



Bijlage 4 Programma van Eisen

Dit document bevat de eisen die aan de opdracht worden gesteld. Inschrijver verklaart door in te schrijven bij uitvoering van de opdracht volledig te voldoen aan deze eisen en alle overige eisen die in de Aanbestedingsstukken zijn genoemd.

Indien uit de Inschrijving blijkt dat aan één of meerdere van deze eisen niet wordt voldaan, dan wordt de inschrijving uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure.

1. Algemene eisen

Eis 1.	Opdrachtnemer kan gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst voorzien in een totale behoefte aan levering van cadeaubonnen. Zoals beschreven in het beschrijvend document met kernmerk; EOA.2026.INK.2.
Eis 2.	Opdrachtgever is in staat om zowel digitale als fysieke cadeaubonnen te leveren.
Eis 3.	Opdrachtnemer stelt een vaste contactpersoon beschikbaar voor VISTA college. Bij afwezigheid van deze contactpersoon zorgt Opdrachtnemer ten alle tijden voor tijdige vervanging, zonder verlies van kennis van de raamovereenkomst met VISTA college.
Eis 4.	Opdrachtnemer evalueert jaarlijks evaluatie het assortiment op basis van relevante marktontwikkelingen en bespreekt eventuele voorstellen tot wijziging of uitbreiding met VISTA college.
Eis 5.	Opdrachtnemer zorgt voor een adequate beveiliging van de cadeaubonnen om fraude te voorkomen.
Eis 6.	Opdrachtnemer meldt datalekken zonder onredelijke vertraging na ontdekking en werkt mee aan noodzakelijke maatregelen en communicatie.

2. Eisen producten/Cadeaubonnen

2.1 Algemene eisen voor alle cadeaubonnen

Eis 7.	Opdrachtnemer draagt zorg voor het aanbieden, personaliseren, verstrekken en beheren van cadeaubonnen en ontzorgt VISTA college hierbij gedurende de looptijd van de raamovereenkomst.
Eis 8.	Cadeaubonnen zijn beschikbaar in de vaste waardes € 5, €10, € 20 en € 50.
Eis 9.	Cadeaubonnen zijn minimaal 24 maanden geldig en in delen besteedbaar.
Eis 10.	Opdrachtnemer verstuurt zes maanden na verstrekking van de digitale cadeaukaart en keuze-cadeaubon een herinneringsmail aan ontvangers waarvan de cadeaukaart niet of nog niet volledig is besteed.
Eis 11.	Er vindt geen automatische vermindering van de waarde plaats zolang de cadeaubon geldig is.
Eis 12.	Direct na gunning conformeert Opdrachtnemer zich aan de bestaande huisstijl van VISTA college.
Eis 13.	Opdrachtnemer past de huisstijl van VISTA college herkenbaar toe op uitingen en omgevingen die Opdrachtnemer namens VISTA college verzorgt richting medewerkers en vrijwilligers. De toepassing van de huisstijl wordt vooraf afgestemd met de afdeling Marketing en Communicatie van VISTA college.
Eis 14.	Bij het bestellen van cadeaubonnen moet er een mogelijkheid zijn om een persoonlijke boodschap mee te sturen met VISTA-logo (digitaal of fysiek kaartje).
Eis 15.	Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid om via de webshop een saldocheck te laten uitvoeren.
Eis 16.	Opdrachtnemer mag vervallen of niet-gebruikt tegoed van cadeaubonnen niet automatisch of stilzwijgend behouden of incasseren; eventuele afspraken over de bestemming van vervallen tegoeden worden vooraf expliciet en transparant met VISTA college vastgelegd.

2.2. Eisen aan specifieke cadeaubonnen

Eis 17.	Opdrachtnemer biedt specifieke cadeaubonnen aan binnen ten minste de volgende categorieën: algemene cadeaubonnen, boeken, lokale ondernemers, fashion en sieraden, sport, eten en drinken, entertainment en belevenissen, wellness, elektronica en evenementen/uitjes. Cadeaubonnen voor bloemen zijn uitgezonderd en niet toegestaan.
Eis 18.	Specifieke cadeaubonnen dienen zowel digitaal (per e-mail) als fysiek geleverd te kunnen worden.
Eis 19.	Cadeaubonnen dienen rechtstreeks besteedbaar te zijn bij aangesloten leveranciers, zonder aanvullende omzettings- of conversiestappen voor de ontvanger.



2.3 Eisen aan keuze-cadeaubonnen

Eis 20.	Opdrachtnemer biedt keuze-cadeaubonnen/keuzeconcepten aan binnen ten minste de volgende categorieën: algemene cadeaubonnen, boeken, lokale ondernemers, fashion en sieraden, sport, eten en drinken, entertainment en belevenissen, wellness, elektronica en evenementen/uitjes. Cadeaubonnen voor bloemen zijn uitgezonderd en niet toegestaan.
Eis 21.	Ontvangers kunnen meerdere cadeaubonnen aanschaffen met één unieke code.
Eis 22.	De besteller/ontvanger heeft zelf de mogelijkheid om in te loggen om het assortiment te zien, een digitale cadeaubon te verzilveren en informatie op te halen over de cadeaubon.

2.4 Kerst- en eindejaarattenties

Eis 23.	Opdrachtnemer biedt VISTA college via een online omgeving inzicht in de verzilveringsstatus van uitgegeven digitale keuzecadeaubonnen.
Eis 24.	Opdrachtnemer biedt een regeling waarbij niet-ingewisseld tegoed van cadeaubonnen met betrekking tot de kerstattenties wordt terugbetaald aan VISTA college. Terugbetaling vindt plaats na afloop van een vooraf overeengekomen verzilvertermijn van maximaal negen (9) maanden na uitgifte. De opdrachtnemer verstrekt een transparant overzicht van verzilverd en niet-verzilverd tegoed en betaalt het resterende bedrag binnen 30 dagen na afloop van de verzilvertermijn terug.
Eis 25.	Mogelijkheid tot levering van cadeaubonnen in kerst-/feestdagethema, met mogelijkheid om namens VISTA college hier een eigen boodschap aan toe te voegen.
Eis 26.	De webshop dient ten aanzien van de kerstattenties een puntensysteem te ondersteunen waarbij werknemers van VISTA college een vooraf vastgesteld aantal punten ontvangen. Met deze punten kunnen zij één of meerdere cadeaubonnen afnemen tegen een vooraf bepaald bedrag. Opdrachtnemer faciliteert de technische inrichting of aanpassing hiervan maximaal vier keer per kalenderjaar.

3. Bestellen

Eis 27.	Het bestelproces is gelijk voor iedere grootte van bestelling, zowel voor kleine (1 code) als grote bestellingen (100 codes of meer). Piekbestellingen kunnen zonder prestatieverlies worden verwerkt.
Eis 28.	Er geldt geen minimale bestelafname.
Eis 29.	Bestellingen kunnen tot drie dagen voor fysieke levering kosteloos worden gewijzigd of geannuleerd. Deze mogelijkheid geldt niet voor bestellingen die door Opdrachtnemer als maatwerk zijn aangemerkt, mits dit voorafgaand aan de bestelling expliciet aan VISTA college kenbaar is gemaakt.
Eis 30.	VISTA college verstrekt bij bestellingen minimaal; naam ontvanger, afleveradres, artikelnummer, ordernummer, omschrijving, aantallen en kostenplaats. Eventueel aangevuld met tekst voor op kaartje.
Eis 31.	Binnen 2 uur na bestelling ontvangt VISTA college een orderbevestiging met alle orderdetails.
Eis 32.	Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid tot het opslaan en hergebruiken van besteltemplates en het vooraf inplannen van bestellingen voor een toekomstige uitvoerdatum.
Eis 33.	Cadeaubonnen mogen geen verborgen kosten of servicekosten bevatten bij verzilvering.
Eis 34.	Mogelijkheid tot verzending naar meerdere e-mailadressen of fysieke vestigingen van VISTA college per bestelling.

4. Eisen Levering

Eis 35.	Digitale cadeaubonnen dienen direct na verwerking van de bestelling kosteloos beschikbaar te zijn voor de ontvanger.
Eis 36.	Indien van toepassing worden fysieke cadeaubonnen die uiterlijk om 12.00 uur zijn besteld op dezelfde werkdag verzonden bij reguliere bestellingen met lage aantallen. Voor bulkbestellingen (hoge aantallen) worden in overleg met VISTA college specifieke afspraken gemaakt over verwerkingstijd en verzendmoment.
Eis 37.	Per bestelling wordt maximaal éénmaal verzendkosten in rekening gebracht. In geval van deelleveringen worden hierover per situatie afspraken gemaakt in overleg met VISTA college. Voor verzending per post mag maximaal € 2,75 in rekening worden gebracht, inclusief verpakkings- en handlingskosten. Bij eventuele spoedleveringen en grote bestelhoeveelheden gaat opdrachtnemer hierover in gesprek met VISTA college.
Eis 38.	Indien fysieke verzending nodig is, gebeurt dit met duurzame en recyclebare verpakkingsmaterialen.
Eis 39.	Foutieve leveringen worden kosteloos retour genomen.
Eis 40.	Problemen met toeleveranciers, zoals niet of niet tijdig leveren, komen nooit voor rekening van VISTA college.



Eis 41.	De levering dient voorzien te zijn van een duidelijk leesbare pakbon/bestelbon met daarop in elk geval onderstaande gegevens: <ul style="list-style-type: none"> - Ordernummer - Orderdatum - Afleveradres - Naam ontvanger levering - Kostenplaats - Inhoud bestelling: artikelnummer(s), artikelomschrijving, aantallen (zowel geleverd als eventuele backorder) - Andere gegevens die tussen VISTA college en opdrachtnummer nader zijn overgekomen.
Eis 42.	Indien Opdrachtnemer de bestelling van cadeaubonnen niet, niet volledig of niet op tijd volgens de eisen en afgesproken voorwaarden kan leveren, heeft VISTA college het recht om de bestelling geheel of gedeeltelijk door een derde partij te laten uitvoeren.

5. Eisen Webshop

Eis 43.	De webshop van Opdrachtnemer dient kosteloos aan te sluiten op het bestelsysteem van VISTA college (AFAS) middels een OCI-koppeling. Link: Inkoopaanvraag via eigen OCI-koppeling inrichten (Profit-definitie) - Help Center Nederland
Eis 44.	De webshop dient volledig herkenbaar te zijn in de huisstijl van VISTA college.
Eis 45.	De webshop dient de mogelijkheid te bieden om de online bestelomgeving aan te passen aan door VISTA college bepaalde thema's. Indien volledige flexibiliteit niet haalbaar is, kan deze aanpassing maximaal vier keer per kalenderjaar door Opdrachtnemer worden uitgevoerd.
Eis 46.	In geval van een storing zorgt Opdrachtnemer ervoor dat het systeem binnen één werkdag weer functioneert of biedt een alternatief, bijvoorbeeld het plaatsen van bestellingen via telefoon of e-mail. In geval van een storing in het weekend dient Opdrachtnemer ervoor te zorgen dat de webshop uiterlijk maandag om 12.00 uur volledig operationeel is.
Eis 47.	Opdrachtnemer beschikt over een continuïteits- en back-upvoorziening voor de webshop en de gegevens van bestellingen.
Eis 48.	De webshop dient een overzicht aan te bieden van de bestelgeschiedenis en herhaalbestellingen mogelijk te maken.
Eis 49.	De besteller/ontvanger heeft zelf de mogelijkheid om in te loggen om het assortiment te zien, een digitale cadeaubon te verzilveren en informatie op te halen over de cadeaubon.
Eis 50.	De webshop ondersteunt minimaal 100 gelijktijdige gebruikers zonder prestatieverlies.
Eis 51.	Indien bij gunning van de raamovereenkomst nog geen werkende OCI-koppeling beschikbaar is, realiseert Opdrachtnemer deze koppeling kosteloos binnen de implementatieperiode. De OCI-koppeling is uiterlijk op ingangsdatum van de raamovereenkomst volledig operationeel en succesvol getest.
Eis 52.	De webshop van de Opdrachtnemer dient te voldoen aan de onderstaande functionele en technische eisen: <ul style="list-style-type: none"> - De webshop is 24 uur per dag en 7 dagen per week beschikbaar, met uitzondering van gepland onderhoud. - Gepland onderhoud wordt minimaal één (1) week vooraf aangekondigd en vindt uitsluitend plaats buiten kantooruren, te weten op werkdagen na 18:00 uur of in het weekend. - De webshop is volledig beschikbaar in de Nederlandse taal. - Artikelen worden op een duidelijke en gestructureerde wijze weergegeven en bevatten minimaal de volgende informatie: <ul style="list-style-type: none"> • afbeelding van het artikel; • productomschrijving; • artikelnummer; • productnummer van de fabrikant; • merk; • categorie; • toepasselijk btw-percentages; • prijs exclusief en inclusief btw. - De actuele beschikbare voorraad van artikelen wordt inzichtelijk gemaakt in de webshop. - Artikelen worden, indien van toepassing, voorzien van relevante technische specificaties en productinformatie. - De webshop bevat functionaliteiten waarmee artikelen gesorteerd kunnen worden op relevante kenmerken. - De webshop biedt een overzichtelijke weergave van de inhoud van het winkelmandje, inclusief de geselecteerde artikelen en bijbehorende gegevens. - De webshop beschikt over een zoekfunctie waarmee de besteller gericht kan zoeken binnen het voor Opdrachtgever beschikbare assortiment.



Eis 53.	Opdrachtnemer wijst een technisch aanspreekpunt aan voor beheer, storingen en wijzigingen met betrekking tot de OCI-koppeling.
Eis 54.	Opdrachtnemer neemt uitsluitend bestellingen in behandeling die zijn geplaatst via het door opdrachtgever gehanteerde P2P-systeem (AFAS). Bestellingen die via andere kanalen worden geplaatst, waaronder per e-mail of telefonisch, mogen niet door opdrachtnemer worden geaccepteerd of verwerkt. Uitsluitend in geval van aantoonbare uitval van de OCI-koppeling is de afdeling Inkoop van Opdrachtgever bevoegd om bestellingen via e-mail of telefonisch te plaatsen.
Eis 55.	Opdrachtnemer brengt geen kosten in rekening voor het opstellen en uitbrengen van offertes naar aanleiding van een offerte-aanvraag van Opdrachtgever.
Eis 56.	Na gunning van de opdracht vindt er een gesprek plaats tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer over de vaststelling van het voor Opdrachtgever beschikbare assortiment.

6. Eisen Helpdesk/ klantenservice

Eis 57.	De helpdesk is beschikbaar voor zowel bestellers als ontvangers van cadeaubonnen.
Eis 58.	De helpdesk is op werkdagen van minimaal 08:30 uur tot 17:00 uur bereikbaar per e-mail, chat en telefoon.
Eis 59.	In geval van ernstige verstoringen (beveiligingsincidenten, systeemuitval etc.) beschikt Opdrachtnemer over een incidentenprocedure waarbij minimaal één meldpunt beschikbaar is buiten kantooruren.
Eis 60.	De responstijd op vragen bedraagt maximaal 24 uur. Inhoudelijke beantwoording van klachten gebeurt binnen 8 werkuren. De hieruit volgende correctieve maatregelen en definitieve terugkoppeling vindt plaats binnen maximaal 5 werkdagen.
Eis 61.	Opdrachtnemer heeft een escalatieprocedure beschikbaar. Deze wordt bij aanvang van contract door Opdrachtnemer beschikbaar gesteld.

7. Eisen Facturatie

Eis 62.	Facturering vindt plaats conform artikel 21 van de Algemene FSR Inkoopvoorwaarden voor Leveringen en Diensten v5.0.
Eis 63.	De door VISTA college te betalen facturen t.b.v. deze raamovereenkomst zullen door Opdrachtnemer vooralsnog digitaal, zowel in PDF als .XML (PEPPOL), per mail worden verzonden aan crediteur@vistacollege.nl .
Eis 64.	Aanvullend op hetgeen zoals bepaald in eis 61, dient de factuur van Opdrachtnemer minimaal de volgende gegevens bevatten: <ul style="list-style-type: none"> • Crediteurnummer; • Inkoopordernummer (indien bekend); • Contractnummer; • Factuurnummer; • Contactpersoon nadere opdracht; • Kostenplaats; • KVK-nummer; • IBAN-nummer; • btw-nummer, btw percentage en btw bedrag; • Specifieke geleverde aantallen.
Eis 65.	Opdrachtgever voegt aan iedere bestelling een uniek inkoopordernummer toe. Opdrachtnemer factureert per inkooporder. Verzamelacturen worden door Opdrachtgever niet in behandeling genomen. Ook worden facturen van Opdrachtnemer zonder geldig inkoopordernummer niet in behandeling genomen door Opdrachtgever.
Eis 66.	Facturen die niet voldoen aan de in deze raamovereenkomst gestelde factuurvereisten worden door Opdrachtgever niet in behandeling genomen. In dat geval vangt de betalingstermijn eerst aan op de datum waarop Opdrachtgever een correcte factuur heeft ontvangen.
Eis 67.	Indien er sprake is van deelleveringen zal de betalingstermijn van de factuur ingaan op de dag van levering van de laatste deellevering van de totale levering.

8. Eisen Implementatie

Eis 68.	Er vindt een implementatieperiode plaats waarin processen, koppelingen en rapportages kosteloos worden afgestemd. Hieraan zijn geen extra kosten verbonden.
---------	---