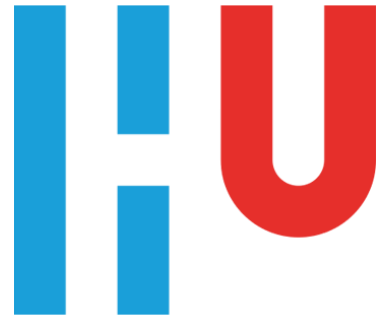




Programma van Eisen

Onderwerp: Geschenken

Kenmerk: HU.INK.2026.004

Versie: 1.0 publicatie

Algemene eisen	
1.	Door een Inschrijving in te dienen, gaat Inschrijver (na contracteren Leverancier) akkoord met alle voorwaarden en voorschriften in deze Aanbesteding.
2.	Leverancier is blijvend op de hoogte van de meest recente wet- en regelgeving die van toepassing is op onderhavige Opdracht en handelt daarnaar.
3.	De leverancier zal, op verzoek van Hogeschool Utrecht, aangeven welke onderaannemers worden ingezet voor de uitvoering van de opdracht.
Dienstverlening	
4.	Alle producten die Leverancier aanbiedt voldoen aan geldende Nederlandse en Europese overheidsvoorschriften, veiligheidsnormen en milieubepalingen.
5.	Leverancier verzorgt het volledige logistieke proces: administratie, inkoop/productie, opslag, distributie en bezorging. Leverancier neemt hierbij duurzaamheid in acht: zoals bij de inkoop/productie, opslag, distributie en bezorging.
6.	Bezorgkosten dienen marktconform te zijn. Op verzoek van Koper toont Leverancier aan dat de gehanteerde bezorgtarieven aansluiten bij de tarieven die Leverancier voor vergelijkbare opdrachten aan vergelijkbare afnemers hanteert. De door Leverancier in rekening gebrachte bezorgkosten zijn gebaseerd op de daadwerkelijk gemaakte kosten voor verzending en logistieke afhandeling. Op bezorgkosten mag geen winstmarge of opslag worden toegepast.
7.	Leverancier gebruikt zo min mogelijk bind- en verpakkingsmateriaal en uitsluitend milieuvriendelijke verpakkingsmaterialen.
8.	Leverancier werkt op verzoek van Hogeschool Utrecht samen met andere door Hogeschool Utrecht geselecteerde partijen. Wanneer dat niet mogelijk blijkt, meldt en onderbouwt Leverancier dit en zorgt Leverancier voor een passend alternatief.
Bestelomgeving	
9.	Leverancier stelt één bestelomgeving (op basis van HU huisstijl) kosteloos ter beschikking aan Opdrachtgever. • Toegang tot de bestelomgeving wordt ingericht door middel van een Punchout koppeling met het P2P systeem van de Opdrachtgever. • Hierbij kan worden gebruik gemaakt van Punchout/cXML, danwel OCI (open catalog interface) versie 4 of versie 5. Verdeling van kosten • Leverancier draagt kosten en risico's voor het inrichten van de online catalogus inclusief koppelingen aan de zijde van de online catalogus. • Opdrachtgever draagt kosten en risico's voor het inrichten van het P2P-systeem inclusief de koppelingen aan de zijde van het P2P-systeem.
10.	Alle functionaliteiten werken probleemloos in de dan geldende browsers versies van IE /Edge, Chrome en Firefox en Apple Safari.
11.	Medewerker van de HU kan de bestelomgeving vanuit het inkoopstelsel benaderen zonder dat daar een extra inlog voor nodig is. Goedkeuring op een bestelling zal plaatsvinden in het inkoopstelsel waarna de bestelling een order wordt.
12.	(Geautoriseerde) Medewerker van de HU kan via het inkoopstelsel in de bestelomgeving van Leverancier bestellingen samenstellen. Leverancier stuurt vervolgens op basis van een standaard cXML format of OCI versie 4 of versie 5 de bestelde producten door aan het P2P-systeem van Opdrachtgever.

	Na fiatting in het P2P-systeem van Opdrachtgever wordt de bestelling geplaatst bij Leverancier middels een XML bericht (op basis van een standaard cXML format). De levertermijn gaat in op het moment dat de bestelling is gefiatteerd en het XML bericht is gestuurd. Bestellingen die op een andere wijze worden geplaatst, worden door Leverancier niet in behandeling genomen.
13.	De Leverancier beschikt over een betrouwbare bestelomgeving met een 24/7 beschikbaarheid. De beschikbaarheid dient in de contractperiode 98% te zijn. In geval van uitval van de bestelapplicatie moet deze binnen maximaal vier uur weer beschikbaar zijn en bij langere uitval zal de Leverancier de Opdrachtgever hiervan direct op de hoogte stellen. Eventuele onderhoudswerkzaamheden dienen vooraf (minimaal 48 uur van tevoren) aangekondigd te worden. Onderhoudswerkzaamheden dienen niet gepleegd te worden op werkdagen (maandag – vrijdag 08:00 uur – 16:00 uur).
14.	Bij een bestelling moet aanvrager (besteller) de volgende gegevens in de bestelomgeving kunnen aangeven: - contactpersoon; - telefoonnummer contactpersoon; - telefoonnummer ontvanger; - E-mailadres ontvanger; - afleveradres (Naam, adres, woonplaats); - afleverdatum en –tijd; eventueel tekst op kaartje;
15.	Het is mogelijk om bulkbestellingen te doen waarbij een adressenbestand kan worden ingelezen. Een bulkbestelling is één bestelling van één zelfde product voor meerdere afleveradressen.
16.	Leverancier evalueert minimaal eenmaal per zes maanden samen met Hogeschool Utrecht de gebruiksvriendelijkheid en werking van de bestelomgeving. Eventuele knelpunten, gebruikerssignalen en verbetermogelijkheden worden besproken en waar passend meegenomen in de verdere ontwikkeling van de bestelomgeving.
Assortiment Promotiebele artikelen	
17.	De levensduur van de geleverde promotieartikelen is in overeenstemming met wat redelijkerwijs verwacht kan worden. Indien een promotieartikel niet aan de redelijk te verwachten levensduur voldoet, zal Leverancier dit product kosteloos retour nemen en vervangen.
18.	Hogeschool Utrecht behoudt zich het recht voor om bij uitzondering promotieartikelen elders in te kopen als de leverancier niet in staat blijkt een door Hogeschool Utrecht gewenst product of gelijkwaardig alternatief tegen concurrerende voorwaarden te leveren.
19.	Het moet mogelijk zijn dat medewerkers en studenten (en evt. andere geïnteresseerden) individueel promotieartikelen uit het basisassortiment bestellen en betalen, zonder tussenkomst van (het P2P systeem van) Hogeschool Utrecht.
20.	Alle artikelen uit het basisassortiment dienen afzonderlijk bestelbaar te zijn via de bestelomgeving. Voor artikelen waarvoor een vaste leverleenheid geldt, geldt dat één besteld artikel overeenkomt met de voorgeschreven hoeveelheid stuks. Zo geldt bijvoorbeeld voor een keycord dat één besteld artikel bestaat uit tien keycords.
21.	Alle artikelen uit het basisassortiment inclusief verpakkingsmateriaal voldoen aan de huisstijl van Hogeschool Utrecht (www.huisstijl.hu.nl). Het assortiment wordt door Leverancier in samenwerking met Hogeschool Utrecht samengesteld en periodiek geactualiseerd.
22.	Leverancier stelt zich op als een creatieve partner door proactief te adviseren over aanvullingen en/of wijzigen van artikelen in het basisassortiment, met als doel een betaalbaar, actueel assortiment wat aansluit bij de doelgroep van

	Hogeschool Utrecht en de marktontwikkelingen. Er zijn geen extra kosten verbonden aan deze advisering.
23.	Leverancier kan, na afstemming met en goedkeuring van Hogeschool Utrecht, aanvullende producten toevoegen aan de bestelomgeving.
Maatwerk promotionele artikelen	
24.	Iedere opdracht voor het produceren van een maatwerk promotieartikel wordt voorafgegaan door een schriftelijke PDF-offerte van de Leverancier – onder de voorwaarden van, en een verwijzing naar de te sluiten Raamovereenkomst – waarin minimaal de productomschrijving, aantal, drukproef van de bedrukking, stuksprijs inclusief alle bijkomende kosten, levertermijn en totaalprijs zijn vermeld. Leverancier reageert binnen twee werkdagen op een offerteaanvraag van Hogeschool Utrecht. Een maatwerk artikel wordt niet eerder geproduceerd dan na schriftelijke instemming door de aanvrager van Hogeschool Utrecht.
25.	Alle te produceren maatwerkartikelen voldoen aan de huisstijl van Hogeschool Utrecht (zie www.huisstijl.hu.nl). Hogeschool Utrecht dient akkoord te geven op het ontwerp voordat de artikelen geproduceerd worden.
26.	Leverancier verwijst medewerkers van Hogeschool Utrecht bij aanvragen voor maatwerk promotieartikelen proactief naar het beschikbare basisassortiment inclusief de personalisatie mogelijkheden. Uitgangspunt is dat bestellingen worden geplaatst binnen deze assortimentskaders.
Assortiment geschenken	
27.	Leverancier dient gedurende de looptijd van de overeenkomst een assortiment geschenken beschikbaar te hebben dat aansluit bij het attentiebeleid van Hogeschool Utrecht. Het assortiment bevat in ieder geval geschenken met een waarde van € 25,00 inclusief btw en exclusief bezorgkosten.
28.	70% van het geschenkenaanbod is van een lokale, circulaire, duurzame of sociale onderneming. Hetzelfde geldt voor het assortiment aan cadeaubonnen. Onder de duurzame cadeaubon wordt verstaan een bedrijf dat bijdraagt circulaire economie, eerlijke handel of verspilling voorkomt. Voorbeelden zijn sociale bedrijven, lokale of B-corp bedrijven.
29.	Leverancier biedt zowel fysieke als digitale cadeaubonnen aan. De cadeaubonnen voldoen aan alle toepasselijke wet- en regelgeving en hebben een geldigheidsduur van ten minste de op het moment van uitgifte wettelijk voorgeschreven minimale geldigheidsduur. Eventueel resterend tegoed hoeft niet in één keer te worden besteed en blijft gedurende de geldigheidsduur van de cadeaubon beschikbaar voor vervolgttransacties.
30.	Leverancier is verantwoordelijk voor de verzilveringsmogelijkheden van aangeboden (digitale) cadeaubonnen. Indien een door Leverancier verstrekte (digitale) cadeaubon niet verzilverd kan worden in de bestelomgeving(s) en/of fysieke winkellocatie(s) van de leverancier, waarvoor deze (digitale) cadeaubon is uitgegeven, dan blijft de Leverancier verantwoordelijk voor vervanging van de (digitale) cadeaubon. Pas na verzilvering van een (digitale) cadeaubon, door bestelling bij de betreffende leverancier, gaat verantwoordelijkheid voor correcte levering en kwaliteit van het product over naar de betreffende leverancier.
31.	Inschrijver biedt een (zowel online als fysiek) keuzekaartconcept aan waarmee Hogeschool Utrecht een vooraf vastgesteld budget kan toekennen dat door de ontvanger kan worden besteed binnen een door Inschrijver aangeboden assortiment.
32.	Voor fruitmanden geldt dat deze altijd moet bestaan uit uitsluitend biologisch en seizoensgebonden- en bij voorkeur lokaal fruit.
33.	Bloemen/planten moeten worden ingekocht bij een bedrijf met een zilver of goud barometer keurmerk heeft volgens de site van Barometer Duurzame Bloemist of een van de bloemisten van slowflowers.nl , die kiezen voor biologisch (dynamische) bloemen uit het seizoen.

34.	Geleverde boeketten zijn gegarandeerd minimaal 7 kalenderdagen vers. Deze vers garantie houdt in dat de bloemen en/of het groen niet uitvallen, niet verwelken en de kleur in stand blijft.
35.	De cacao die gebruikt wordt is cacao of van een lokaal bedrijf of draagt een van de 5 topkeurmerken: Demeter, Fairtrade, Rainforest Alliance, EU-biologisch en Fair for life.
Bezorging	
36.	Bezorgkosten worden per afleveradres éénmalig in rekening gebracht. Voor boeketten, cadeaubonnen en geschenken die op dezelfde dag en hetzelfde tijdstip op dezelfde locatie door dezelfde toeleverancier worden bezorgd wordt slechts één (1) keer bezorgkosten in rekening gebracht.
37.	Leverancier is in staat het volledige assortiment door heel Nederland te kunnen bezorgen en incidenteel in omliggende landen.
38.	Het ordernummer van de bestelling wordt weergegeven op de verpakking van de bestelling.
39.	Leverancier levert de gekozen geschenk(en) en promotionele artikelen uit het basisassortiment op werkdagen, binnen uiterlijk 48 uur na ontvangst bestelopdracht op het ingevoerde afleveradres.
40.	Spoedbestellingen: het moet bij hoge uitzondering mogelijk zijn dat een bestelling binnen 2 uur wordt bezorgd.
Communicatie	
41.	Leverancier wijst (minimaal) één vaste contactpersoon (accountmanager) aan als eerste aanspreekpunt voor de HU, inclusief een vaste vervanger. De vaste contactpersoon onderhoudt contacten over de uitvoering van de dienstverlening, de leveringen en werking van de Raamovereenkomst met contactpersonen van de HU.
42.	Alle correspondentie tussen Hogeschool Utrecht en leverancier vindt plaats in de Nederlandse taal.
43.	Leverancier beschikt over een servicedesk welke telefonisch en/of per e-mail bereikbaar is minimaal van maandag t/m vrijdag van 8.00-17.00 uur en in staat is adequate ondersteuning te bieden op het gebied van diverse vragen, klachten of opmerkingen etc. met betrekking tot de onderhavige Opdracht.
44.	Leverancier handelt een klacht af binnen één werkdag na melding. Indien de aard van de klacht een oplossing binnen een werkdag onmogelijk maakt, wordt dit binnen één werkdag aangegeven bij de aanvrager (besteller) van HU. Tevens wordt aangegeven welke acties op welke termijn worden ondernomen om de klacht op te lossen en hoe een soortgelijke klacht in de toekomst zal worden vermeden. Een klacht is afgehandeld als de aanvrager (besteller) van HU dit heeft aangegeven.
45.	Leverancier biedt Hogeschool Utrecht gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst toegang tot actuele managementinformatie. Op verzoek van Hogeschool Utrecht stelt de Leverancier tussentijdse rapportages beschikbaar die aansluiten op de periodieke managementrapportages, zodat op ieder gewenst moment inzicht verkregen kan worden in onder andere omzet, bestellingen, afgenomen artikelen, klachten, levertijden en voorraadinformatie. De rapportage wordt binnen vijf werkdagen na aanvraag digitaal beschikbaar gesteld.
46.	In de bestelomgeving is goed zichtbaar welke kwaliteitsafspraken ten aanzien van bestellingen (waaronder levertijden, vers-garantie, verpakking) zijn gemaakt tussen Opdrachtgever en Leverancier.
47.	In de bestelomgeving wordt voor ieder geschenk en promotieartikel minimaal de volgende informatie verstrekt: • een beschrijving van het artikel; • een representatieve afbeelding van het artikel; • de levertijd van het artikel; • de all-in prijs exclusief btw.

	Bij het afrekenen van de bestelling worden het bedrag exclusief btw, het btw-bedrag en het bedrag inclusief btw afzonderlijk weergegeven.
48.	Tijdens de contractduur, organiseert de leverancier jaarlijks in overleg met Hogeschool Utrecht een klanttevredenheidsonderzoek (KTO) onder de bestellers van Hogeschool Utrecht. Het eerste KTO dient 6 maanden na start van de Overeenkomst plaats te vinden. Onderwerp in het KTO is in ieder geval het aangeboden assortiment door de leverancier, zowel het basisassortiment als het maatwerk.
Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen	
49.	Als bijzondere uitvoeringsvoorwaarden bij deze aanbesteding worden de sociale voorwaarden opgenomen. Voor deze aanbesteding zijn de generieke sociale voorwaarden van toepassing. Deze generieke voorwaarden bevatten verplichtingen gericht op het respecteren van de algemene mensenrechten en meer specifiek de 4 fundamentele arbeidsnormen van de Internationale Arbeidsorganisatie (ILO): • Vrijheid van vakvereniging en recht op collectief onderhandelen; • afschaffing van dwangarbeid en slavernij; • effectieve afschaffing van kinderarbeid; • vrijwaring van discriminatie op het werk en in beroep.
Implementatie	
50.	Leverancier heeft vanaf de dag van definitieve gunning van deze Aanbesteding binnen één (1) kalendermaand het bestelproces volledig functionerend ingericht hebben. Opdrachtgever moet uiterlijk binnen deze maand middels een OCI koppeling vanuit het inkoopordersysteem kunnen bestellen in de bestelomgeving van Leverancier en de facturen kunnen ontvangen.
51.	Leverancier beschikt over een testomgeving waarin de bestelomgeving voor het gehele assortiment getest kan worden.
52.	Leverancier levert uiterlijk binnen vijf (5) werkdagen na definitieve gunning een concept-implementatieplan aan Hogeschool Utrecht. Dit concept wordt gezamenlijk besproken en waar nodig nader afgestemd. Na akkoord van Hogeschool Utrecht wordt het implementatieplan definitief vastgesteld en start de implementatiefase.
Prijsstelling en Facturatie	
53.	Leverancier hanteert een all-in prijs, incl. BTW, voor alle producten die beschikbaar zijn in de bestelomgeving. All-in prijs is inclusief alle overige kosten zoals, maar niet uitsluitend, overheadkosten, kosten voor gebruik van de online catalogus, logistieke (bezorg) kosten, verpakkingskosten, administratie kosten, kosten voor de koppeling met het Inkoopordersysteem, etc.
54.	Leverancier stuurt facturen via Peppol of, indien dit niet mogelijk is, digitaal aan facturen@hu.nl . De factuur wordt aangeleverd met de volgende specificaties: • Ordernummer van Hogeschool Utrecht • Het juiste factuuradres: Hogeschool Utrecht t.a.v. Financiële Administratie Postbus 85083 3508 AB Utrecht Padualaan 97 3584 CH Utrecht • omschrijving van de producten • naam contactpersoon en afdeling van Hogeschool Utrecht • prijzen in €, gespecificeerd in bruto prijzen, eventuele kortingen en netto prijzen • btw-tarief en btw-bedrag

	• het bedrag dat Leverancier in rekening brengt, exclusief btw • In geval van verschillende btw-tarieven, vermeldt Leverancier de aparte bedragen en neemt daarnaast (indien van toepassing) de eenheidsprijs op. • totaalbedrag factuur. Naast bovenstaande vereisten, dient een factuur voorzien te zijn van de basisgegevens die de Belastingdienst voorschrijft. Zie voor vereisten aan de facturering de website van de Belastingdienst: Belastingdienst
Data & (data)security	
55.	Leverancier heeft maatregelen getroffen om de 2017 OWASP top 10 kwetsbaarheden voor webapplicaties af te dekken.
56.	Zowel Leverancier als Opdrachtgever zijn zelfstandig verantwoordelijk voor de naleving van de van toepassing zijnde wet- en regelgeving, in het bijzonder maar niet beperkt tot de AVG, bij de verwerkingen die onder hun zelfstandige verantwoordelijkheid plaatsvinden. Leverancier en Opdrachtgever dienen er zorg voor te dragen dat een rechtsgeldige grondslag bestaat voor het beoogde gebruik en dat betrokkenen adequaat zijn geïnformeerd. Leverancier verwijdt de persoonsgegevens, die zij ontvangt van opdrachtgever, na voltooiing van de opdracht. Mocht er onverhoopt sprake zijn van inbreuk op persoonsgegevens van Opdrachtgever, dan stelt Leverancier Opdrachtgever hier onmiddellijk van op de hoogte.
57.	Voor de beveiliging maakt Leverancier uitsluitend gebruik van algemeen erkende beveiligingsmaatregelen. Deze beveiligingsmaatregelen vallen binnen de range van door de Hogeschool Utrecht ondersteunde mogelijkheden (Firewall, Username/Password, multi-factor authenticatie).
58.	Persoonsgegevens moeten beveiligd worden opgeslagen op dusdanige wijze dat deze niet te misbruiken zijn.
59.	Leverancier zorgt dat verbinding tussen de aangeboden applicatie en de gekoppelde systemen o.b.v. de algemeen geaccepteerde secure versie van het encryptie protocol zijn te beveiligen (in 2017 is dat TLS 1.2).
60.	Logging van kritieke acties (tenminste login, loguit inclusief connectie) dient plaats te vinden.
61.	Leverancier treft passende maatregelen om de fysieke en logische beveiliging van de (Cloud)dienst adequaat in te richten tegen verlies of aantasting en tegen enige vorm van ongevoegde kennisneming, wijziging en verstrekking danwel anderszins onrechtmatige verwerking van de gegevens.
Authenticatie & autorisatie	
62.	De verschillende rollen in het proces zijn in staat om gegevens te lezen, creëren, muteren en verwijderen in het systeem voor zover hun rol dat toestaat.
63.	Autorisatiematrix is overeenkomstig de te ondersteunen procesrollen in te richten.
64.	Indien Leverancier gebruik maakt van een gepersonaliseerde omgeving in de catalogus worden gebruikers geauthentiseerd via SAML 2.0 of OAUTH2+OpenID. Indien Leverancier gebruik maakt van een gedeelde omgeving worden persoonsgegevens afgeschermd van andere gebruikers.
Web	
65.	De applicatie is compliant met de Richtlijn voor Toegankelijkheid websites.
66.	De applicatie ondersteunt Ipv4 en Ipv6.
67.	De content wordt door de Leverancier enkel aangeboden via beveiligde protocollen als https en SFTP.
68.	Door Leverancier opgeleverde functionaliteiten werken op basis van een standaard browser configuratie en vereisen geen plug-in(s).
69.	De applicatie gebruikt moderne front-end technologie (html 5, css en javascript).
Beheer	

70.	De te leveren applicatie bestaat uit een Acceptatie en Productie (AP) omgeving. De Leverancier is verantwoordelijk voor het uitvoeren van de applicatie, database en systeem beheer voor de gehele omgeving.
71.	Leverancier is verantwoordelijk voor systeem en regressie testen bij elke oplevering en faciliteert systeem performance tests.
Privacy	
72.	Leverancier beschikt over een privacy beleid of een privacyreglement dat niet ouder is dan drie jaar en voldoet aan de eisen uit de AVG.
73.	Wanneer Leveranciergebruik maakt van subverwerkers, dient voorafgaand aan de contractering een overzicht met de betrokken subverwerkers aan Hogeschool Utrecht geleverd te worden.
74.	Enkel door middel van het treffen van passende waarborgen mogen persoonsgegevens door (subverwerkers van) Leverancier buiten de EU opgeslagen worden. Dit is het geval als een adequaatheidsbesluit van toepassing is of als 'Standard Contractual Clauses' (SCC) afgesloten worden. Dit scenario is enkel toegestaan voor landen met een aan de EU standaarden gelijkwaardig beschermingsniveau.
75.	Leverancier gebruikt de verzamelde persoonsgegevens in de aangeboden oplossing alleen voor doeleinden zoals wordt vastgelegd in de gegevensuitwisselingsovereenkomst.
76.	De verwerkingen van de door Leverancier aangeboden oplossing zijn gebouwd volgens het principe van Privacy by Design en Privacy by Default.
77.	Leverancier beschikt over een datalekprocedure.
78.	Bewaartermijnen voor persoonsgegevens in de door Leverancier aangeboden oplossing worden gesegmenteerd en automatisch toegepast.
79.	Productiedata (persoonsgegevens, gebruikersnamen, wachtwoorden, et cetera) worden uitsluitend geanonimiseerd gebruikt in ontwikkel- en testomgevingen en waar mogelijk ook in de acceptatieomgevingen.