

Bijlage B - Programma van Eisen

Duurzame Geschenken

Europese aanbesteding
Openbare procedure

Kenmerk DG2026
Versie Publicatie aanbesteding 16 juni 2026

INLEIDING

Het Programma van Eisen maakt deel uit van de Aanbestedingsdocumenten. Het bevat de minimeisen waaraan u Opdrachtnemer tijdens de uitvoering van de Raamovereenkomst moet voldoen. Door ondertekening van het UEA verklaart inschrijver hieraan te voldoen.

Deze minimeisen worden in dit document 'eisen' genoemd.

Algemene Eisen	
1	Opdrachtnemer adviseert ons gevraagd en ongevraagd over ontwikkelingen, verbeteringen en kansen die relevant zijn voor de uitvoering van de opdracht.
2	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat alle medewerkers die worden ingezet voor de uitvoering van de opdracht beschikken over de benodigde werk- en verblijfsrechten en voldoen aan de toepasselijke wet- en regelgeving.
3	Opdrachtnemer zorgt dat alle medewerkers van Opdrachtnemer die contact hebben met ons of onze medewerkers de Nederlandse taal voldoende beheersen om hun werkzaamheden goed uit te voeren.
4	Opdrachtnemer richt het aanbod zodanig in dat medewerkers het beschikbare budget volledig kunnen besteden zonder aanvullende betaling.
5	Opdrachtnemer zorgt dat medewerkers geen eigen bijdrage hoeven te betalen om gebruik te maken van het beschikbare budget.
6	Opdrachtnemer neemt bij verstoringen in de dienstverlening direct passende maatregelen om de gevolgen te beperken en informeert ons zo spoedig mogelijk over de aard, impact en verwachte oplostermijn van de verstoring.
7	Opdrachtnemer biedt geen geschenken aan die batterijen bevatten en geen batterijen voor het beoogde gebruik vereisen.
8	Opdrachtnemer verstrekt voor iedere fysieke verzending aan de besteller inzicht in de bezorgstatus van de zending. De besteller kan gedurende het bezorgproces ten minste de verzenddatum, de actuele bezorgstatus en de afleverstatus raadplegen.
9	Opdrachtnemer biedt voor geschenken met een verhoogd risico op verlies of misbruik, zoals fysieke cadeaubonnen, de mogelijkheid van een beveiligde verzendmethode, zoals aangetekende verzending of een gelijkwaardige oplossing.

Eisen Certificeringen / Keurmerken	
10	De aangeboden producten voldoen aan de toepasselijke Europese wet- en regelgeving op het gebied van productveiligheid. Indien voor een product een CE-markering verplicht is, beschikt het product over een geldige CE-markering. <i>Toelichting</i> Wij willen zekerstellen dat aangeboden producten veilig zijn en voldoen aan de geldende Europese wet- en regelgeving. Voor producten waarvoor een CE-markering verplicht is, moet deze aanwezig zijn.

Eisen Bloemen voor rouwboeketten en rouwgeschenken	
11	Opdrachtnemer levert bloemen die beschikken over een erkend keurmerk op het gebied van duurzaamheid, biologische teelt en/of verantwoorde productie. Op verzoek van ons toont Opdrachtnemer aan dat aan deze eis wordt voldaan.

12	Opdrachtnemer past, waar redelijkerwijs mogelijk, biologisch geteelde bloemen toe. Indien biologische bloemen niet of onvoldoende beschikbaar zijn, levert Opdrachtnemer bloemen die beschikken over een erkend keurmerk op het gebied van duurzaamheid of verantwoorde productie
13	Opdrachtnemer kan op verzoek van ons inzicht geven in de herkomst van de bloemen, het teeltproces en de traceerbaarheid binnen de keten.
14	Opdrachtnemer gebruikt voor de levering van bloemen uitsluitend recyclebare, herbruikbare of biologisch afbreekbare verpakkingsmaterialen.
15	Opdrachtnemer toont op verzoek van ons aan dat de bloemen zijn geproduceerd met inachtneming van internationaal erkende arbeidsnormen en principes van eerlijke handel.
16	Opdrachtnemer levert verse bloemen die bij normaal gebruik en verzorging minimaal zeven kalenderdagen representatief blijven.
17	Opdrachtnemer verzorgt op verzoek levering van rouwboeketten en rouwarrangementen op zaterdag en zondag.
18	Opdrachtnemer biedt bij rouwboeketten en rouwstukken de mogelijkheid om een rouwlint met een door Opdrachtgever aangeleverde tekst toe te voegen.
19	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de biologische bloemen voldoen aan de toepasselijke Europese regelgeving voor biologische productie. <i>Toelichting</i> Op verzoek van ons toont Opdrachtnemer dit aan door middel van een certificaat of gelijkwaardig bewijsmiddel.

Eisen Cadeaubonnen

20	Opdrachtnemer biedt cadeaubonnen aan in verschillende waardes vanaf € 5,00. De waarde van de cadeaubon staat duidelijk vermeld en is gelijk aan de nominale waarde.
21	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de cadeaukaarten bij (web)winkels fysiek, digitaal of zowel fysiek als digitaal inwisselbaar zijn en hebben een minimale geldigheid van 2 jaar vanaf uitgifte.
22	Opdrachtnemer informeert ons zo spoedig mogelijk over omstandigheden die de geldigheid of inwisselbaarheid van cadeaukaarten kunnen beïnvloeden.
23	Indien Opdrachtnemer belevenissen of activiteiten aanbiedt, zijn deze beschikbaar in meerdere regio's binnen Nederland. Regionale activiteiten zijn hiervan uitgezonderd.
24	Opdrachtnemer kan op verzoek digitale cadeaubonnen rechtstreeks aan medewerkers verzenden en reeds verstrekte cadeaubonnen opnieuw beschikbaar stellen indien deze niet zijn ontvangen.
25	Opdrachtnemer evalueert periodiek het assortiment cadeaubonnen met ons en voert redelijke verzoeken tot wijziging of uitbreiding van het assortiment door.
26	Opdrachtnemer zorgt dat niet verzilverde tegoeden worden gecrediteerd.

Eisen Maatwerk

27	Opdrachtnemer levert personalisatie van duurzame geschenken die afwijkt van het standaardassortiment of standaardleveringsproces waaronder het toepassen van het standaardlogo van de Rechtspraak, campagne gebonden huisstijlelementen, aangepaste
----	---

	verpakkingen
28	Opdrachtnemer is verplicht om de grafische vormgeving (ontwerp) van het maatwerk uit te laten voeren door de leverancier waarmee de Rechtspraak een raamovereenkomst is afgesloten en het aanvraagproces zoals in de Dossier Afspraken Procedures (DAP) is vastgelegd te volgen.
29	Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid tot personalisatie/het bedrukken van geschenken voor evenementen en andere specifieke gelegenheden, waarbij gebruik gemaakt kan worden van het standaardlogo van de Rechtspraak en/of aanvullende campagne- of organisatie gebonden huisstijlelementen. <i>Toelichting</i> Het ontwerp verloopt via de mantelovereenkomst Grafische Vormgeving (huidige dienstverlener Corps3 op twee B.V.).
30	Opdrachtnemer levert minimaal 2 proefdrukken kosteloos voor personalisatie opdrachten.

Eisen Maatschappelijk verantwoord opdrachtgeven & inkopen

31	Opdrachtnemer biedt geen wegwerpproducten aan die uitsluitend zijn bedoeld voor eenmalig gebruik en direct na gebruik worden weggegooid, tenzij de aard van het geschenk dit noodzakelijk maakt, zoals consumptiegoederen of bloemen.
32	Opdrachtnemer biedt geschenken aan die aantoonbaar bijdragen aan een lagere milieubelasting door toepassing van gerecyclede materialen, hernieuwbare grondstoffen, hergebruik of een langere levensduur.
33	Opdrachtnemer moet kunnen aantonen dat de geschenken die Opdrachtnemer levert, ook zonder officieel keurmerk, goed zijn voor het milieu en laat hiervoor bewijs zien dat de producten duurzaam en milieuvriendelijk zijn (o.a.. Testresultaten, certificaten of andere documenten). <i>Toelichting</i> Opdrachtgever stelt deze eis om zeker te zijn dat de geschenken goed zijn voor het milieu en dat deze op een verantwoorde manier zijn gemaakt en gebruikt. Dit helpt Opdrachtgever om te controleren of de geschenken voldoen aan de milieuprestaties en het realiseren van de ambities.
34	Opdrachtnemer geeft inzicht in de herkomst van producten en beperkt waar mogelijk de milieu-impact van transport.
35	Opdrachtnemer waarborgt dat producten zijn vervaardigd met inachtneming van de fundamentele arbeidsnormen van de ILO.
36	Opdrachtnemer beschikt per productgroep over relevante certificeringen, keurmerken of toont gelijkwaardige bewijsmiddelen. <i>Toelichting</i> Opdrachtgever stelt deze eis om Opdrachtnemer aan te moedigen actief mee te werken aan het verminderen van de schadelijke effecten voor het milieu onder meer door milieuvriendelijk produceren en het bevorderen van eerlijke handel. Op deze manier wordt bijgedragen aan de doelen van deze opdracht.
37	Opdrachtnemer verstrekt op verzoek beschikbare informatie over de milieuprestaties van producten en dienstverlening.
38	Opdrachtnemer organiseert leveringen efficiënt en beperkt onnodige vervoersbewegingen.
39	Opdrachtnemer gebruikt zo min mogelijk verpakkingsmateriaal dat slecht is voor het milieu

	door: het hergebruiken/ retourneren of recyclen van verpakkingen waarbij minimaal 80% van het verpakkingsmateriaal bestaat uit gerecycled materiaal. het gebruik van passende verpakkingen die aansluiten op de afmetingen van het geschenk, zodat onnodige loze ruimte wordt voorkomen en het geschenk tijdens transport niet onnodig kan verschuiven; bij gebruik van vulmateriaal alleen composteerbaar (biobased) materiaal.
40	Opdrachtnemer biedt binnen het assortiment producten aan die afkomstig zijn van sociale ondernemingen of organisaties die werken met mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt.
41	Opdrachtnemer zorgt dat de bloembollen, bloemzaden, bomen en planten beschikken over het EU-keurmerk Biologisch of een aantoonbaar gelijkwaardig keurmerk. <i>Toelichting</i> Opdrachtnemer toont aan dat aan deze eis wordt voldaan door middel van een geldig keurmerk, certificaat of andere passende bewijsmiddelen waaruit blijkt dat de aangeboden producten voldoen aan gelijkwaardige eisen ten aanzien van biologische teelt en productie.

Eisen Algemene Verwerking Gegevens (AVG)

42	Opdrachtnemer voldoet aan de toepasselijke wet- en regelgeving op het gebied van privacy en gegevensbescherming, waaronder de AVG en zorgt dat ook ingeschakelde onderaannemers en subverwerkers hieraan voldoen.
43	Opdrachtnemer gaat akkoord met de afspraken van de verwerking van persoonsgegevens zoals opgenomen in de ARIV-verwerkersovereenkomst.
43	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de persoonsgegevens uitsluitend worden verwerkt binnen de EU/EER, tenzij wij vooraf schriftelijk toestemming geven en wordt voldaan aan de eisen van de AVG. <i>Toelichting</i> Opdrachtnemer mag dus geen gegevens inzien, lezen of opslaan buiten de EU en EER. Dit geldt ook voor moederbedrijven, dochterbedrijven en onderaannemers/subverwerkers van Opdrachtnemer.
44	Opdrachtnemer is verplicht tot het hebben van een privacy beleid en procedures en zorgt dat deze ook van toepassing zijn op alle subverwerkers. <i>Toelichting</i> Hier in staat aangegeven wie verantwoordelijk is, hoe persoonsgegevens worden verwerkt en hoe Opdrachtnemer aan de wet voldoet. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat dit privacy beleid en procedures regelmatig wordt gecontroleerd.
45	Opdrachtnemer is verplicht een overzicht bij te houden van alle gegevensverwerkingen dat voldoet aan de regels van de AVG. <i>Toelichting</i> Dit overzicht moet altijd actueel en duidelijk zijn. Het overzicht laat zien welke gegevens worden verzameld, verwerkt en gedeeld. Dit geldt ook voor de processen en systemen die hierbij helpen.
46	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat medewerkers die persoonsgegevens verwerken voldoende bewust zijn van privacy- en informatiebeveiligingsvereisten.
47	Opdrachtnemer zorgt voor maatregelen in geval van storingen van Opdrachtnemer of

	subverwerker en heeft hiervoor een duidelijke procedure om te controleren of de maatregelen goed werken. Opdrachtnemer informeert ook Opdrachtgever.
48	Opdrachtnemer bewaart persoonsgegevens niet langer dan noodzakelijk voor het doel waarvoor deze zijn verzameld of zolang een wettelijke bewaarplicht geldt.
49	Opdrachtnemer is verplicht om in geval van beëindiging of datalek samen te werken met Opdrachtgever.
50	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat alleen de juiste medewerkers toegang hebben tot de gegevens.
51	Opdrachtnemer heeft een duidelijke werkwijze hoe te handelen van het beschermen van persoonsgegevens (o.a. recht op inzage, correctie of verwijderen van gegevens).

Eisen Implementatie en opstart

52	Opdrachtnemer start uiterlijk in de eerste week van november 2026 met de implementatie. De implementatie is uiterlijk op 31 december 2026 afgerond, waarbij minimaal de webportal operationeel is, de overeengekomen producten beschikbaar zijn gesteld en de gebruikersinstructies zijn opgeleverd. <i>Toelichting</i> Indien gedurende het traject blijkt dat de planning mogelijk niet wordt gehaald, meldt Opdrachtnemer dit onverwijld aan ons.
53	Opdrachtnemer levert uiterlijk twee weken na ingangsdatum van de overeenkomst een implementatieplan aan met minimaal de volgende onderwerpen: • inrichting en configuratie van de webportal inclusief gebruikershandleiding en beheerdershandleiding; • afstemming van het assortiment, waaronder de eventuele opname van producten van regionale en sociale leveranciers; • communicatieplan voor introductie van de dienstverlening en de webportal richting medewerkers en bestellers.; • escalatiemodel met contactpersonen, verantwoordelijkheden en responstijden; • voorstellen voor het Dossier Afspraken Procedures (DAP), waarin ten minste afspraken worden opgenomen over dienstverlening, rapportages, contactpersonen, klachtenafhandeling en escalaties.

Eisen Assortimentsbeheer

54	Opdrachtnemer biedt gedurende de looptijd van de overeenkomst een actueel, gevarieerd en duurzaam assortiment aan dat aansluit bij verschillende doelgroepen en gelegenheden. Het assortiment wordt periodiek en op verzoek van ons geëvalueerd en waar nodig aangepast.
55	Opdrachtnemer is verplicht om het aandeel van de duurzame geschenken jaarlijks te laten groeien met de afspraken die vast zijn gelegd in Dossier Afspraken Procedures.
56	Opdrachtnemer informeert ons direct, indien een artikel niet tijdig leverbaar is, en stelt uiterlijk binnen één werkdag na constatering een passend alternatief voor. Het alternatief heeft minimaal een vergelijkbare kwaliteit, functionaliteit, duurzaamheid en prijs. Indien het een maatwerkgeschenk of bijzonder geschenk betreft, stemt Opdrachtnemer het alternatief vooraf af met de contractmanager. <i>Toelichting</i> Het alternatief heeft minimaal een vergelijkbare kwaliteit, functionaliteit, duurzaamheid en prijs. Indien het een maatwerkgeschenk of bijzonder geschenk betreft, stemt Opdrachtnemer

	het alternatief vooraf af met de contractmanager.
57	Opdrachtnemer houdt de beschikbaarheid van producten actueel in de webportal. Niet leverbare producten kunnen niet worden besteld of worden duidelijk als niet beschikbaar weergegeven.
58	Opdrachtnemer speelt in op onze wensen door nieuwe producten toe te voegen, maatwerk te leveren en mee te denken over passende geschenken.

Eisen levering en logistiek

59	Opdrachtnemer levert de geschenken af op het door de besteller in de webportal opgegeven afleveradres en is verantwoordelijk voor een correcte aflevering.
60	Opdrachtnemer zorgt dat, indien levering plaatsvindt op een kantoorlocatie van ons, de levering plaats vinden op werkdagen tussen 08.00 uur en 17.00 uur, tenzij vooraf schriftelijk anders is overeengekomen.
61	Opdrachtnemer levert standaard voorraadartikelen die op werkdagen vóór 12.00 uur zijn besteld uiterlijk de volgende werkdag op het opgegeven afleveradres. <i>Toelichting</i> Indien levering op de volgende werkdag niet mogelijk is, informeert Opdrachtnemer de besteller direct over de verwachte levertijd. Voor niet-voorraadartikelen, maatwerkartikelen en gepersonaliseerde geschenken gelden de levertijden zoals vooraf gecommuniceerd in de webportal of offerte.
62	Opdrachtnemer levert bestellingen op de door de besteller gekozen leverdatum, mits de bestelling minimaal twee werkdagen voor deze datum is geplaatst. Deze eis geldt niet voor maatwerkartikelen.
63	Opdrachtnemer levert geen producten waarvan de houdbaarheidsdatum is verstreken.
64	Opdrachtnemer levert de geschenken in goede staat. De producten en verpakking zijn onbeschadigd, compleet en geschikt voor gebruik. <i>Toelichting</i> Deze eis heeft als doel om onnodige vervangingen, extra transportbewegingen en verspilling van materialen te voorkomen. Opdrachtnemer neemt passende maatregelen om producten in één keer correct en onbeschadigd af te leveren.
65	Opdrachtnemer verpakt de artikelen zodanig dat beschadiging tijdens transport zoveel mogelijk wordt voorkomen.
66	Opdrachtnemer zorgt bij een foutieve levering, gebrek of transportschade voor kosteloos herstel of vervanging. Het meld- en afhandelproces wordt vastgelegd in de DAP.
67	Opdrachtnemer stemt de planning, uitvoering en levering van maatwerkartikelen vooraf af met Opdrachtgever.
68	Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever direct zodra bekend is dat een levering vertraging oploopt en start zo nodig een onderzoek bij de vervoerder. Opdrachtnemer biedt een passende oplossing, zoals een vervangende levering.
69	Opdrachtnemer plaatst geen persoonsgegevens van medewerkers en rechtbank logo op verpakkingen, verzend labels of andere uitingen, tenzij dit noodzakelijk is voor de levering of hiervoor expliciet opdracht is gegeven door Opdrachtgever.

70	Opdrachtnemer levert, bij collectieve leveringen van maatwerk- en seizoens/(religieuze) feestdagen geschenken, de geschenken gesorteerd per manager of team aan. Iedere doos is voorzien van een label met minimaal de naam van het team of de manager, de afleverlocatie en het aantal dozen.
71	Opdrachtnemer biedt, voor zover beschikbaar via de vervoerder, verschillende bezorgopties aan, waaronder thuisbezorging, bezorging bij een pakketpunt en bezorging in een pakketkluis.
72	Opdrachtgever en medewerkers kunnen zelf een beschikbare bezorgoptie kiezen.
73	Opdrachtnemer stimuleert waar mogelijk duurzame bezorgopties, bijvoorbeeld door het aanbieden van pakketpunten, pakketkluizen of gebundelde leveringen.
74	Opdrachtnemer informeert medewerkers via de webportal duidelijk over de beschikbare bezorgopties.

Eisen webportal en bestelproces

75	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de webportal uiterlijk één week vóór de livegang op 1 januari 2027 beschikbaar is voor controle, inrichting en testen.. Het aangeboden assortiment is bij livegang actueel en bestelbaar.
76	Opdrachtgever zorgt ervoor dat de tarieven van de producten in de webportal en het maatwerk marktconform zijn.
77	Opdrachtnemer verstrekt in de webportal duidelijke en actuele informatie over ingrediënten, allergenen en relevante productkenmerken, waaronder indien van toepassing vegetarisch, veganistisch, glutenvrij, lactosevrij, notenvrij, halal en koosjer.
78	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de webportal volledig Nederlandstalig, ingericht in de huisstijl van de Rechtspraak en biedt ruimte voor een persoonlijke boodschap op de homepage.
79	De webportal is toegankelijk en bruikbaar voor alle gebruikers, waaronder gebruikers met een visuele, auditieve, motorische of cognitieve beperking.
80	Opdrachtnemer toont uiterlijk bij oplevering van de webportal aan dat aan de eisen ten aanzien van digitale toegankelijkheid wordt voldaan. Dit gebeurt door middel van: 1. een toegankelijkheidsverklaring opgesteld volgens het model van de Invul assistent Toegankelijkheidsverklaring van de overheid; of 2. een onafhankelijke toegankelijkheidsaudit waaruit blijkt dat de webportal voldoet aan WCAG 2.2 niveau AA.
81	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de webportal uitsluitend bereikbaar is via een beveiligde HTTPS-verbinding.
82	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de webportal gebruiksvriendelijk, betrouwbaar en beschikbaar is. De webportal is minimaal 99% van de tijd beschikbaar gedurende de looptijd van de overeenkomst, exclusief vooraf aangekondigd onderhoud.
83	Opdrachtnemer herstelt een storing of uitval van de webportal binnen vier uur na constatering. Indien herstel binnen deze termijn niet mogelijk is, informeert Opdrachtnemer Opdrachtgever direct over de oorzaak, de verwachte hersteltijd en de te nemen maatregelen.
84	De webportal is technisch geschikt om grote aantallen gelijktijdige gebruikers en bestellingen tijdens piekmomenten zonder merkbare prestatievermindering te verwerken.

85	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat bestellingen verlopen via een digitale omgeving die toegankelijk is voor alle gebruikers van Opdrachtgever. <i>Toelichting</i> De digitale omgeving: • is gebruiksvriendelijk en logisch ingericht; • maakt het eenvoudig om geschenken te zoeken, selecteren en bestellen; • biedt inzicht in beschikbaarheid, levertijden en prijzen; • ondersteunt spoedbestellingen; • maakt het mogelijk om te filteren op duurzaamheid; • verloopt via een punch-out omgeving; • beschikt over een contact- of klachtenformulier en biedt de mogelijkheid tot telefonisch contact.
86	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat per categorie voldoende keuzes beschikbaar zijn. <i>Toelichting</i> De categorieën omvatten minimaal: • welkomstgeschenken; • waarderingsgeschenken; • persoonlijke gebeurtenissen; • relatiegeschenken; • seizoensassortiment; • rouwgeschenken; • cadeaubonnen en wenskaarten.
87	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de webportal gebruikers ondersteunt bij het zoeken en selecteren van producten op basis van relevante kenmerken, waaronder duurzaamheid, budget en – waar mogelijk – een indicatie van de toepasselijke WKR-categorie of fiscale aandachtspunten. Producten waarvoor mogelijk fiscale aandachtspunten gelden worden duidelijk gemarkeerd.
88	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat het aanbod in de webportal actueel wordt gehouden en aansluit bij seizoenen, feestdagen en ontwikkelingen op het gebied van duurzame geschenken. <i>Toelichting</i> Op verzoek van Opdrachtgever voegt Opdrachtnemer regionale duurzame producten toe aan het assortiment, voor zover deze binnen de scope van de overeenkomst passen.
89	Opdrachtnemer kan het assortiment op verzoek van Opdrachtgever aanpassen. Dit kan bijvoorbeeld verband houden met wijzigingen in beleid, wet- en regelgeving, organisatorische behoeften, ontwikkelingen op het gebied van duurzaamheid of de wens om artikelen toe te voegen, te vervangen of uit het assortiment te verwijderen.
90	Opdrachtnemer verzorgt gedurende de looptijd van de overeenkomst het beheer en onderhoud van de webportal.
91	Opdrachtnemer neemt passende technische en organisatorische maatregelen om malware en andere beveiligingsrisico's te voorkomen.
92	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat gebruikers toegang krijgen tot de webportal via Single Sign-On (SSO). <i>Toelichting</i> Opdrachtgever stelt deze eis zodat gebruikers met hun bestaande organisatieaccount toegang krijgen tot de webportal zonder afzonderlijke inloggegevens te hoeven beheeren.

93	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat alle relevante acties en gebeurtenissen binnen de webportal worden vastgelegd en herleidbaar zijn tot een gebruiker of beheerder. De logregistratie bevat minimaal: • de gebeurtenis; • identificerende informatie; • het resultaat van de handeling; • datum en tijdstip; • duur van de handeling.
----	--

Klantenondersteuning

94	Opdrachtnemer stelt gedurende de looptijd van de overeenkomst een Single Point of Contact (SPOC) beschikbaar voor vragen, meldingen, klachten en ondersteuning met betrekking tot bestellingen, leveringen en geleverde geschenken.
95	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de klantenservice op werkdagen van 08:00 tot 17:00 uur telefonisch en per e-mail bereikbaar is en dat de medewerkers van de klantenservice de Nederlandse taal voldoende beheersen om gebruikers van Opdrachtgever adequaat te ondersteunen.
96	Opdrachtnemer bevestigt ontvangen vragen en meldingen uiterlijk binnen één werkdag en verstrekt uiterlijk binnen twee werkdagen een inhoudelijke reactie, oplossing of terugkoppeling over de voortgang.
97	Opdrachtnemer zorgt bij wijzigingen van medewerkers binnen de klantenondersteuning voor een volledige overdracht van relevante informatie, zodat de dienstverlening aan Opdrachtgever ononderbroken kan worden voortgezet.
98	Opdrachtnemer registreert en bewaakt meldingen, klachten en vragen van gebruikers en kan hierover op verzoek van Opdrachtgever rapporteren.

Eisen rapportage en inzicht

99	Opdrachtnemer levert uiterlijk binnen 14 kalenderdagen na afloop van ieder kalenderkwartaal een rapportage aan.
100	Opdrachtnemer verstrekt periodiek rapportages over: • aantal bestellingen en leveringen; • levertijden; • klachten en afhandeling; • gebruik van het assortiment; • aandeel duurzame geschenken; • aantal spoedbestellingen; • leverbetrouwbaarheid (% op tijd geleverd). • retouren en gebreken.
101	Opdrachtnemer levert rapportages in een overzichtelijk en analyseerbaar format. Indien beschikbaar kunnen rapportages worden aangeboden via een dashboard of BI-oplossing.
102	Opdrachtnemer levert Rapportages die een duidelijke structuur hebben, relevante samenvattingen bevatten en eenvoudig te interpreteren zijn.
103	Opdrachtnemer maakt het mogelijk rapportages te exporteren naar XLSX-formaat of een vergelijkbaar gangbaar bestandsformaat.

104	Opdrachtnemer doet op basis van de rapportages waar relevant voorstellen voor verbetering van dienstverlening, assortiment of duurzaamheid.
105	Opdrachtnemer neemt op redelijk verzoek van Opdrachtgever deel aan aanvullende overlegmomenten indien de rapportages daartoe aanleiding geven.
106	Opdrachtnemer levert jaarlijks uiterlijk binnen één maand na afloop van het kalenderjaar een duurzaamheidsrapportage aan. Deze rapportage voldoet aan de algemene eisen voor rapportages en bevat minimaal de volgende informatie: • het aandeel duurzame geschenken binnen het totale assortiment en de ontwikkeling hiervan ten opzichte van de voorgaande rapportage (gestegen, gelijk gebleven of gedaald); • de verdeling van duurzame geschenken naar duurzaamheidsthema; • een toelichting op de duurzaamheidskenmerken van de aangeboden geschenken; • relevante ontwikkelingen, verbeteringen en initiatieven die gedurende het verslagjaar zijn gerealiseerd. De rapportage geeft minimaal inzicht in de volgende duurzaamheidsthema's: • klimaat en CO₂-reductie; • circulariteit en hergebruik van materialen; • gebruik van hernieuwbare, gerecyclede of biologisch afbreekbare grondstoffen; • biodiversiteit en biologische teelt; • eerlijke en verantwoorde arbeidsomstandigheden; • sociale impact, waaronder inzet van sociale ondernemingen of mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Opdrachtnemer onderbouwt de rapportage met relevante certificaten, keurmerken, verklaringen of andere objectieve bewijsstukken.
107	Opdrachtnemer beschikt over aantoonbare maatregelen op het gebied van informatiebeveiliging en privacy. Op verzoek van Opdrachtgever toont Opdrachtnemer dit aan door middel van een SOC 2 Type II-rapport, ISO 27001-certificering of een gelijkwaardig onafhankelijk assurance-rapport.

Eisen Contract- en accountmanagement

108	Opdrachtnemer stelt in samenwerking met Opdrachtgever uiterlijk binnen vier weken na definitieve gunning een Dossier Afspraken Procedures (DAP) vast. <i>Toelichting</i> In het DAP leggen partijen de operationele, tactische en strategische afspraken vast die nodig zijn voor een goede uitvoering van de overeenkomst. Hierbij gaat het onder meer om procedures, werkafspraken, maatwerkverzoeken, contactpersonen, overlegstructuren, escalatieprocedures, contractbeheer, rapportages en de wijze waarop prestaties worden gemonitord en besproken. In het DAP worden in ieder geval afspraken opgenomen over: • overlegstructuren en deelnemers per overlegniveau; • contactpersonen en vervanging bij afwezigheid; • bestel-, leverings- en retourprocessen; • maatwerkverzoeken en doorlooptijden; • klachten- en incidentafhandeling; • rapportages en evaluatiemomenten; • escalatieniveaus en issuemanagement; • wijzigingsbeheer en contractmanagement; • duurzaamheid en de doorontwikkeling van het assortiment.
-----	---

	De prestaties die in ieder geval in het DAP worden uitgewerkt, gemonitord en periodiek besproken zijn: • klanttevredenheid; • leverbetrouwbaarheid (% tijdig geleverde bestellingen); • doorlooptijd van leveringen; • doorlooptijd van maatwerkverzoeken; • tijdigheid en kwaliteit van de klachtafhandeling; • beschikbaarheid van de webportal; • beschikbaarheid en tijdigheid van rapportages; • bereikbaarheid van de klantenservice; • aandeel duurzame geschenken binnen het assortiment; • groei van het aandeel duurzame geschenken ten opzichte van voorgaande jaren; • aantal klachten, retouren en herstelacties.
109	Opdrachtnemer zorgt dat de afspraken in de DAP voldoen aan de gestelde eisen in (bijlage B) en worden niet gebruikt voor afwijkingen op overeenkomst.
110	Opdrachtnemer zorgt dat goedkeuring van de DAP plaatsvindt door wederzijdse bevestiging per mail.
111	Opdrachtnemer stelt gedurende de looptijd van de overeenkomst een gemandateerde accountmanager beschikbaar die fungeert als centraal aanspreekpunt voor Opdrachtgever. <i>Toelichting</i> De accountmanager houdt toezicht op naleving van de (raam) overeenkomst en kwaliteit van de totale dienstverlening. In geval dat Opdrachtnemer een combinatie is aangegaan of gebruik maakt van onder aanneming is ook de vaste accountmanager het aanspreekpunt. De accountmanager is telefonisch en per e-mail goed bereikbaar.
112	Opdrachtgever is verplicht mee te werken aan het verzoek van Opdrachtnemer om de toegewezen accountmanager te vervangen, wanneer hier gronden voor aanwezig zijn. Opdrachtnemer zorgt in dat geval voor goede overdracht.
113	Opdrachtnemer stelt in overleg met Opdrachtgever in de DAP vast welke contactpersonen van Opdrachtnemer en Opdrachtgever aanwezig zijn bij de verschillende overlegstructuren. <i>Toelichting</i> Partijen informeren elkaar als contactpersonen worden toegevoegd of vervangen en dragen in dat geval zorg voor wijziging op het DAP
115	Opdrachtnemer neemt minimaal één keer per kalenderjaar deel aan een contractoverleg met Opdrachtgever. Indien de omstandigheden daartoe aanleiding geven kunnen aanvullende overleggen worden ingepland. <i>Toelichting</i> Tijdens het periodiek overleg wordt vooral gestuurd op de verbetering van de prestaties en het groeipad van het aandeel van de duurzame geschenken. Waar nodig worden aanvullende afspraken gemaakt.
115	Opdrachtnemer verstrekt uiterlijk binnen drie werkdagen na afloop van het overleg een conceptverslag aan Opdrachtgever ter beoordeling en akkoord.
116	Opdrachtnemer stelt in samenwerking met Opdrachtgever uiterlijk binnen vier weken na definitieve gunning een Dossier Afspraken Procedures (DAP) vast.

	<i>Toelichting</i> Hierbij gaat het vooral om de administratieve en operationele aspecten van het contract zoals het bijhouden van documenten, afspraken, termijnen, procedures om naleving zeker te stellen.
117	Opdrachtnemer zorgt dat de afspraken in de DAP voldoen aan de gestelde eisen in het programma van eisen.
118	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat goedkeuring van de DAP plaatsvindt door wederzijdse bevestiging per e-mail.
119	Opdrachtnemer levert jaarlijks een rapportage aan waaruit blijkt dat wordt voldaan aan de contractuele afspraken op het gebied van duurzaamheid, sociale verantwoordelijkheid en ketentransparantie. De rapportage bevat minimaal: • het aandeel duurzame geschenken binnen het assortiment; • een overzicht van relevante certificeringen, keurmerken en verklaringen; • informatie over eerlijke en verantwoorde arbeidsomstandigheden binnen de keten; • informatie over de herkomst van producten en de mate van ketentransparantie; • eventuele geconstateerde risico's en de getroffen beheersmaatregelen. Op verzoek van Opdrachtgever verstrekt Opdrachtnemer aanvullende bewijsstukken of laat Opdrachtnemer een onafhankelijke verificatie uitvoeren.

Eisen tariefstelling producten

120	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat alle kosten die noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst zijn opgenomen in de aangeboden prijzen, tenzij in de aanbestedingsdocumenten expliciet anders is bepaald. Hieronder vallen in ieder geval kosten voor: • advies en ondersteuning; • administratie; • verpakking; • handling; • verzending en bezorging; • retouren en vervangingen; • serviceverlening; • rapportages en overleg. •
121	Opdrachtnemer dient facturen in conform de eisen voor elektronische facturatie zoals opgenomen in deze aanbesteding. Facturen voldoen aan de gestelde factuurvereisten zodat betaling binnen de overeengekomen betalingstermijn kan plaatsvinden.

Eisen E-facturatie

122	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat iedere factuur minimaal de volgende gegevens bevat: • de wettelijk verplichte factuurgegevens; • factuurnummer en factuurdatum; • naam van de bestellende organisatie, directie of afdeling; • kostenplaats of kosten verdeel code indien van toepassing; • factuuradres; • de periode waarop de factuur betrekking heeft; • inkoopordernummer(s) en bijbehorende omschrijving;
-----	---

	• sub totaal exclusief btw; • btw-percentage en btw-bedrag.
123	Opdrachtnemer verzendt uitsluitend elektronische facturen conform de geldende standaarden voor e-facturatie van de Nederlandse overheid. Facturen worden niet als Pdf-bestand verzonden. Opdrachtnemer kan op vier manieren e-facturen verzenden: • Factuurportaal (via Leveranciersportaal) van de Rijksoverheid*; • Koppeling (direct) met Digipoort*; • E-factureren vanuit een (boekhoud)softwarepakket via Simplerinvoicing; • E-factureren via een dienstverlener. Voor meer informatie over e-factureren, zie: Hoe stuurt u een e-factuur aan de Rijksoverheid? Helpdesk e-factureren.
124	Opdrachtnemer en Opdrachtgever leggen de specificaties die van belang zijn voor goede e-facturering vast in het DAP.
125	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de voorwaarden die staan beschreven op Logius E-factureren volgt wanneer Opdrachtgever gebruik gaat maken van DigiInkoop.