verwerking en met het contract ook de middelen. De Opdrachtnemer treedt uitsluitend op als verwerker en verwerkt de gegevens alleen voor de doelen die de Opdrachtgever heeft vastgesteld.
9.	Na afloop van het gehele proces (contractperiode) moeten de persoonsgegevens, die worden gebruikt voor de verzending van de gemaakte keuze, van de door de werknemer gekozen keuze, worden verwijderd en vernietigd. De Opdrachtnemer doet hiervan melding bij de contactpersoon (contractmanager) van de Opdrachtgever.
10.	De Opdrachtnemer garandeert dat hij alle vigerende regelgeving op het gebied van bescherming van persoonsgegevens in acht neemt. Deze geheimhoudingsverplichtingen betreffen nadrukkelijk ook de lijsten met persoonsgegevens. Eisen met betrekking tot privacywetgeving - Opdrachtnemer voert privacy management uit zodat de Opdrachtnemer in opzet, bestaan en werking voldoet aan de eisen vanuit de privacywetgeving zoals onder meer het hebben van een register voor verwerkingsactiviteiten, een functionaris voor gegevensbescherming ("FG/DPO"), processen voor datalekken en processen voor rechten van Betrokkenen. Onderdeel van het aantonen van de werking van privacy management is een technische gegevensanalyse waaruit blijkt dat de feitelijk verwerkte gegevens overeenkomen met de beschrijvingen. Toestemming van de medewerkers van de Opdrachtgever voor het verwerken van persoonsgegevens geldt niet als rechtsgrond door de Opdrachtnemer voor het verwerken van gegevens anders overeengekomen en voor andere doelen dan overeengekomen. Indien de inrichting van de techniek dusdanig is dat het geven van toestemming niet (direct) vermeden kan worden, gaat hier geen werking vanuit en leidt dit niet tot het verwerken van andere gegevens dan overeengekomen en voor andere doelen dan overeengekomen. - De inrichting van de dienstverlening en de organisatie van informatiebeveiliging en privacymanagement van de Opdrachtnemer voldoen aan marktstandaarden best practices zoals bijvoorbeeld de Common Criteria en de OWASP top 10. - Opdrachtnemer meldt alle (beveiligings-)incidenten waarbij persoonsgegevens van medewerkers van Opdrachtgever/Deelnemers in het geding kunnen zijn binnen 24 uur aan Opdrachtgever en, indien wettelijk verplicht, ook aan de Autoriteit Persoonsgegevens (AP). Bij het niet tijdig melden van incidenten kan Opdrachtgever ontstane directe en gevolgschade verhalen op de Opdrachtnemer.

3 VOUCHER

Voucher	
11	Kosten voor het maken van de Eindejaarsvouchers zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.
12	De Eindejaarsvoucher hoeft niet uitgevoerd te zijn in creditcardformaat (van kunststof), maar mag ook van papier/karton zijn, waarop de unieke inlogcode staat. Deze unieke inlogcode moet verzegeld zijn of niet zichtbaar door een kraslaag (scratch-off).
13	De vouchers mogen alleen in fysieke vorm worden aangeboden. Tenzij het door onvoorziene omstandigheden niet mogelijk is de Eindejaarsvouchers persoonlijk uit te reiken, zal de Opdrachtnemer voor de verzending van digitale Eindejaarsvouchers naar e-mailadressen zorgdragen.
14	Op de Eindejaarsvouchers moet in ieder geval het webadres van de webshop van de Opdrachtnemer staan, een unieke inlogcode en een gebruikersinstructie met betrekking tot de webshop. Met de unieke inlogcode kan de medewerker inloggen op de door de Opdrachtnemer gemaakte webshop en daar een geschenk kiezen.
15	De aangeboden Eindejaarsvouchers moeten representatief te zijn. Dit betekent dat de vouchers een uitstraling moeten hebben die past bij het ministerie van OCW.
16	De Eindejaarsvoucher mag niet aanstootgevend zijn.
17	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het toevoegen van het voorwoord aan de verpakking van de Eindejaarsvoucher. De tekst wordt vóór een bepaalde datum van elk jaar (dat in overleg met Opdrachtnemer wordt vastgesteld) door de Opdrachtgever aangeleverd bij de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer geeft hiervoor het maximale aantal leestekens door aan de Opdrachtgever.
18	Voordat de Opdrachtnemer de Eindejaarsvouchers naar de Opdrachtgever verstuurt, moet hij van de aangewezen contactpersoon van de Opdrachtgever schriftelijk goedkeuring ontvangen voor de levering. De bulkzending van Eindejaarsvouchers moeten door (of onder verantwoordelijkheid van) de Opdrachtnemer uiterlijk 26 november van elk jaar worden afgeleverd op de door de Opdrachtgever opgegeven afleveradressen. De Eindejaarsvouchers zijn per stuk verpakt, worden gebundeld per directie/dienstonderdeel én contactpersoon in één sub bulk en moeten worden geleverd aan alle locaties van de Opdrachtgever verspreid over Nederland. In het geval dat de Opdrachtgever onverhoopt niet het volledige aantal Eindejaarsvouchers ontvangt, levert Opdrachtnemer deze uiterlijk op 3 december na. De Opdrachtnemer neemt de mogelijke extra kosten voor haar rekening.
19	Op de Eindejaarsvoucher wordt vermeld dat de medewerkers van 3 december tot minimaal 1 februari kunnen bestellen.
20	De Eindejaarsvouchers moeten elk jaar vanaf 3 december geactiveerd zijn.
21	De uitgegeven codes/volgnummers moeten per gebundelde bulklevering aan de opgegeven adressen bekend zijn bij de Opdrachtnemer. Dit om misbruik te voorkomen bij zoekraken en het onmiddellijk kunnen deactiveren van de zoekgeraakte bulkzending.
22	Op de verzenddoos van de Eindejaarsvouchers moeten de gegevens van de Opdrachtgever staan (sticker met in ieder geval naam/contactpersoon en Directie/Eenheid/Dienst) en adres.
23	De Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat op de afleveradressen getekend wordt voor ontvangst van de cadeauvouchers en levert de bewijsstukken aan de Opdrachtgever (pakbonnen, bezorgservice, inclusief naam en handtekening van ontvanger).
24	De Eindejaarsvoucher moet door de individuele medewerker, vanaf 3 december tot minimaal 1 februari verzilverd kunnen worden.

Voucher	
25	De Opdrachtnemer is in staat om ook ná 3 december van elk jaar extra Eindejaarsvouchers te leveren. Op verzoek van de Opdrachtgever kan de Opdrachtnemer binnen drie werkdagen op één of meerdere opgegeven locaties, een nalevering verrichten. De Opdrachtnemer verstrekt 100 reserve-Eindejaarsvouchers (50 stuks voor OCW en 50 stuks voor DUO) aan de door de Opdrachtgever opgegeven adressen voor bijvoorbeeld nieuwe en/of extra medewerkers. Nalevering van de Eindejaarsvouchers dient elk jaar tot minimaal 1 februari mogelijk te zijn.
26	Ongebruikte Eindejaarsvouchers kunnen zonder kosten worden teruggegeven aan de Opdrachtnemer.
27	De Eindejaarsvoucher heeft een gegarandeerde waarde gelijk aan het op het Eindejaarsvoucher vermelde bedrag en behoudt deze waarde gedurende de volledige geldigheidsduur.
28	Inschrijver garandeert dat het totaalbedrag van de Eindejaarsvoucher in delen kan worden besteed, zolang het één bestelling betreft.
29	Het moet voor de Opdrachtgever mogelijk zijn om Eindejaarsvouchers/codes te (laten) blokkeren. Een dergelijk verzoek dient binnen 24 uur te worden uitgevoerd.

4 WEBSHOP

Webshop	
30	Opdrachtnemer stelt ten behoeve van de medewerkers van Opdrachtgever een webshop ter beschikking, waarin deze medewerkers een bestelling kunnen plaatsen middels een geactiveerde Eindejaarsvoucher.
31	Bij gebruik van de webshop wordt de privacy van de medewerkers van de Opdrachtgever gegarandeerd en zorgt de opdrachtnemer voor een adequate beveiliging van de informatie en de persoonsgegevens van de medewerkers van de opdrachtgever. De webshop voldoet aan de Europese wetgeving voor gegevensbescherming. In de bestelomgeving staan geen privacygevoelige gegevens(alleen van toepassing bij gebruik van digitale voucher).
32	De Opdrachtnemer die een nadere opdracht gegund krijgt, levert minimaal één week voor de opening van de webshop een handleiding over het gebruik van de webshop aan de Opdrachtgever en inlogcodes aan waarmee de webshop (aantoonbaar operationeel is zodat deze) getest kan worden.
33	De webshop van de Opdrachtnemer maakt gebruik van een beveiligde (https://) verbinding. De Opdrachtnemer verplicht zich tot een naar de laatste stand der techniek afdoende fysieke en logische beveiliging tegen onrechtmatige toegang door derden tot de door de Opdrachtnemer gebruikte computerapparatuur en -programmatuur en/of opgeslagen databestanden. Daarnaast is de opdrachtnemer verantwoordelijk voor het tijdig aanmaken van een back-up van de in zijn webshop opgeslagen gegevens.
34	De Opdrachtnemer zal een week voor het openen van de webshop het volgende opleveren: - definitieve lijst met aangeboden producten, met daarbij de huidige consumentenprijs, EAN codes; - lijst van de aangeboden producten uit de offerte; - overzicht met de verschillen van beide lijsten en daarbij het verschil vermeld in percentage tussen beide lijsten (maximaal 25%).
35	De gehele webshop van de Opdrachtnemer moet in de Nederlandse taal zijn opgesteld.

Webshop	
36	Opdrachtnemer zal bij het inrichten van de webshop de voor Opdrachtgever geldende richtlijnen betreffende de Rijkshuisstijl volgen. De site moet geschikt zijn om (Rijks)logo's te kunnen weergeven.
37	Inschrijver zal een betrouwbare en stabiele webshop aanbieden, waarvoor een minimale beschikbaarheid van 99% voor 7 dagen per week tussen 07.00 en 22.00 uur wordt vereist.
38	De Opdrachtnemer moet, op aangeven van de Opdrachtgever, een voorwoord van de Secretaris Generaal kunnen plaatsen op een plaats/omgeving die de Opdrachtnemer in de inschrijving aangeeft. De Opdrachtnemer mag hier geen (extra) kosten voor in rekening brengen. De tekst wordt elk jaar voor 1 november door de Opdrachtgever aangeleverd bij de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer geeft hiervoor het maximale aantal leestekens door aan de Opdrachtgever.
39	Voor de webshop moet per aangeboden artikel (geschenk) productinformatie worden aangeleverd in bestand-format Word, Excel of PDF. De volgende informatie wordt gevraagd: - productnamen; - merken; - kleur(en); - materialen; - afmetingen; - duurzaamheid (omschrijving/materiaal/energielabel/wattage); - EAN code.
40	De Opdrachtnemer zal uiterlijk op 10 oktober aan de Opdrachtgever een voorlopig voorstel doen voor het totaal aanbod in meerkeuzeconcept voor het lopende contractjaar. De aangeleverde beschrijvingen worden voorzien van een voorstel (in Word, Excel of PDF) met daarin foto's, productomschrijvingen en afmetingen/inhoudsmaten, duurzaamheid en EAN code. Vervolgens zal vóór 1 november overleg plaatsvinden tussen de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer om de definitieve inhoud van de webshop vast te stellen. De Opdrachtgever heeft het recht één of meer producten toe te voegen, te weigeren en/of te laten wijzigen door andere producten. De Opdrachtnemer zal als de Opdrachtgever dit eist, binnen twee weken een nieuw voorstel doen.
41	De openingstijden en het telefoonnummer van de klantenservice van de Opdrachtnemer zijn 24/7 duidelijk zichtbaar in de webshop.
42	Gebruikers moeten op de webshop van de Opdrachtnemer inzicht hebben in de waarde van de geactiveerde voucher.
43	• De webshop beschikt over de volgende functionaliteiten: zoekfunctie; • sorteerfuncties; • voorraadindicator; • levertijden; • klachten-/contactformulier waarmee Bestellers informatie op de webshop kunnen vinden. Deze functionaliteiten zullen zowel op de homepage als overige pagina's van de webshop duidelijk zichtbaar aanwezig te zijn.
44	Wanneer de Opdrachtnemer de keuze geeft om geschenken in meerdere prijsklassen te bestellen, zal de webshop een saldochecker moeten aanbieden.
45	Gedurende de bestelperiode wordt besteld met een vrij invulbaar adresveld, waarin de medewerker van de Opdrachtgever een bezorgadres kan opgeven.
46	De webshop moet beschikken over een goed zichtbare 'track & trace mogelijkheid' waarmee de medewerker van de Opdrachtgever de status van de bestelling kan volgen. Track en trace aan de besteller via een derde partij is niet toegestaan.

Webshop	
47	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de inrichting en het bijhouden van de e-catalogus in de webshop. Binnen het aanbod van categorieën moeten de producten gevarieerd zijn. De webshop moet alle aangeboden geschenken weergeven. Tijdens het bestellen dienen de gekozen producten en de prijs duidelijk in beeld te zijn ('What you see is what you get'). De geschenken moeten overzichtelijk en met duidelijke foto's worden weergegeven en bevatten de volgende productinformatie: - Nederlandse beschrijving van functionaliteit - Duurzaamheid (Omschrijving/materiaal/energielabel/wattage) - Merk - Type (nummer) - Beschikbare kleuren of kleur - EAN code - Materiaal en afmeting - Het aantal dat je krijgt bij een bestelling
48	In de webshop zullen de volgende categorieën aangeboden worden: - Geschenken - Kerstpakket - Belevissen - Cadeaukaart(s) - Portefeuille ministerie van OCW passende producten (missie OCW) - Goede doelen, door het Centraal Bureau Fondsenwerving goedgekeurde (www.cbf.nl) De categorie "duurzaam" zal geen aparte rubriek zijn, maar geïntegreerd worden in het assortiment als product informatie. Het staat de Opdrachtnemer vrij om de geschenken zelf te rubriceren of in te delen naar bepaalde thema's in de webshop, rekening houdend met het doorlopend thema: 'De Ontdekker' en een subthema vanaf het 2^{de} jaar.
49	Kosten voor het maken van de webshop zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.
50	Inschrijver draagt er zorg voor dat OCW (incl. de dienstonderdelen en DUO een eigen domeinnaam (URL) krijgt toegewezen. Dit met het oog op een gescheiden administratie en verantwoordelijkheden van de verschillende diensten. Voor alle medewerkers van OCW en DUO moet inhoudelijk dezelfde webshop worden aangeboden.
51	De medewerker moet na de bestelling een bevestiging ontvangen per e-mail.
52	Opdrachtgever zoekt een Inschrijver die <u>zelfstandig</u> in staat is om de volgende benodigde items te leveren: Eindejaarvoucher, webshop met de volgende items: geschenken, belevissen, cadeaubonnen en goede doelen. De Opdrachtgever wil uitdrukkelijk geen platformleverancier die bijvoorbeeld enkel een "webportal" aanbiedt waarop de daadwerkelijke leverancier(s) de producten kunnen aanbieden. <i>De reden van bovenstaande is dat dit een aanzienlijk risico geeft op het teveel onder druk komen te staan van de leverancier van geschenken, belevissen en cadeauecards door de tussenpersoon. Vanwege de vele concurrentie staan marges in deze markt onder druk. Uit het oogpunt van goed opdrachtgeverschap wil de Opdrachtgever de uiteindelijke toeleverancier(s) van de Opdrachtnemer niet buiten proportioneel onder druk zetten.</i>

5 ASSORTIMENT

Assortiment	
53	Alle geschenken in het assortiment dienen in alle opzichten te voldoen aan de in Nederland en Europa geldende overheidsvoorschriften, veiligheidsnormen en milieubepalingen.
54	De Opdrachtnemer biedt het assortiment aan via de webshop d.m.v. het aanbieden van keuzerubrieken, waarbij "duurzaam" geen aparte rubriek is, maar wel geïntegreerd is in het assortiment.
55	Er is een keuzemogelijkheid(menu) uit het aanbod van de verschillende geschenken.
56	De geschenken in de webshop moeten een minimale waarde hebben van € 10,- en een maximale waarde van € 80,-. Wanneer men geschenken aanbiedt in verschillende bedragen, geldt dat middels een puntensysteem, één of meerdere geschenken uitgekozen mogen worden. Het volledige bedrag moet wel in één bestelling door de medewerker uitgegeven worden. De (gecombineerde) geschenken moeten een totale waarde van € 80,- hebben. Voor goede doelen geldt de minimale waarde van € 5,- en een maximale waarde van € 80,-
57	Alle te leveren producten moeten nieuw zijn. Het leveren van gebruikte artikelen/producten is niet toegestaan, tenzij het om een circulair geproduceerd artikel gaat.
58	Hierbij is de eis dat de Opdrachtnemer alleen A-merken aanbiedt in het assortiment, uitgezonderd de aangeboden lokale producten.
59	De in het assortiment op te nemen drank- en etenswaren moeten een houdbaarheidstermijn hebben van minimaal 6 maanden vanaf 1 december, tenzij het een versproduct is, dan geldt de houdbaarheidsdatum van de verpakking.
60	Wanneer Opdrachtnemer in zijn assortiment activiteiten (bijvoorbeeld belevenissen) aanbiedt, dan zullen deze activiteiten in totaliteit (het totaal van het aanbod) landelijk dekkend zijn.
61	Het assortiment producten mag maximaal 25% afwijken in het definitieve assortiment t.o.v. het gegunde assortiment. Bij een grotere afwijking zal de Opdrachtnemer alleen producten mogen aanbieden met een hogere consumentenprijs dan het eerdere aanbod in de offerte.
62	Het volledige aangeboden assortiment is leverbaar tot 1 februari van elk jaar.
63	Indien door overmacht specifieke artikelen toch niet leverbaar meer zijn, dan moet de Opdrachtnemer gelijkwaardige alternatieven voorstellen. Bij niet meer te leveren producten van het aangeboden assortiment moet de Opdrachtnemer direct de Opdrachtgever informeren en een gelijkwaardig of beter alternatief voor dezelfde prijs aanbieden. Een alternatief is enkel na goedkeuring van de Opdrachtgever mogelijk. Het eventuele 'uitverkochte' product moet meteen uit de webshop worden verwijderd.
64	Het aanbod van het assortiment mag niet aanstootgevend zijn.
65	Binnen de verschillende productgroepen/categorieën moet er een keuze beschikbaar zijn uit meerdere geschenken.
66	Het assortiment moet bestaan uit een representatief aanbod van verschillende geschenken waarbij de uitstraling namens het ministerie van OCW als organisatie, richting de medewerker de nodige aandacht uitstraalt.

67	De Opdrachtnemer moet in zijn assortiment minimaal twee klassieke kerstpakketten aanbieden, combinatie food/non food in de prijsklasse van € 40,- en € 80,- incl. BTW of minimaal drie klassieke kerstpakketten, combinatie food/non food, in de prijsklasse van € 40,- incl. BTW. De aangeboden food-producten moeten uitsluitend uit A-merken bestaan.
68	De Opdrachtnemer moet in zijn assortiment verschillende, door het Centraal Bureau Fondsenwerving goedgekeurde goede doelen (www.cbf.nl) met een minimale waarde van € 5,- tot maximaal € 80,- aanbieden.
69	De daadwerkelijke samenstelling van de goede doelen wordt bepaald door de Opdrachtnemer samen met de Opdrachtgever.
70	De Opdrachtnemer maakt uiterlijk per 1 april de bedragen over naar de gekozen goede doelen van het lopende contractjaar. Daarnaast overlegt de Opdrachtnemer voor 15 april na overmaking de bewijsmiddelen waaruit blijkt dat de bedragen naar de goede doelen zijn overgemaakt en rapporteert het aantal aan welke doelen.
71	De Opdrachtnemer brengt geen kosten in rekening voor het registreren en afhandelen van de donaties.
72	In het assortiment moet de opdrachtnemer minimaal één (1) cadeaucard opnemen, waarmee de besteller de mogelijkheid krijgt op een later moment een keuze te maken op een algemene webshop van de Opdrachtnemer met een breed assortiment aan artikelen. De waarde van deze cadeaucard dient € 80,- te zijn. Deze cadeaucard moet minimaal drie (3) jaar geldig zijn.
73	Op de cadeaucard moet de waarde vermeld staan in euro's.
74	Bij uitgifte van een Algemene Cadeaucard (bijvoorbeeld van de Opdrachtnemer zelf) zal een lijst met acceptanten (via het platform) online te raadplegen zijn.
75	Opdrachtgever moet goedkeuring geven op de aangeboden artikelen die de marktwaarde vertegenwoordigen conform de aangeleverde lijst.
76	Als er manco's of beschadigingen in de uiteindelijk geleverde eindejaarsgeschenken worden geconstateerd, zal er binnen vijf (5) werkdagen na melding van de medewerker door Opdrachtnemer kosteloos een nalevering verstuurd worden.
77	Het kunnen leveren van een breed assortiment producten (incl. duurzame Producten), waarbij inzet tot arbeidsparticipatie wordt gestimuleerd en waarbij baankansen gecreëerd worden voor mensen die minder makkelijk op de arbeidsmarkt komen.
78	Het kunnen leveren van een breed assortiment producten (incl. duurzame Producten), waarmee ontwikkeling naar een circulaire (duurzame) economie wordt versneld en innovaties worden gestimuleerd.

6 LEVERINGEN

Leveringen	
79	Opdrachtnemer biedt de (bulk)levering van de Eindejaarsvouchers aan binnen de openingstijden van (de postkamers van) Opdrachtgever (in ieder geval tussen 08.30 en 16.00 uur)(zie bijlage 8), tenzij in de Nadere uitvraag een ander tijdsvenster wordt overeengekomen.
80	Opdrachtnemer garandeert een levertijd van de nalevering van de Eindejaarsvouchers aan de Opdrachtgever van maximaal 3 werkdagen.
81	Het risico voor transport van zowel de (bulk)levering van de Eindejaarsvouchers en de levering van de bestelde artikelen ligt t/m levering (aan Opdrachtgever/werknemer/besteller) bij Opdrachtnemer.

Leveringen	
82	Indien een bestelling digitaal verzonden wordt(omdat sprake is van onvoorziene omstandigheden), stemt Opdrachtnemer dat op tijd af met Opdrachtgever zodat Opdrachtgever de bestelling kan aankondigen bij ICT (Om te voorkomen dat de digitale voucher in de spambox in de spam mail terecht komen).
83	De verpakking van de bestelde artikelen en de doos moet duurzaam, deugdelijk zijn. Deugdelijk wil zeggen dat het in de verzending tegen een stootje moet kunnen zodat tijdens het transport de kans op vocht, transport- en overige schade tot het minimum beperkt blijft. En wanneer mogelijk feestelijk zijn, feestelijk wil zeggen dat Opdrachtgever er waarde aan hecht te benadrukken dat het om een cadeau gaat, dit moet (onder andere) tot uiting komen in de verpakking.
84	Geschenken uit het assortiment die niet op voorraad zijn, dienen middels een backorder alsnog binnen 10 kalenderdagen geleverd te worden.
85	Bestellingen die vanaf 3 december worden geplaatst moeten worden bezorgd op het door de individuele medewerker opgegeven bezorgadres. De geschenken moeten kosteloos worden bezorgd in Nederland en het grensgebied van Duitsland/België (inclusief de Waddeneilanden).
86	Bestellingen vanuit de webshop dienen binnen 5 werkdagen te worden bezorgd. Wanneer dit onverhoopt niet mogelijk is, dient de Opdrachtnemer dit te melden en zal gezamenlijk met de Opdrachtgever, per situatie, gekeken worden naar een passende oplossing.
87	Van de aangeboden producten moet minimaal 90% van de producten tot 1 februari in de webshop leverbaar zijn. De Opdrachtnemer draagt zorg voor communicatie met betrekking tot de voorraadinformatie.
88	Voor het (klassieke) kerstpakket geldt dat bestellingen die vóór 16 december worden geplaatst vóór 24 december bezorgd moeten worden op het door de individuele medewerker opgegeven bezorgadres. Indien bezorging te laat plaatsvindt, zal de Opdrachtnemer als toevoeging een cadeaucard van € 25,- aanbieden, ter compensatie voor de te late levering. (Deze informatie wordt vanzelfsprekend door de Opdrachtgever tijdens de looptijd van de bestelperiode, niet gecommuniceerd naar de werknemers). Dit om te voorkomen dat men expres laat gaat bestellen of onmogelijke eisen gaat stellen met als doel om een cadeaucard te ontvangen.
89	De kosten voor bezorging/verzending van de gekozen geschenken moeten in de prijs van de Eindejaarsgeschenken te zijn opgenomen. Er worden dus geen aparte bezorg-/verzendkosten bij de Opdrachtgever in rekening gebracht.
90	Voor foutieve aflevering van bestellingen of defecte leveringen biedt de Opdrachtnemer een gratis retouromogelijkheid aan (retourzending aan Opdrachtnemer), door middel van het gebruik van een Antwoordnummer van de Opdrachtnemer.
91	De Opdrachtnemer garandeert een leverbetrouwbaarheid van: - artikelen binnen vijf (5) werkdagen na bestelling op het aangegeven huisadres van 95%. - artikelen binnen tien (10) werkdagen na bestelling op het aangegeven huisadres van 100%. - De aangeboden cadeaucard(s) moet(en) in de gehele bestelperiode 100% leverbaar zijn. <i>Het leverbetrouwbaarheidspercentage wordt berekend als het aantal te laat geleverde bestellingen ten opzichte van het totaal aantal bestelopdrachten. Gedeeltelijk te laat geleverde bestellingen worden als te laat geleverde bestellingen beschouwd.</i>

7 OVERLEGSTRUCTUUR

Overlegstructuur	
92	De Opdrachtnemer heeft voor de totale looptijd van de raamovereenkomst één centraal contactpersoon en een vervanger aan die volledig op de hoogte zijn van de inhoud van de raamovereenkomst. Deze persoon is bevoegd om bindende afspraken te maken. De Opdrachtgever zal tijdig worden geïnformeerd bij opvolging of vervanging van de vaste contactpersoon. De contactpersonen en hun rol in de communicatiestructuur zullen worden vastgelegd in de raamovereenkomst. De Opdrachtnemer moet tijdens kantooruren (08.30 – 16.30 uur) via een (mobiel) telefoonnummer bereikbaar zijn. Het overleg vindt plaats op operationeel en tactisch niveau.
93	Op operationeel niveau vindt het overleg op de volgende gebieden plaats: • De stand van zaken m.b.t. de lopende periode • Overige operationele aangelegenheden Op strategisch niveau vindt het overleg op de volgende gebieden plaats: • Uitvoering van de overeenkomst; • Managementrapportages als bedoeld in de eisen over rapporteren; • Evaluatie tussentijdse afspraken, norm versus uitvoering van de dienstverlening; • Eventuele knelpunten in de dienstverlening; • Facturatie; • Kwaliteit; • Communicatie; • Klachtenregistratie en behandeling; • Assortiment; • Nieuwe productontwikkelingen, waaronder innovatie, MVO en efficiëntie. Van dit overleg wordt een verslag opgesteld door Opdrachtnemer en Opdrachtnemer legt dit ter goedkeuring voor aan Opdrachtgever. Opdrachtgever heeft de bevoegdheid de verslagen te corrigeren en na goedkeuring het verslag te accorderen.

8 KLANTENSERVICE

Klantenservice	
94	Opdrachtnemer zorgt voor een klantenservice helpdesk met een bezetting van medewerkers die de Nederlandse taal in woord en geschrift goed beheersen. Dit om ontvangers van de Eindejaarsvouchers goed te helpen bij het plaatsen van bestellingen, klachten en annuleringen in het systeem. De helpdesk is van 08.00 uur tot en met 17.00 uur op werkdagen bereikbaar.
95	De medewerkers van de helpdesk beschikken over inhoudelijke productkennis, zodat vragen en/of klachten over producten van medewerkers van Opdrachtgever direct kunnen worden afgedaan.

9 KLACHTENPROCEDURE

Klachtenprocedure	
96	Indien er zich (repeterende) klachten voordoen, zorgt Opdrachtnemer ervoor dat er binnen vijf (5) werkdagen, gerekend vanaf binnenkomst van de eerste klacht een structurele oplossing wordt aangeboden, dan wel zorgt Opdrachtnemer ervoor dat er binnen vijf (5) werkdagen een plan van aanpak ligt om het probleem op te lossen.
97	Bij de klantenservice kunnen per e-mail, telefoon en via chat vragen worden gesteld en klachten worden neergelegd en daar wordt zorggedragen voor de beantwoording van de vragen en de afhandeling van de klachten.
98	Opdrachtnemer verhelpt operationele klachten binnen vier (4) uur (kantoortijd). Indien de aard van de klacht een oplossing binnen vier (4) uur (kantoortijd) onmogelijk maakt, dient de Opdrachtnemer binnen twee (2) uur (kantoortijd) bij de melder en de Leveranciersmanager aan te geven welke acties worden ondernomen om de klacht te verhelpen.
99	Indien blijkt dat de kwaliteit van de dienstverlening niet conform deze raamovereenkomst wordt uitgevoerd, zullen de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer in overleg treden om de oorzaken hiervan op te lossen en te bespreken zodat wordt voorkomen dat dergelijke klachten tijdens de looptijd van de raamovereenkomst niet meer voorkomen.
100	De Opdrachtnemer biedt op alle artikelen een marktconforme wettelijke fabrieksgarantie die in overeenstemming is met de Europese wetgeving. Indien de Opdrachtgever aanspraak wil maken op garantie zal hiervoor de vastgestelde klachtenprocedure worden gebruikt.
101	Indien er zich (repeterende) klachten voordoen, zorgt Opdrachtnemer ervoor dat er binnen vijf (5) werkdagen, gerekend vanaf binnenkomst van de eerste klacht een structurele oplossing wordt aangeboden, dan wel zorgt Opdrachtnemer ervoor dat er binnen vijf (5) werkdagen een plan van aanpak ligt om het probleem op te lossen.

10 RAPPORTAGE

Rapportage	
102	De Opdrachtgever verlangt van de Opdrachtnemer tijdige, betrouwbare en overzichtelijke managementinformatie (opgemaakt in een door Microsoft Excel 2013 ondersteund formaat). De informatie zal door de Opdrachtnemer in de maanden december t/m februari beschikbaar gesteld worden. In ieder geval wekelijks maar bij voorkeur 'realtime' (dashboard). De overige eisen met betrekking tot de rapportage staan hieronder. De Opdrachtnemer houdt een administratie bij en rapporteert over: - het aantal Eindejaarvouchers die door de Opdrachtnemer zijn afgeleverd, inclusief de locatie van aflevering, het tijdstip van aflevering en eventueel de unieke volgnummers, - de aard van de gekozen artikelen, gesorteerd per item, - de aard en het aantal gekozen cadeaucards, - de aard en het aantal gekozen goede doelen, inclusief bedragen, - het percentage aan gekozen duurzame artikelen, - de aantallen artikelen die niet konden worden afgeleverd ('niet op voorraad' en/of 'uitverkocht') met de reden daarvan, - de besteldatum en bezorgdatum van de geschenken en de leverbetrouwbaarheid. - de beschikbaarheid van de webshop, - de ontvangen, afgehandelde en in behandeling zijnde vragen en klachten en de wijze waarop deze zijn opgelost inclusief de data van ontvangst, respons en de door de Opdrachtnemer aangedragen oplossing, - de gemiddelde wachttijd voor de klantenservice/helpdesk.

103	De Opdrachtnemer verstrekt daarnaast vóór 10 maart of voor 10 april na mogelijke verlengde openstelling van de webshop, een complete, digitale managementrapportage in de vorm van een spreadsheet, opgemaakt in een door Microsoft Excel 2013 ondersteund formaat. Deze rapportage bevat minimaal de in eis 111 genoemde informatie die aangevuld dient te worden met de volgende informatie: - de overgemaakte bedragen aan de goede doelen, inclusief het bewijs- en de datum van overmaking en de naam van de goede doelen, - het aantal verzilverde cadeauvouchers bij OCW en DUO, - evaluatie-informatie waaronder: zorgpunten, risico's en verbeterpunten, - de relevante ontwikkelingen bij de opdrachtgever en bij de opdrachtnemer, - overige relevante informatie (o.a. nalevering na sluiting webshop). <i>De Opdrachtnemer verstuurt dit via e-mail aan de contractmanager en leveranciermanager van OCW.</i>
-----	--

11 FACTURATIE

Facturatie	
104	Afrekening op basis van "No cure, no pay", zonder administratiekosten in rekening te brengen. Dat houdt in dat er bij geen verzilvering van een eindejaarsvouchers, er geen betaling plaatsvindt.
105	Opdrachtnemer accepteert dat er gedurende de looptijd van de raamovereenkomst nieuwe en/of verbeterde versies van de programmatuur van Opdrachtgever in gebruik genomen kunnen worden. Met programmatuur wordt bedoeld: systemen van de financiële administratie, waardoor er mogelijk een andere wijze van facturen kan worden geëist.