

De Inschrijver dient onvoorwaardelijk en zonder voorbehoud in te stemmen met het Programma van Eisen zoals opgenomen in Bijlage A1 Programma van Eisen. Ten aanzien van het Programma van Eisen geldt dat alle eisen een knock-out criterium zijn.

De Inschrijver geeft door ondertekening van Bijlage B6 Verklaring acceptatie concept Overeenkomst(en) aan dat deze onvoorwaardelijk instemt met het Programma van Eisen en hieraan zal voldoen tijdens de uitvoering van de Overeenkomst. Indien de Inschrijver niet onvoorwaardelijk met alle gestelde eisen akkoord gaat, dan wordt de betreffende Inschrijving ongeldig verklaard, terzijde geschoven en niet verder beoordeeld.

Nr.	Omschrijving
1.	Algemene eisen
1.1	De inschrijving is in de Nederlandse taal gesteld.
1.2	De Opdrachtnemer verwerkt persoonsgegevens uitsluitend voor zover dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de Overeenkomst. De Opdrachtnemer verwerkt de door SARO verstrekte persoonsgegevens uitsluitend ten behoeve van de uitvoering van de onderhavige opdracht en in overeenstemming met de geldende wet- en regelgeving inzake gegevensbescherming. De Opdrachtnemer treft passende technische en organisatorische maatregelen om persoonsgegevens te beschermen tegen verlies, onbevoegde toegang, vernietiging, wijziging of enige andere vorm van onrechtmatige verwerking. Persoonsgegevens worden uitsluitend opgeslagen en verwerkt binnen de Europese Unie (EU) of de Europese Economische Ruimte (EER). Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van SARO is opslag of verwerking van persoonsgegevens buiten de EU/EER niet toegestaan. Uiterlijk drie (3) maanden na afloop van de Overeenkomst verwijdert de Opdrachtnemer alle door SARO verstrekte persoonsgegevens, tenzij een wettelijke bewaarplicht een langere bewaartermijn vereist. Op verzoek van SARO verstrekt de Opdrachtnemer een schriftelijke bevestiging waaruit blijkt dat de betreffende persoonsgegevens zijn verwijderd.
1.3	De Opdrachtnemer verklaart zich akkoord met de door SARO gehanteerde verwerkersovereenkomst en verbindt zich ertoe deze gedurende de looptijd van de Overeenkomst na te leven. Indien verwerking van persoonsgegevens plaatsvindt, dient de verwerkersovereenkomst voorafgaand aan de uitvoering van de werkzaamheden volledig ingevuld en ondertekend te zijn.
1.4	De Opdrachtnemer past in de webshopomgeving en de communicatie richting medewerkers de door SARO aangeleverde huisstijl, logo's en communicatielijn toe. Gebruik van de naam, het logo of andere herkenbare uitingen van SARO voor andere doeleinden is uitsluitend toegestaan na voorafgaande schriftelijke toestemming van SARO.

Nr.	Omschrijving
2.	Webshopomgeving
2.1	De Opdrachtnemer beschikt over een veilige, gebruiksvriendelijke en Nederlandstalige webshopomgeving waarin medewerkers van SARO gedurende de bestelperiode zelfstandig een eindejaarsgeschenk kunnen selecteren en bestellen. De webshopomgeving dient gedurende de gehele bestelperiode operationeel, toegankelijk en stabiel beschikbaar te zijn. De webshopomgeving voldoet minimaal aan WCAG 2.1 niveau AA of een gelijkwaardige toegankelijkheidsstandaard.
2.2	De Opdrachtnemer verstrekt aan iedere door SARO aangeleverde medewerker een unieke persoonlijke inlogcode of persoonlijke inloglink. De persoonlijke inlogcode of persoonlijke inloglink wordt door de Opdrachtnemer verwerkt op een fysieke kaart, voorzien van de naam en de vestiging van de betreffende medewerker en gesorteerd per vestiging. Iedere medewerker beschikt over een eigen persoonlijke toegang tot de webshopomgeving en kan uitsluitend beschikken over de voor hem of haar beschikbare budgetwaarde.
2.3	De webshopomgeving wordt ingericht conform de door SARO aangeleverde huisstijlrichtlijnen. De door SARO aangeleverde logo's, kleuren, afbeeldingen en overige communicatiemiddelen worden zichtbaar en consistent toegepast binnen de webshopomgeving.
2.4	De Opdrachtnemer biedt binnen de webshopomgeving de mogelijkheid om een door SARO aangeleverde boodschap van het College van Bestuur zichtbaar op te nemen. Deze boodschap wordt vóór openstelling van de webshop verwerkt.
2.5	De webshopomgeving is gedurende de bestelperiode minimaal 99% van de tijd beschikbaar voor medewerkers.
2.6	De webshopomgeving is beschikbaar voor medewerkers vanaf de tweede week van december (in overleg met de Opdrachtgever) tot en met 1 februari van het daaropvolgende kalenderjaar. Gedurende deze periode kunnen medewerkers hun eindejaarsgeschenk selecteren, bestellen en raadplegen. De Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat medewerkers tot en met 1 maart gebruik kunnen maken van de klantenservice voor vragen over de webshopomgeving, bestellingen, leveringen en cadeaukaarten.
2.7	Na het plaatsen van een bestelling ontvangt de medewerker automatisch een bevestiging per e-mail met daarin ten minste de gekozen bestelling en de verwachte leveringswijze.
2.8	De Opdrachtnemer stelt enkele werkdagen vóór openstelling van de webshopomgeving een testomgeving beschikbaar aan SARO. De testomgeving biedt SARO de mogelijkheid om de werking van de webshop, de huisstijl, de persoonlijke inlogfunctie, de beschikbare budgetwaarden en de door SARO aangeleverde boodschap van het College van Bestuur te controleren.
2.9	De webshopomgeving biedt gedurende de gehele bestelperiode actuele managementinformatie voor SARO. De Opdrachtnemer stelt SARO in staat om realtime inzicht te verkrijgen in het aantal verzonden uitnodigingen, het aantal geactiveerde accounts, het aantal geplaatste bestellingen en het aantal nog niet verzilverde geschenken. Onder realtime wordt verstaan dat gegevens uiterlijk binnen vijftien (15) minuten na een wijziging beschikbaar zijn in de managementinformatie. Daarnaast biedt de webshopomgeving geanonimiseerd inzicht in de verdeling van de gemaakte keuzes over de verschillende categorieën en individuele geschenken, uitgesplitst naar de twee (2) budgetgroepen als bedoeld in paragraaf 5.2.2 van de Offerteaanvraag. De managementinformatie is gedurende de bestelperiode digitaal beschikbaar en kan door SARO zelfstandig worden geraadpleegd. De beschikbare gegevens kunnen worden geëxporteerd naar Excel- of CSV-formaat.

Nr.	Omschrijving
3.	Communicatie
3.1	De Opdrachtnemer verstrekt op de door SARO aangegeven datum de fysieke kaarten als bedoeld in eis 2.2, voorzien van de naam van de betreffende medewerker en gesorteerd per vestiging. De kaarten bevatten de persoonlijke inlogcode of persoonlijke inloglink waarmee de medewerker toegang krijgt tot de webshopomgeving. De Opdrachtnemer verwerkt hierbij de door SARO aangeleverde gegevens, waaronder naam, vestiging en beschikbare budgetwaarde. Voorafgaand aan de productie van de definitieve kaarten verstrekt de Opdrachtnemer één fysiek proefexemplaar aan SARO ter goedkeuring.
3.2	De Opdrachtnemer verstrekt voorafgaand aan de start van de bestelperiode het e-mailadres en/of domein waarvan digitale communicatie aan medewerkers wordt verzonden, zodat SARO deze kan opnemen in de White list van haar e-mailomgeving.
3.3	De Opdrachtnemer verstuurt gedurende de bestelperiode ten minste drie (3) digitale herinneringsberichten aan medewerkers die hun eindejaarsgeschenk nog niet hebben geselecteerd of besteld. Het aantal herinneringsberichten en de verzendmomenten worden in overleg met SARO vastgesteld.

Nr.	Omschrijving
4.	Levering en logistiek
4.1	De fysieke kaarten als bedoeld in eis 2.2 worden uiterlijk vijf (5) werkdagen vóór openstelling van de webshopomgeving geleverd aan een door SARO aangewezen adres. De kaarten zijn voorzien van de naam van de betreffende medewerker en worden gesorteerd per vestiging aangeleverd.
4.2	Digitale cadeaukaarten worden uiterlijk binnen drie (3) kalenderdagen na bestelling beschikbaar gesteld aan de medewerker.
4.3	Fysieke geschenken worden uiterlijk binnen eenentwintig (21) kalenderdagen na bestelling geleverd aan de medewerker.
4.4	Fysieke geschenken en digitale cadeaukaarten worden geleverd aan het door de medewerker opgegeven adres respectievelijk e-mailadres binnen Nederland.
4.5	Indien een aangeboden geschenk tijdelijk of structureel niet leverbaar is, biedt de Opdrachtnemer een gelijkwaardig alternatief aan. Het alternatief is qua waarde, kwaliteit en beleving minimaal gelijkwaardig aan het oorspronkelijk gekozen geschenk.
4.6	Minimaal 85% van de aangeboden geschenken dient gedurende de gehele bestelperiode beschikbaar te zijn. Daarnaast dienen alle aangeboden cadeaukaarten gedurende de gehele bestelperiode beschikbaar te blijven voor bestelling. Geschenken of cadeaukaarten die niet beschikbaar zijn, dienen te worden vervangen conform eis 4.5, tenzij de niet-beschikbaarheid redelijkerwijs niet aan Opdrachtnemer kan worden toegerekend.
4.7	Digitale cadeaukaarten hebben een minimale geldigheidsduur van vierentwintig (24) maanden vanaf het moment van uitgifte aan de medewerker. Voor houdbare producten geldt dat de resterende houdbaarheid bij uitlevering minimaal zes (6) maanden bedraagt.

Nr.	Omschrijving
5.	Financiële afwikkeling
5.1	De Opdrachtnemer factureert uitsluitend daadwerkelijk verzilverde geschenken en cadeaukaarten. Niet verzilverde geschenken, cadeaukaarten of ongebruikte budgetten worden niet aan SARO in rekening gebracht.
5.2	Alle kosten die verband houden met de uitvoering van de Overeenkomst, waaronder begrepen webshopbeheer, communicatie, uitnodigingen, herinneringsberichten, klantenservice, rapportages, administratie, implementatie, verzending en facturatie, zijn inbegrepen in de aangeboden en gegunde geldende jaarlijkse servicevergoeding. Het in rekening brengen van afzonderlijke service-, administratie-, implementatie-, licentie-, abonnement-, transactieverwerkings-, betaal-, verzend- of vergelijkbare kosten is niet toegestaan.
5.3	De Opdrachtnemer is gerechtigd per 20 november een voorschotfactuur ter grootte van 50% van het door SARO voor het betreffende kalenderjaar beschikbaar gestelde budget voor eindejaarsgeschenken te verzenden, mits de testomgeving als bedoeld in eis 2.8 aan SARO beschikbaar is gesteld. De eindafrekening vindt plaats na afloop van de bestelperiode op basis van het werkelijke aantal verzilverde geschenken en cadeaukaarten. Eventuele verschillen tussen het voorschot en de daadwerkelijke afname worden verrekend in de eindfactuur.
5.4	Indien medewerkers ervoor kiezen hun budgetwaarde of een deel daarvan te doneren aan een goed doel, draagt de Opdrachtnemer de betreffende bedragen uiterlijk binnen dertig (30) kalenderdagen na afloop van de bestelperiode af aan het gekozen goede doel. De Opdrachtnemer verstrekt aan SARO een bewijs van afdracht waaruit per goed doel het daadwerkelijk afgedragen bedrag blijkt. De eindfactuur als bedoeld in eis 5.3 wordt niet eerder verzonden dan nadat de Opdrachtnemer het bewijs van afdracht aan SARO heeft verstrekt.

Nr.	Omschrijving
6.	Service en rapportages
6.1	De Opdrachtnemer beschikt gedurende de gehele bestelperiode over een Nederlandstalige klantenservice voor medewerkers van SARO. Medewerkers kunnen via e-mail, telefoon en een online chatfunctie contact opnemen over de webshopomgeving, bestellingen, leveringen en cadeaukaarten. Vragen van medewerkers worden uiterlijk binnen twee (2) werkdagen beantwoord.
6.2	De Opdrachtnemer wijst voor SARO één vast aanspreekpunt en één vaste vervanger aan voor de uitvoering van de Overeenkomst. Het aanspreekpunt en de vervanger zijn tijdens kantooruren telefonisch en per e-mail bereikbaar voor de door SARO aangewezen contactpersonen. Vragen van SARO worden uiterlijk binnen één (1) werkdag beantwoord.
6.3	De Opdrachtnemer stelt SARO gedurende de gehele bestelperiode op verzoek een actueel overzicht beschikbaar van medewerkers die hun eindejaarsgeschenk nog niet hebben geselecteerd of besteld. Het overzicht bevat ten minste de naam en het e-mailadres van de betreffende medewerker en kan worden geëxporteerd naar Excel- of CSV-formaat.
6.4	Na afloop van iedere bestelperiode verstrekt de Opdrachtnemer aan SARO een eindrapportage. De eindrapportage bevat ten minste het aantal uitgenodigde medewerkers, het aantal geactiveerde accounts, het aantal geplaatste bestellingen, het aantal niet verzilverde geschenken en een geanonimiseerd overzicht van de gemaakte keuzes per categorie en individueel geschenk. De eindrapportage wordt aangeleverd in Excel- of CSV-formaat.

