Rijksinkoopsamenwerking
Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties

Programma van Eisen 2.0

Rijksinkoopsamenwerking

Bezoekadres
Rijkskantoor Beatrixpark
Wilhelmina van Pruisenweg 52
2595 AN Den Haag

Postbus 20011
2500 EA Den Haag

Bijlage B

Eindejaarsgeschenken

Europese aanbesteding
Openbare procedure

voor het

Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid

De directie Bestuursondersteuning

Datum	3 november 2026
Kenmerk	201865005.011.098

1. Programma van Eisen

Ondergetekende(n) via het UEA,

verklaart volledig en onvoorwaardelijk te voldoen aan de onderstaande Eisen die gesteld worden aan de uit te voeren Opdracht als ook de overige in de opdrachtbeschrijving gestelde eisen en voorwaarden, zoals opgenomen in het Beschrijvend document en de daarbij behorende Bijlagen.

Juridische en commerciële Eisen

Eis 1	U geeft, indien u aangeeft geen btw in rekening te hoeven brengen, de reden hiervoor aan en de hieraan ten grondslag liggende bewijsstukken voegt u bij (aan) de Inschrijving.
Eis 2	U vrijwaart Opdrachtgever voor eventuele aanspraken van de Belastingdienst.
Eis 3	U bent aansprakelijk voor de (extra) kosten inzake btw indien deze ten onrechte niet, of voor een onjuist bedrag bij Opdrachtgever in rekening worden gebracht. *Toelichting* De verantwoordelijkheid voor een juiste btw-afdracht ligt te allen tijde bij Opdrachtnemer.
Eis 4	U zorgt ervoor dat de facturen minimaal voldoen aan de wettelijke eisen. *Toelichting* Facturen die hier niet aan voldoen, worden niet in behandeling genomen. De wettelijke eisen aan facturen staan gepubliceerd op de website van de Belastingdienst.
Eis 5	De facturen dienen te worden ingediend bij het inkoopsysteem wat op dat moment in gebruik is bij het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. Zie bijlage E, de financiële bijsluiter SZW.
Eis 6	U accepteert dat een aanspraak op vergoeding vervalt voor zover Opdrachtnemer de vergoeding niet binnen één jaar na het eerste tijdstip waarop hij dat had mogen doen aan Opdrachtgever in rekening heeft gebracht.

Eisen aan de digitale en fysieke vouchers

Eis 7	De voucher dient in een oogopslag voor iedereen duidelijk en leesbaar te zijn.
Eis 8	De voucher wordt voorzien van persoonlijke, unieke inloggegevens die leiden naar de persoonlijke bestelomgeving.
Eis 9	Op de voucher staat de bestelperiode duidelijk vermeld. De bestelperiode is de periode waarbinnen de medewerker de voucher kan gebruiken om een Eindejaarsgeschenk te bestellen. De bestelperiode wordt in onderling overleg afgestemd.
Eis 10	In overleg met Opdrachtgever wordt aan de hand van concepten een keuze gemaakt voor de definitieve voucher. Opdrachtgever is hierin de beslissende partij.

Eisen aan de waarde en het aantal geschenken

Eis 11	Medewerkers hebben de keuze uit één van de volgende opties: • één geschenk met een waarde van €70,- inclusief btw; of • twee geschenken, waarbij ieder geschenk een waarde heeft van €35,- inclusief btw.
Eis 12	De geschenken in de webshop vertegenwoordigen een marktwaarde die overeenkomt met de waarde van de voucher: €70,- inclusief btw voor één geschenk of €35,- inclusief btw per geschenk bij de keuze voor twee geschenken.
Eis 13	Een puntensysteem waaraan een waarde is gekoppeld is toegestaan, mits het systeem de mogelijkheid biedt om te kiezen voor één geschenk ter waarde van €70,- of twee geschenken van ieder €35,-. Het beschikbare bedrag van €70,- mag niet over meer dan twee geschenken worden verdeeld.

Eisen aan de webshop

Eis 14	Opdrachtnemer beschikt over een actuele webshop (digitaal bestelsysteem) waar bestellingen online kunnen worden gedaan met keuze uit het assortiment. De inhoud van het assortiment wordt afgestemd met de Opdrachtgever. De webshop hoeft niet gekoppeld te zijn aan het inkoopsysteem van SZW.
Eis 15	Opdrachtnemer beschikt over een gebruiksvriendelijke en betrouwbare webshop die 24 uur per dag, 7 dagen per week beschikbaar is. De beschikbaarheid van de webshop bedraagt gedurende de contractperiode minimaal 98%. In geval van uitval van de webshop zorgt Opdrachtnemer ervoor dat deze binnen maximaal vier uur weer beschikbaar is. Indien de webshop langer dan vier uur niet beschikbaar is, stelt Opdrachtnemer Opdrachtgever hiervan direct op de hoogte.
Eis 16	De gehele webshop van Opdrachtnemer moet in de Nederlandse taal zijn opgesteld.
Eis 17	Opdrachtnemer dient bij de inrichting van de webshop rekening te houden met het gebruik van de webshop door medewerkers met een (lichte) taalachterstand of een beperking. De gehele webshop van Opdrachtnemer dient te voldoen aan de toepasselijke eisen voor digitale toegankelijkheid van EN 301 549 v3.2.1. Voor webcontent dient te worden voldaan aan WCAG 2.1, niveau AA. Daarnaast dienen de webteksten op B1-leesniveau te worden opgesteld.
Eis 18	Voor alle medewerkers van SZW moet dezelfde webshop worden aangeboden.
Eis 19	Opdrachtgever wordt jaarlijks minimaal twee weken voorafgaand aan de start van de bestelperiode in de gelegenheid gesteld de webshop te testen.
Eis 20	Zodra de individuele medewerker inlogt, verschijnt de persoonlijke boodschap van de Bestuursraad op de beginpagina van de webshop. Opdrachtgever zal hier de tekst voor aanleveren.
Eis 21	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 verschillende producten dienen overzichtelijk en met duidelijke foto's te worden weergegeven. Bij alle producten dient een korte Nederlandse beschrijving van functionaliteit, beschikbare kleuren, merk en hoeveelheden te worden toegevoegd.
Eis 22	Er moet door Opdrachtnemer uitgebreide productinformatie worden gegeven. Maten en afmetingen dienen duidelijk vermeld te worden (incl. type-nummers).
Eis 23	De medewerker dient duidelijk inzicht te hebben in de resterende waarde of het resterende aantal punten en de daarmee beschikbare keuzemogelijkheden.
Eis 24	U garandeert dat de gekozen geschenken in voldoende mate op voorraad zijn en kunnen worden geleverd. Bij ‘out of stock’ wordt het gekozen geschenk vervangen door een passend alternatief.

Eis 25	De medewerker ontvangt na het plaatsen van een bestelling per e-mail een bevestiging van de bestelling. Indien een track & trace-link beschikbaar is, wordt deze aan de medewerker verstrekt.
Eis 26	De webshop dient via verschillende devices toegankelijk te zijn, waaronder desktop, tablet en smartphone.

Eisen aan het assortiment

Eis 27	Opdrachtnemer levert jaarlijks vóór 1 juli een lijst op met de aangeboden producten, met daarbij de actuele consumentenprijs. De producten op de lijst worden na goedkeuring van Opdrachtgever op de website geplaatst. Het assortiment dient uiterlijk op 1 oktober in de webshop te zijn opgenomen. Indien tussen 1 juli en 1 oktober een noodzakelijke prijswijziging plaatsvindt of sprake is van ontwikkelingen in de voorraad, wordt dit in overleg met Opdrachtgever afgestemd. Daarbij kan worden gekeken naar een alternatief.
Eis 28	Het assortiment bestaat uit geschenken met een marktwaarde die aansluit bij de waarde van de voucher: één geschenk van €70,- inclusief btw of twee geschenken van ieder €35,- inclusief btw.
Eis 29	De cadeaubonnen bevatten de volledige waarde van de voucher: €70,- inclusief btw voor één cadeaubon of €35,- inclusief btw per cadeaubon bij de keuze voor twee cadeaubonnen.
Eis 30	Het assortiment bestaat uit een verscheidenheid van verschillende productgroepen die aansluiten bij de doelgroep en actueel zijn.
Eis 31	Het assortiment bevat keuzemogelijkheden voor elektrische apparaten.
Eis 32	Het assortiment bestaat uit minimaal 10 cadeaubonnen voor zowel een waarde van €70,- als van € 35,-.
Eis 33	Het assortiment bevat minimaal de volgende cadeaubonnen: Bol.com, Fashioncheque, Efteling Cadeaucard, Thermen Cadeau, Boek & Bladcadeau en Diner cadeaubon, Douglas en/of ICI PARIS XL bon en een kluscard van een bouwmarkt. De genoemde bestedingsmogelijkheden hoeven niet via afzonderlijke cadeaukaarten te worden aangeboden. Het is toegestaan deze mogelijkheden aan te bieden via een bredere cadeaukaart, zoals de VVV Cadeaukaart of Nationale Giftcard, mits medewerkers daadwerkelijk bij de genoemde aanbieders kunnen besteden.
Eis 34	Het assortiment bevat minimaal vier door het Centraal Bureau Fondsenwerving (CBF) (www.cbf.nl) goedgekeurde goede doelen en daarnaast het Personeelsfonds SZW.
Eis 35	Opdrachtnemer informeert de betreffende goede doelen en Opdrachtgever over de donatie vanuit SZW.
Eis 36	Het assortiment wordt aangeboden tegen marktconforme prijzen. Opdrachtgever kan de marktconformiteit van de prijzen toetsen. Specifieke acties en tijdelijke kortingen worden daarbij buiten beschouwing gelaten. Als referentie wordt de adviesprijs gehanteerd. Opdrachtgever kan de prijzen door middel van deskresearch beoordelen. Dit gebeurt niet voor alle producten, maar alleen wanneer twijfel bestaat over de prijsstelling. Een eventuele prijscontrole vindt minimaal twee keer plaats, met minimaal één maand tussen de meetmomenten.
Eis 37	Er mag op geen enkele wijze reclamemateriaal bij de eindejaargeschenken worden geleverd.
Eis 38	De in het assortiment op te nemen drank- en etenswaren moeten een houdbaarheidstermijn hebben van minimaal 6 maanden.

Eisen met betrekking tot de bestelperiode van de webshop

Eis 39	De bestelperiode start na 5 december en wordt in overleg met Opdrachtgever vastgesteld.
Eis 40	De sluitingsdatum is in principe de laatste dag van februari. Indien nodig kan deze datum in overleg met Opdrachtgever worden aangepast.
Eis 41	Opdrachtnemer dient medewerkers die hun cadeauvoucher nog niet hebben verzilverd actief te herinneren aan het verzilveren van hun voucher, bijvoorbeeld per e-mail, om het aantal niet-verzilverde vouchers zoveel mogelijk te beperken.

Eisen aan de bezorging

Eis 42	De geschenken moeten kosteloos worden bezorgd in heel Nederland, inclusief de Waddeneilanden, en in het grensgebied van Duitsland en België. Een aantal medewerkers woont in België en Duitsland. Meer dan 99% van de geschenken zal in Nederland worden bezorgd.
Eis 43	In het bestelproces dient de mogelijkheid te worden geboden om het geschenk af te halen bij een afhaalpunt.
Eis 44	De geschenken dienen zodanig verpakt te worden dat het risico op beschadiging tijdens het transport tot een minimum wordt beperkt.

Eisen aan de leveringsbetrouwbaarheid

Eis 45	Opdrachtnemer dient het gekozen geschenk binnen maximaal 72 uur na de bestelling aan te bieden aan de bezorgdienst.
Eis 46	De aangeboden cadeaubon(nen) moet(en) gedurende de gehele bestelperiode beschikbaar en leverbaar te zijn.

Eisen aan te leveren service en klachtenafhandeling

Eis 47	Opdrachtnemer dient te beschikken over een adequate service en helpdesk die op werkdagen minimaal bereikbaar is van 09.00 tot 17.00 uur. Opdrachtnemer wordt gevraagd zich daarnaast in te spannen voor bereikbaarheid buiten deze openingstijden, waaronder in het weekend.
Eis 48	Opdrachtnemer dient een medewerker die een klacht indient binnen 48 uur tijdens werkdagen een inhoudelijke reactie te geven, waarbij wordt aangegeven op welke wijze de klacht wordt opgelost.
Eis 49	Indien een gebrek of beschadiging aan een eindejaarsgeschenk wordt geconstateerd, zorgt Opdrachtnemer binnen vijf (5) werkdagen na melding door de medewerker kosteloos voor nalevering van het betreffende geschenk.

Eisen aan managementinformatie en overleg

Eis 50	Opdrachtnemer levert periodiek managementinformatie aan Opdrachtgever over de uitvoering van de Opdracht. De rapportage bevat ten minste de volgende informatie: • het aantal verstrekte digitale vouchers; • het aantal verstrekte fysieke vouchers; • het aantal geblokkeerde inlogcodes; • de totale omzet per maand; • het aantal verzilverde vouchers per maand; • een totaaloverzicht van de bestelde producten; • de mate waarin aan de afgesproken leveringstermijnen is voldaan; • een overzicht van de ontvangen klachten, de wijze waarop deze zijn opgelost en de termijn waarbinnen de klachten zijn afgehandeld; • de voortgang en resultaten van de invulling van de Social Return-verplichting. In overleg kunnen gedurende de looptijd van de Overeenkomst aanvullende onderwerpen aan de managementinformatie worden toegevoegd of bestaande

	onderwerpen worden verwijderd. De voorkeur van Opdrachtgever gaat uit naar toegang tot een digitaal dashboard waarin bovenstaande informatie beschikbaar is.
Eis 51	De vaste contactpersoon van Opdrachtnemer, of diens tijdelijke vervanger, is voor Opdrachtgever telefonisch en/of per e-mail bereikbaar op alle werkdagen van 09.00 tot 17.00 uur. Indien Opdrachtnemer gebruikmaakt van onderaannemers, blijft deze contactpersoon het aanspreekpunt voor Opdrachtgever. Er wordt geen afzonderlijke contactpersoon bij een eventuele onderaannemer aangewezen.
Eis 52	Er vindt minimaal twee keer per jaar overleg plaats tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer, fysiek of digitaal. Dit overleg is exclusief de evaluatie.

Eisen met betrekking tot de prijs

Eis 53	Alle kosten die verband houden met het verstrekken en verzenden van de digitale en fysieke vouchers moeten zijn verdisconteerd in de prijs.
Eis 54	Alle kosten die verband houden met de levering van de in de webshop aangeboden geschenken moeten zijn verdisconteerd in de prijs. Hieronder vallen onder andere administratiekosten, verpakkingskosten en verpakkingsmateriaal, bezorg- en verzendkosten, bestelkosten, adviseringskosten, rapportage en overleg, garantiekosten, retour- en vervangingskosten, kosten voor de ontwikkeling, het beheer en het onderhoud van de webshop, service en overige diensten. Deze opsomming is niet limitatief. In afwijking van deze eis en eis 55 geldt dat, indien een medewerker een geschenk niet tijdig afhaalt bij een afhaalpunt, waardoor het pakket retour wordt gezonden, en de medewerker het geschenk alsnog wenst te ontvangen, de kosten van de hernieuwde verzending (nazending) bij Opdrachtgever in rekening mogen worden gebracht. De kosten van de oorspronkelijke verzending en de retourzending blijven voor rekening van Opdrachtnemer.
Eis 55	Kosten die niet afzonderlijk in de Inschrijving zijn vermeld, maar noodzakelijk blijken te zijn voor een goede uitvoering van de Opdracht overeenkomstig de eisen uit het Beschrijvend document, zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
Eis 56	Alle kosten voor het retourneren, opnieuw leveren, vervangen of repareren van gebrekkige of niet-functionerende geschenken zijn voor rekening van Opdrachtnemer. Opdrachtgever is niet gehouden extra kosten te betalen voor geschenken die niet functioneren of niet aan de gestelde eisen voldoen.

Eisen aan de garantie

Eis 57	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat van de jaarlijks aangeboden producten minimaal 90% gedurende de gehele bestelperiode, en in ieder geval tot 1 maart, in de webshop leverbaar is. Opdrachtnemer draagt zorg voor actuele informatie over de beschikbaarheid van de producten.
Eis 58	Opdrachtnemer biedt op alle artikelen een garantie die voldoet aan de toepasselijke wet- en regelgeving. Klachten over garantie worden behandeld volgens de vastgestelde klachtenprocedure.

Eis met betrekking tot de evaluatie

Eis 59	Uiterlijk vier (4) weken na de sluiting van de webshop stelt Opdrachtnemer een evaluatie op. Deze wordt fysiek bij SZW gepresenteerd. De evaluatie bevat minimaal de volgende onderdelen: 1. Leveranciersnaam 2. Totale omzet 3. Aantal verstrekte digitale vouchers 4. Aantal verstrekte fysieke vouchers

	5. Aantal verzilverde vouchers 6. Verzilveringspercentage 7. Top 10 meest gekozen geschenken (€70,-) 8. Top 10 meest gekozen geschenken (€35,-) 9. Aantal bestellingen per geschenk 10. Verantwoording goede doelen 11. Aantal geschenken dat 'out of stock' is geweest 12. Klachten, inclusief de wijze waarop deze zijn opgelost en de termijn waarbinnen deze zijn afgehandeld 13. Retourzendingen 14. Evaluatie, conclusie, aanbevelingen en verbeterpunten 15. Beschikbaarheid van de webshop 16. Gemiddelde en maximale tijd tussen bestelling en aanbieding van het geschenk aan de bezorgdienst Tijdens de contractuitvoering kunnen in overleg tussen de contactpersoon van Opdrachtgever en Opdrachtnemer onderdelen worden verwijderd en/of toegevoegd.

Eisen met betrekking tot informatiebeveiliging en cloudbeleid

Eis 60	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat alle (persoons)gegevens van Opdrachtgever uitsluitend en te allen tijde worden opgeslagen binnen de Europese Economische Ruimte (EER).
Eis 61	Indien Opdrachtnemer bij de uitvoering van de opdracht gebruikmaakt van een cloudomgeving voor de opslag of verwerking van gegevens van Opdrachtgever, informeert Opdrachtnemer Opdrachtgever hierover bij inschrijving. Opdrachtnemer verstrekt in dat geval een duidelijke specificatie van: • de gebruikte cloudomgeving; • de geografische locatie van de opslag; en • de eventuele subverwerkers die betrokken zijn bij de opslag en verwerking van de gegevens.
Eis 62	Opdrachtnemer, inclusief eventuele Onderaannemer(s), voldoet gedurende de uitvoering van de Overeenkomst aan de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO2), versie 1.3. Opdrachtgever kan Opdrachtnemer verzoeken om aantoonbaar te maken dat aan deze verplichting wordt voldaan, bijvoorbeeld door middel van een TPM-verklaring of gelijkwaardig bewijs. Indien de aard van de dienstverlening daartoe aanleiding geeft, kan Opdrachtgever aanvullende informatiebeveiligingseisen stellen, welke Opdrachtnemer dient op te volgen conform de Overeenkomst.
Eis 63	Opdrachtnemer laat de webshop gedurende de looptijd van de Overeenkomst minimaal eenmaal per twee jaar door een onafhankelijke externe partij onderwerpen aan een penetratietest (pentest), gericht op het identificeren van kwetsbaarheden in de webshop. Opdrachtnemer verstrekt Opdrachtgever de resultaten van de pentest en informeert Opdrachtgever over de maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen zijn of worden getroffen.

Eisen aan de facturatie

Eis 64	SZW betaalt uitsluitend de verzilverde vouchers. Opdrachtnemer factureert daarom maximaal in drie termijnen volgens onderstaand facturatieschema.

<table>
<tr><td></td><td></td></tr>
<tr><td>Eis 65</td><td>Opdrachtnemer kan maximaal drie keer factureren. Indien Opdrachtnemer factureert, geldt onderstaand schema.

<table><tr><th>Maanden facturatie</th><th>Opmerkingen</th></tr><tr><td>Januari</td><td>Factuur verzilverde vouchers december</td></tr><tr><td>Februari</td><td>Factuur verzilverde vouchers januari</td></tr><tr><td>Maart</td><td>Eindfactuur</td></tr></table>
Voor overige waarderingsgeschenken die op basis van een separate offerteaanvraag worden afgenomen, worden de facturatieafspraken per afzonderlijke opdracht overeengekomen.</td></tr>
</table>

Eisen met betrekking tot Implementatie

Eis 66	Opdrachtnemer levert een concept Plan van aanpak Implementatie aan. Het plan beschrijft de werkzaamheden en acties van zowel Opdrachtnemer als Opdrachtgever die nodig zijn om een kwalitatief goede, uitvoerbare en tijdige start van de dienstverlening te realiseren. In onderling overleg wordt het Plan van aanpak Implementatie vastgesteld.
Eis 67	Opdrachtnemer brengt de mogelijke risico's voor de implementatie in beeld en beschrijft de bijbehorende mitigerende maatregelen.

Eisen met betrekking tot Social return

Eis 68	U besteedt minimaal 2% van de gerealiseerde opdrachtwaarde (op basis van verzilverde vouchers) tijdens de looptijd van de Overeenkomst aan een nieuw social return initiatief of een uitbreiding van een bestaand initiatief.

Wanneer er hierboven sprake is van een "Inschrijver" gaat het om aanbestedingseisen (aanbestedingsfase), terwijl het bij "Opdrachtnemer" gaat om uitvoeringseisen (contractfase).

Als u als Inschrijver niet voldoet aan een of meerdere eisen of de Eisen en voorwaarden in de opdrachtbeschrijving, dan is uw Inschrijving ongeldig en sluiten wij u uit van verdere deelname aan de Aanbesteding.

Het gestelde in de Inschrijving mag niet conflicteren met de gestelde Eisen of de opdrachtbeschrijving zoals opgenomen in het Beschrijvend document. Bij constatering van een dergelijke tegenspraak, is uw Inschrijving ongeldig en sluiten wij u uit van verdere deelname aan de Aanbesteding.

2. Ondertekening Inschrijver

Inschrijver moet het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) invullen, rechtsgeldig ondertekenen en bij de Inschrijving voegen als Bijlage 1. De rechtsgeldige ondertekening van het UEA staat voor de rechtsgeldige ondertekening van de gehele Inschrijving, dus ook de akkoordverklaring van het Programma van Eisen.