



BL2020 Bijlage 1 'specificatie van de opdracht' ten behoeve van de Rechtspraak

BIJLAGE 1 - Specificatie van de opdracht

Bezoekadres

Uniceflaan 1
3527 WX Utrecht

Correspondentieadres

Postbus 3175
3502 GD Utrecht

Meer informatie

www.rechtspraak.nl

Inhoudsopgave

1	Doel van dit document	3
1.1	Eisen en Wensen	3
2	Algemene eisen	3
2.1	Verplichtingen, belastingen, milieubescherming, arbeidsvoorwaarden	3
2.2	Integriteit	4
3	Juridische kaders	4
3.1	Algemene voorwaarden	4
4	Financiële afspraken	4
4.1	Prijsstelling	4
4.2	Bestellen en factureren	4
5	Specificatie van de opdracht	6
5.1	Algemene eisen ten aanzien van de opdracht	6
5.2	Eisen ten aanzien van bloemen, boeketten en bloemstukken	6
5.3	Eisen ten aanzien van bestellingen	6
5.4	Eisen ten aanzien van abonnementen	7
5.5	Eisen ten aanzien van de webwinkel	8
5.6	Eisen ten aanzien van klachten en klantenservice	9
5.7	Eisen ten aanzien van de implementatie	9
5.8	Contractmanagement, rapportages en KPI's	9
5.9	Personeel	11

1 Doel van dit document

Dit document beschrijft de Eisen die de Aanbestedende dienst stelt in het kader van de Europese aanbesteding 'Bloemen en bloemstukken' ten behoeve van de Rechtspraak. Dit document maakt integraal onderdeel uit van het Beschrijvend document.

1.1 Eisen en Wensen

De Aanbestedende dienst heeft geen voorkeur voor bepaalde Inschrijvers, noch voor bepaalde merken, types, fabricaten et cetera. Als er wordt gerefereerd aan bepaalde fabricaten, merken, typen, specifieke standaarden en dergelijke, dan dient dit te worden gelezen met de toevoeging "of daaraan gelijkwaardig". Aan eisen moet worden voldaan. Het niet voldoen aan een eis betekent uitsluiting van verdere beoordeling en dan wordt de Inschrijving terzijde gelegd (knock-out criterium).

De Wensen worden inhoudelijk beoordeeld door een beoordelingscommissie en zijn te vinden in het Beschrijvend document.

Inschrijvers dienen te voldoen aan alle opgenomen eisen en Wensen die de Aanbestedende dienst heeft geformuleerd ten aanzien van de te leveren prestatie. Eisen worden als volgt weergegeven:

EIS 1	Gunningseisen Aan een gunningseis moet worden voldaan op het moment van Inschrijving. Als niet is voldaan aan een gunningseis dan wordt tot uitsluiting overgegaan.
UE 1	Uitvoeringseisen Voorwaarden waar Opdrachtnemer zich bij de uitvoering van de opdracht aan dient te houden zijn uitvoeringseisen. De uitvoeringseisen zijn opgenomen in dit document. Door het indienen van een Inschrijving gaat u onvoorwaardelijk akkoord met het voldoen aan de uitvoeringseisen gedurende de uitvoering van de Raamovereenkomst.

2 Algemene eisen

In dit hoofdstuk zijn algemene eisen opgenomen. De bepalingen in dit hoofdstuk hebben allemaal specifiek betrekking op de uitvoeringsperiode van de aanbesteedde opdracht.

2.1 Verplichtingen, belastingen, milieubescherming, arbeidsvoorwaarden

UE 1.	Inschrijvers dienen bij het opstellen van hun Inschrijving rekening te hebben gehouden met de verplichtingen uit hoofde van de bepalingen inzake de arbeidsbescherming en de arbeidsvoorwaarden die gelden in het land waar de opdracht wordt uitgevoerd, zoals bedoeld in artikel 2.81 lid 2 Aw2012. Kennis omtrent die belastingen en milieubescherming, arbeidsvoorwaarden en arbeidsbescherming kunnen Inschrijvers, voor zover het gaat om uitvoering in Nederland, verkrijgen bij: - de Belastingdienst, www.belastingdienst.nl - het Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat, https://www.rijksoverheid.nl/ministeries/ministerie-van-infrastructuur-en-waterstaat - het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, www.rijksoverheid.nl/ministeries/szw
-------	--

2.2 Integriteit

- UE 2. Inschrijver handelt conform de integriteitsregels als zijn opgenomen in Bijlage 4 ARIV 2018.

3 Juridische kaders

De in Bijlage 3 van het Beschrijvend document opgenomen concept Raamovereenkomst kan - alvorens deze door Inschrijver(s) wordt ondertekend - door de Aanbestedende dienst worden gewijzigd en nader uitgewerkt, mede naar aanleiding van de door de Inschrijver gedane opmerkingen en tekstsuggesties in de Nota('s) van inlichtingen. De wijzigingen en/of de aangepaste Raamovereenkomst zullen/zal de Inschrijvers per Nota van inlichtingen kenbaar worden gemaakt.

3.1 Algemene voorwaarden

De ARIV 2018 is van toepassing op de Raamovereenkomst.

4 Financiële afspraken

4.1 Prijsstelling

- Eis 1. Alle met de bestelling en levering gemoeide kosten (exclusief BTW), inzake bloemen, boeketten, baliestukken en eventueel andere producten, zijn verwerkt in de prijs. Er kunnen geen andere kosten in rekening worden gebracht.
- Eis 2. Bij levering van bloemstukken worden de vazen en andersoortige houders kosteloos in bruikleen ter beschikking worden gesteld aan Opdrachtgever. Daarnaast wil Opdrachtgever ook de mogelijkheid om maatwerk te bestellen.
- Eis 3. Opdrachtnemer levert in alle prijsklassen ten minste één duurzaam boeket, die als zodanig herkenbaar zijn in de webwinkel. Onder duurzame boeketten wordt verstaan dat minstens 80% van de inhoud van het boeket wordt ingekocht met een duurzaamheidskeurmerk.
- Eis 4. Opdrachtnemer mag in aanvulling op haar 'standaard' propositie, zoals genoemd in varianten aanbieden. Na goedkeuring van Opdrachtgever zullen deze varianten opgenomen worden in de webwinkel.

4.2 Bestellen en factureren

4.2.1 Bestellen

- Eis 5. Bij het aangaan van de Raamovereenkomst geeft Opdrachtnemer aan wie, binnen zijn organisatie, als contactpersoon voor het aansluiten op het ERP-systeem DigiInkoop/Leonardo is/wordt aangesteld.
- Eis 6. Inschrijver start direct na de gunning het aansluitproces op DigiInkoop/Leonardo via één van de door de Aanbestedende dienst voorgeschreven wijzen van aansluiten en informeert de Aanbestedende dienst over de door Inschrijver gekozen wijze van aansluiten. Opdrachtnemer maakt vanaf de ingangsdatum van de Raamovereenkomst

	gebruik van een punch out (webwinkel) en een directe aansluiting op het systeem van de Afemer.
Eis 7.	De Opdrachtnemer maakt vanaf de ingangsdatum van de Raamovereenkomst minimaal gebruik van het portaal DigiPoort/Leveranciersportaal. In de punch out / webwinkel dienen bedragen zowel inclusief als exclusief BTW aangegeven te worden. In DigiInkoop/Leonardo dienen bedragen exclusief BTW vermeld te worden.
Eis 8.	Alle kosten die verband houden met de levering van bloemen (prijs, bezorgkosten, e.d.) moeten in DigiInkoop/Leonardo direct als verplichting aan de bestelling gekoppeld worden. Dit moet er toe leiden dat de totale bestelling in de winkelwagen als één opdracht wordt verstuurd aan de Opdrachtnemer. Dit bedrag excl. BTW sluit dan één op één aan op het factuurbedrag in DigiInkoop.
Eis 9.	De Rijksoverheid berekent geen kosten aan Opdrachtnemers voor aansluiting op en communicatie met DigiInkoop. Bij een directe aansluiting op de DigiPoort van DigiInkoop komen alle kosten vanaf het koppelvlak aan Inschrijverszijde voor rekening van de Inschrijver. De kosten die Inschrijver in dit verband nu (en in de toekomst) maakt, zijn voor eigen rekening.

4.2.2 Factureren

Eis 10.	Inschrijver verzendt de factuur elektronisch, indien gewenst door Opdrachtgever via DigiInkoop (Zie Bijlage 8), zodat deze met inachtneming van de door de Aanbestedende dienst gegeven specificaties elektronisch kan worden ontvangen en verwerkt.
Eis 11.	Elke Afemer heeft zijn eigen besteller(s) en zijn eigen locatieadres (OIN nummer). Er is sprake van één centraal factuuradres met vermelding naar desbetreffende locatie. Facturering van een bestelling moet rechtstreeks plaatsvinden aan het factuuradres waaraan de juiste locatie gekoppeld is. Dit geldt zowel vóór als na de invoer van het rijksinkoopportaal. (Zie Bijlage 9).
Eis 12.	De facturering vindt plaats op de in de Raamovereenkomst en conform eis 10 en 11 beschreven manier. Inschrijver dient een betalingstermijn van 30 dagen na ontvangst van de factuur te accepteren.
Eis 13.	Facturatie losse bestellingen: Opdrachtnemer factureert per bestelling, na aflevering rechtstreeks aan de locatie van de besteller via het systeem van de besteller.
Eis 14.	Facturatie terugkerende bestellingen (abonnementen): Opdrachtnemer factureert per maand, per afleverlocatie, achteraf aan de Rechtspraak via DigiInkoop.

Nadere informatie over e-factureren kunt u vinden in de bijgevoegde brochure 'elektronisch factureren' (Bijlage 8). Meer informatie is ook verkrijgbaar bij de Rijksbrede helpdesk e-factureren, via <https://www.helpdesk-efactureren.nl/>.

5 Specificatie van de opdracht

5.1 Algemene eisen ten aanzien van de opdracht

- | | |
|---------|--|
| Eis 15. | Opdrachtnemer garandeert bezorging in heel Nederland (inclusief de Waddeneilanden) en de aan Nederland grenzende landen (België en Duitsland). |
| Eis 16. | Opdrachtnemer zal, op verzoek van Opdrachtgever, aangeven welke onderaannemers worden ingezet voor de uitvoering van de opdracht. |

5.2 Eisen ten aanzien van bloemen, boeketten en bloemstukken

- | | |
|---------|---|
| Eis 17. | Opdrachtnemer levert ook 'losse' bloemen ten behoeve van bijvoorbeeld kunstobjecten. |
| Eis 18. | Opdrachtnemer levert seizoensgebonden boeketten in de beschreven variaties van het vereiste assortiment in par. 4.3.3. |
| Eis 19. | De boeketten en bloemstukken dienen een representatieve en creatieve uitstraling te hebben.
Onder representatief wordt verstaan: passend zijn voor de gelegenheid waarvoor besteld wordt. Denk bijvoorbeeld aan baliestukken, alsmede bloemen voor een geboorte, jubileum en overlijden. Daarnaast moeten de bloemen vers en verzorgd zijn, een passende kleursamenstelling, vorm en omvang hebben.
Onder creatief wordt verstaan: origineel, inventief, vindingrijk. |
| Eis 20. | Boeketten dienen gesneden en goed gebonden te zijn, d.m.v. touw van natuurlijke materialen en voorzien van een standaard kaartje. Behalve op het verpakkingsmateriaal van de boeketten is het niet toegestaan naam aanduidingen of reclame aan te brengen op welk materiaal dan ook. |
| Eis 21. | De geleverde boeketten zijn gegarandeerd vers en dienen minimaal 7 Kalenderdagen fris te ogen. De geleverde bloemstukken zijn eveneens gegarandeerd vers en dienen minimaal 14 dagen fris te ogen. Deze vers garantie houdt in dat de bloemen en/of het groen niet uitvallen, niet verwelken en de kleur in stand blijft. |
| Eis 22. | Bij levering van boeketten geldt dat er maximaal 25% bladgroen gebruikt mag worden ten opzichte van bloemen. Bij levering van bloemstukken, baliestukken en tafelstukken geldt dat er maximaal 40% bladgroen gebruikt mag worden ten opzichte van bloemen. |
| Eis 23. | Voor de gebruikte verpakkingen dient uitsluitend natuurlijk afbreekbaar materiaal te worden gebruikt. |
| Eis 24. | Van de in par. 4.3.3. genoemde producten levert inschrijver een realistische fotoreportage. De foto's worden weergegeven in PNG formaat, 600x600 pixels. Het fotoboek is ter verificatie van de latere leveringen en geeft een realistisch beeld van de werkelijk te leveren opgemaakte bloemen. Deze reportage is gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst van kracht. De reportage sluit volledig aan bij de omschrijvingen uit het beschrijvend document en dit programma van eisen. Bij elke foto dient aangegeven te worden welk item en welke categorie het betreft, en eventueel aanvullende informatie die de Inschrijver wenst mee te geven. |

5.3 Eisen ten aanzien van bestellingen

- | | |
|---------|--|
| Eis 25. | Indien een boeket sterk geurende bloemen bevat, is dit in de webwinkel aangegeven. |
|---------|--|

Eis 26.	Bij een bestelling moet Opdrachtgever de volgende gegevens in de webwinkel kunnen aangeven: • contactpersoon; • telefoonnummer contactpersoon; • telefoonnummer ontvanger; • afleveradres (Naam, adres, woonplaats); • afleverdatum en –tijd; • eventueel tekst op kaartje; • bestelnummer / referentienummer voor facturatie.
Eis 27.	Bestellingen die vóór 14:00 uur geplaatst worden dienen dezelfde Werkdag vóór 17:00 uur te worden bezorgd, tenzij op een ander moment is gewenst door de Opdrachtgever.
Eis 28.	Bestellingen die geplaatst zijn na 14:00 uur zullen de volgende Werkdag tussen 08:00 en 10:00 uur worden bezorgd, tenzij anders gewenst door de Opdrachtgever.
Eis 29.	Spoedbestellingen: het moet bij hoge uitzondering mogelijk zijn dat een bestelling binnen 2 uur wordt bezorgd.
Eis 30.	Indien de levering van een boeket niet binnen gestelde levertijd kan worden geleverd zal Opdrachtnemer de besteller hiervan direct op de hoogte stellen.
Eis 31.	De besteller wordt geïnformeerd door Opdrachtnemer indien de ontvanger de bestelling weigert in ontvangst te nemen.
Eis 32.	Duurzame boeketten zijn zowel bij bestelling als bij levering als zodanig herkenbaar door middel van een aanduiding die het duurzame karakter weergeeft.
Eis 33.	Indien bloemenvoeding de houdbaarheid van boeketten en bloemstukken ten goede komt, wordt de bloemenvoeding kosteloos (apart) meegeleverd.
Eis 34.	Bloemen dienen zodanig geleverd te worden dat gedurende de dag van de bezorging geen houdbaarheidsvoorzieningen van de Opdrachtgever nodig zijn.
Eis 35.	Bestellingen worden franco afgeleverd bij de beveiliging/ portier van de besteller, met duidelijke vermelding van de naam van de aanvrager/besteller.

5.4 Eisen ten aanzien van abonnementen

Eis 36.	Een besteller kan op elk moment een abonnement beëindigen, waarbij een opzegtermijn van 1 week geldt na de schriftelijke melding van de contractbeheerder van de Rechtspraak, zonder opgave van reden.
Eis 37.	Boeketten t.b.v. abonnementen dienen goed gebonden te zijn door middel van touw.
Eis 38.	Indien bloemenvoeding de houdbaarheid van boeketten en bloemstukken ten goede komt, is deze bij aflevering al kosteloos toegevoegd.
Eis 39.	Bloemstukken dienen pasklaar te worden afgeleverd voor directe plaatsing op een door Opdrachtgever aangegeven locatie zonder middelen en moeite van Opdrachtgever.
Eis 40.	Indien de Opdrachtgever advies nodig heeft over een abonnementsdecoratie dient Opdrachtnemer op verzoek vrijblijvend en kosteloos een bezoek en advies uit te brengen.

Eis 41.	Opdrachtnemer levert bij het te leveren product passende ondoorzichtige vazen, schalen e.d. kosteloos in bruikleen. Het geleverde bruikleen artikel wordt bij de volgende wisseling door Opdrachtnemer retour genomen.
Eis 42.	Periodieke bestellingen (abonnementen), waarbij moet worden gedacht aan: baliestukken voor bijvoorbeeld een receptiebalie en boeketten voor de presidenten, directeuren en dergelijke, dienen geleverd te worden op maandag vóór 11:00 uur. Indien de maandag op een feestdag valt, dient de levering bezorgd te worden op de eerstvolgende Werkdag.
Eis 43.	Gedurende de vakantieperiode in de zomermaanden en in de kerstperiode dienen abonnementen, met kennisgeving van minimaal één week voorafgaand aan de wijziging, tijdelijk zonder kosten te worden stopgezet. Dit houdt in dat een aantal weken geen bloemen zullen worden geleverd en betaald.
Eis 44.	Rond de kerstperiode geldt, indien dat wordt gewenst, de levering van bloemen voor 2 à 3 weken wordt omgezet in de levering van (een) kerststuk(ken). Kerststukken dienen minimaal 3 weken houdbaar te zijn. De juiste invulling hiervan wordt door de contactpersoon van de betreffende locatie aangegeven.

5.5 Eisen ten aanzien van de webwinkel

Eis 45.	De Opdrachtnemer zal specifiek voor Opdrachtgever een Nederlandstalige webwinkel inrichten. De webwinkel dient actueel en operationeel te zijn en moet worden voorzien van een foto van het product, omschrijving van het product en All-in prijs (incl. en excl. BTW) van het product.
Eis 46.	De webwinkel dient 24/7 beschikbaar en werkend zijn. Eventuele onderhoudswerkzaamheden dienen tijdig en vooraf aangekondigd te worden. Onderhoudswerkzaamheden dienen bij voorkeur niet gepleegd te worden op Werkdagen (maandag – vrijdag 7.00 – 18.00).
Eis 47.	Opdrachtnemer dient een betrouwbare en stabiele webwinkel aan te bieden. De webwinkel is binnen de in eis 46 genoemde dagen/tijden maximaal 1 uur per maand niet bereikbaar.
Eis 48.	Er moeten tegelijkertijd ca. 250 gebruikers zonder problemen in de webwinkel actief kunnen zijn.
Eis 49.	Alleen geautoriseerde (gemandateerde) medewerkers kunnen bestellen. Hierover worden na gunning afspraken gemaakt.
Eis 50.	Bij een bestelling via de webwinkel moet Opdrachtgever een bestelnummer/ kostenplaats/referentienummer voor facturatie mee kunnen geven.
Eis 51.	De webwinkel beschikt over de functionaliteit om één of meerdere bestelling(en): - vooruit te plannen; - kosteloos te kunnen wijzigen en/of annuleren tot 12:00 uur op de dag voorafgaand aan de gevraagde afleverdag.
Eis 52.	De webwinkel beschikt over de mogelijkheid een offerteaanvraag voor ‘speciale’ bestellingen te kunnen doen binnen de scope van de Raamovereenkomst. Het betreft hier maatwerk voor speciale gelegenheden zoals: tafelstukjes, rouwkransen et cetera.
Eis 53.	In de webwinkel is goed zichtbaar welke kwaliteitsafspraken ten aanzien van bestellingen (waaronder levertijden, vers garantie, verpakking, eventueel kenmerk duurzaam boeket) zijn gemaakt tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.

5.6 Eisen ten aanzien van klachten en klantenservice

Eis 54.	Klachten kunnen via de webwinkel, per email en telefonisch worden gemeld bij Opdrachtnemer. Klachten moeten kunnen onderbouwd worden met foto's.
Eis 55.	Opdrachtnemer beschikt over een professionele klantenservice die op Werkdagen tussen 08:00 en 17:00 uur zowel per e-mail als telefonisch bereikbaar is.
Eis 56.	Er zijn veel verschillende bestellers die vragen stellen over de dienstverlening, bezorging, facturatie et cetera. De klantenservice van Opdrachtnemer dient in staat te zijn om alle vragen over leveringen, kwaliteit en facturatie snel en adequaat af te handelen.
Eis 57.	Operationele klachten, waarbij er tijd-technisch een beperkte mogelijkheid is tot herstel, zoals bijvoorbeeld bij het leveren van bloemen voor een uitreiking en een begrafenis, dienen binnen 4 uur na melding opgelost te zijn.
Eis 58.	De medewerkers die contact onderhouden met de Afnemers van de Opdrachtnemer beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift.
Eis 59.	Zo spoedig mogelijk na levering controleert Opdrachtgever het geleverde. Indien de levering niet overeenkomt met de bestelling of de kwaliteitsafspraken, zal hierover zo snel mogelijk maar uiterlijk binnen 1 Werkdag contact worden opgenomen met Opdrachtnemer. Opdrachtnemer corrigeert uiterlijk binnen 1 Werkdag de levering en rapporteert dit als zodanig in de managementrapportage. Operationele klachten dienen conform Eis 57 binnen 4 uur na melding opgelost te zijn. Aan het nazenden en het retourneren zullen voor Opdrachtgever geen kosten verbonden zijn. Opdrachtnemer zal geen kosten in rekening brengen voor leveringen die niet overeenkomen met de bestelling en/of die niet voldoen aan de kwaliteitsafspraken.
Eis 60.	Opdrachtgever meldt direct na constatering bij Opdrachtnemer het niet voldoen aan de vers garantie. Opdrachtnemer draagt, binnen 1 Werkdag na melding, zorg voor correctie. Aan de correctie zullen voor Opdrachtgever geen kosten verbonden zijn.

5.7 Eisen ten aanzien van de implementatie

Eis 61.	Inschrijver dient zoals vermeld in de gunningscriteria door middel van een plan uit te werken welke stappen worden doorlopen bij het aangaan van de levering en een probleemloze start op 1 mei 2020. Hierbij dienen de volgende punten aan bod te komen: - Projectgerichte planning waarin de verschillende activiteiten in de tijd zichtbaar worden gemaakt; - Organisatie van de opstart van de dienstverlening na gunning; - Presentatie eigen organisatie en gebruik webwinkel aan eindklanten; - Aansluiting op inkoop- & facturatiesystemen, waaronder DigiInkoop/Leonardo. Voor de uitvoering van dit plan van aanpak brengt Opdrachtnemer geen kosten in rekening aan Opdrachtgever en/of de Afnemer.
---------	--

5.8 Contractmanagement, rapportages en KPI's

Opdrachtgever werkt met contractmanagement op categoriemanagement niveau en contractmanagement op het niveau van de Rechtspraak.

Opdrachtgever wenst op verschillende niveaus te communiceren met Opdrachtnemer:

- Operationeel (niveau van de bestelgemachtigden / bestellers): betreft lopende en toekomstige bestelopdrachten en facturatie;
- Operationeel-tactisch (niveau van de besteller/contractmanager van de Rechtspraak): betreft de contractuitvoering en managementrapportages met betrekking tot de betreffende Afnemers, o.a. rapportages met betrekking tot algehele dienstverlening (leveringen), klachten, verbetertrajecten;
- Tactisch-strategisch (niveau van de contractmanager van de Rechtspraak): betreft onder andere algemene contractuitvoering, geaggregeerde managementrapportages, rapportages met betrekking tot algehele dienstverlening (leveringen), klachten, duurzaamheid, verbetertrajecten.

De beschreven communicatieniveaus hoeven niet vast te staan gedurende de gehele contractperiode. Op basis van voortschrijdend inzicht of externe factoren kunnen hier veranderingen in optreden.

- | | |
|---------|--|
| Eis 62. | Opdrachtnemer stelt een vaste contactpersoon aan voor de contractmanager van de Rechtspraak. Deze vaste contactpersoon mag één en dezelfde zijn. Opdrachtgever zal tijdig worden geïnformeerd bij opvolging/vervanging van de vaste contactperso(o)nen. |
| Eis 63. | Opdrachtnemer verzorgt minimaal 2x per jaar een overleg met de contractmanager van de Rechtspraak op de locatie van de Opdrachtgever. Tijdens dit overleg kunnen onder andere de volgende onderwerpen worden besproken: <ul style="list-style-type: none">• Uitvoering van de Raamovereenkomst;• Algemene voortgang en prestaties• Escalaties vanuit het tactisch/operationeel overleg• Ontwikkelingen bij het Rijk, in de markt of Opdrachtnemer. Opdrachtnemer hanteert hierin een proactieve houding. Van dit overleg wordt een agenda en verslag opgesteld door Opdrachtnemer en voor goedkeuring voorgelegd aan Opdrachtgever. |

Managementinformatie geeft Opdrachtgever een beeld van de ontwikkelingen binnen de Raamovereenkomst en is een hulpmiddel om (mede) te kunnen bepalen of de Opdrachtnemer aan de door de Opdrachtgever gestelde eisen en Wensen voldoet.

- | | |
|---------|--|
| Eis 64. | Elk kwartaal overlegt de Opdrachtnemer aan de contractmanager van de Rechtspraak de volgende schriftelijke managementinformatie: <ul style="list-style-type: none">• Losse bestellingen:<ul style="list-style-type: none">- Aantal bestellingen gesorteerd naar productgroep/prijs- Totale omzet gespecificeerd per Afnemer• Abonnementen:<ul style="list-style-type: none">- Aantal abonnementen per locatie- Totale kosten per locatie• Per locatie het totaal aantal bestelde boeketten en de op tijd bezorgde boeketten• Percentage en aantal duurzame boeketten• Een overzicht van de klachtenregistratie: per Afnemer, per soort, locatie, datum, afhandeltijden met daarbij een beschrijving van de aard van de klacht en de oplossing• Down time webwinkel: aantal werkdagen dat de webwinkel niet te bereiken is geweest |
|---------|--|

- Overzicht betalingen
 - Probleemfacturen (met toelichting)
- Opdrachtnemer verstuurt de rapportages in Excel, zodat sortering van gegevens mogelijk is.
De rapporten worden uiterlijk drie weken na het verstrijken van het voorgaande kwartaal via e-mail aangeleverd.

Voor de sturing en de bewaking van de kwaliteit van de Raamovereenkomst zijn tenminste drie KPI's opgesteld.

Eis 65.	KPI 1: Leverbetrouwbaarheid. Hierop dient Opdrachtnemer gemeten per kwartaal meer dan ingeschreven percentage (X%) te scoren. Onder leverbetrouwbaarheid wordt verstaan: het percentage leveringen dat binnen de door de besteller gevraagde levertijd wordt afgeleverd en of deze gevraagde levertijden conform deze Raamovereenkomst zijn.
Eis 66.	KPI 2: Opdrachtnemer levert gemeten per kwartaal ingeschreven percentage (X%) van de bestellingen zonder dat daar klachten over komen.
Eis 67.	KPI 3: Opdrachtnemer levert tijdig de managementinformatie aan. De rapporten worden uiterlijk drie weken na het verstrijken van het voorgaande kwartaal via e-mail aangeleverd.
Eis 68.	Indien Opdrachtnemer 3 maanden achtereen of 3 maanden in een periode van 6 maanden niet aan (één van) bovenstaande KPI's voldoet, heeft Opdrachtgever het recht een boete van € 1000,- te heffen, onverlet het recht van Opdrachtgever om verdere schade te verhalen.

Naast bovengenoemde KPI's heeft Opdrachtnemer in zijn Inschrijving aangegeven op welke meetbare eenheden Opdrachtnemer gaat rapporteren en waar hij op aanspreekbaar is in het kader van duurzaamheidsmaatregelen. Afhankelijk van deze invulling wordt bij de implementatie van de Raamovereenkomst vastgesteld op welk niveau en met welke frequentie deze KPI's gerapporteerd en besproken worden. Dit wordt vastgelegd in de Raamovereenkomst, evenals de boete die opgelegd kan worden indien Opdrachtnemer niet aan deze KPI's voldoet.

5.9 Personeel

Eis 69.	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat zijn personeel, en eventuele onderaannemers, die betrokken zijn bij de uitvoering van de opdracht, voor zover ze toegang tot gebouwen van opdrachtgever moeten hebben beschikken over: Een geldig identiteitsbewijs (paspoort, ID-kaart of verblijfsvergunning).
Eis 70.	Medewerkers die niet over beschikken een geldig identiteitsbewijs wordt geen toegang verleend tot de locaties van Opdrachtgever. Kosten die hiermee samenhangen en/of uit voortvloeien zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
Eis 71.	Personeel van Opdrachtnemer dan wel haar onderaannemer dient op verzoek een geldig legitimatiedocument te kunnen overhandigen.