



Belastingdienst

BIJLAGE A – Specificatie van de opdracht

Behorende bij: De openbare Europese aanbesteding Bloemen IUC21-687 ten behoeve van de Belastingdienst

INHOUDSOPGAVE

Hoofdstuk 1. Doel van dit document	3
1.1. <i>Eisen</i>	3
Hoofdstuk 2. Algemene eisen.....	4
2.1. <i>Verplichtingen belastingen, milieubescherming, arbeidsvoorwaarden</i>	4
2.2. <i>Maatschappelijk Verantwoord Inkopen</i>	4
2.3. <i>Verzekering</i>	5
2.4. <i>Business Etiquette</i>	5
Hoofdstuk 3. Juridische kaders	6
3.1. <i>Algemene voorwaarden.....</i>	6
3.2. <i>Bescherming van persoonsgegevens.....</i>	6
Hoofdstuk 4. Financiële afspraken	7
4.1. <i>Prijs.....</i>	7
4.2. <i>Elektronisch bestellen en factureren (EBF) – e-factureren.....</i>	7
4.2.1. <i>Alleen e-factureren</i>	7
4.3. <i>Elektronisch bestellen en factureren (EBF).....</i>	8
Hoofdstuk 5. Specificatie van de opdracht	10
5.1. <i>Kwalitatieve eisen opdracht</i>	10
5.1.1. <i>Algemene eisen ten aanzien van de opdracht.....</i>	10
5.1.2. <i>Eisen ten aanzien van bloemen, boeketten en bloemstukken</i>	10
5.1.3. <i>Eisen ten aanzien van (incidentele) bestellingen</i>	11
5.1.4. <i>Eisen ten aanzien van abonnementen</i>	13
5.1.5. <i>Eisen ten aanzien van prijsstelling</i>	13
5.1.6. <i>Eisen ten aanzien van webwinkel</i>	14
5.1.7. <i>Eisen ten aanzien van implementatie</i>	15
5.1.8. <i>Eisen ten aanzien van klachten en helpdesk</i>	15
5.1.9. <i>Contractmanagement, rapportages en KPI's</i>	16
5.2. <i>Informatiebeveiligingseisen</i>	17

Hoofdstuk 1. Doel van dit document

Dit document beschrijft de eisen die de aanbestedende dienst stelt in het kader van de Europese aanbesteding Bloemen met kenmerk IUC21-687. Dit document maakt integraal onderdeel uit van het Beschrijvend document.

1.1. Eisen

De aanbestedende dienst heeft geen voorkeur voor bepaalde inschrijvers, noch voor bepaalde merken, types, fabricaten, herkomst e.d. 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 niet meer in aanmerking komen voor gunning (knock-out criterium).

Inschrijvers dienen te voldoen aan alle opgenomen eisen 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 vanaf het moment van inschrijving. Als niet is voldaan aan een gunningseis dan wordt tot uitsluiting overgegaan. Mocht ingeval van gunning, tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijken dat opdrachtnemer toch niet aan de gunningseisen voldoet, dan is (achteraf) sprake van een ongeldige inschrijving en heeft opdrachtgever het recht de overeenkomst per direct, zonder ingebrekestelling en zonder rechterlijke tussenkomst te ontbinden.
--------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

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 overeenkomst. Mocht tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijken dat opdrachtnemer niet aan de uitvoeringseisen voldoet, dan heeft opdrachtgever het recht de overeenkomst zonder rechterlijke tussenkomst te ontbinden indien opdrachtnemer ook na een ingebrekestelling en een redelijke hersteltermijn nog steeds niet aan de uitvoeringseisen voldoet en deswege in verzuim is.
--------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Hoofdstuk 2. Algemene eisen

In dit hoofdstuk zijn algemene eisen opgenomen.

2.1. Verplichtingen belastingen, milieubescherming, arbeidsvoorwaarden

Eis 1.	<p>Inschrijvers dienen bij het opstellen van hun inschrijving rekening te hebben gehouden met de verplichtingen uit de bepalingen van de arbeidsbescherming en de arbeidsvoorwaarden die gelden in het land waar de opdracht wordt uitgevoerd, zoals bedoeld is in artikel 2.81 lid 2 Aw.</p> <p>Kennis over die belastingen en milieubescherming, arbeidsvoorwaarden en arbeidsbescherming kunnen inschrijvers, als het gaat om uitvoering in Nederland, verkrijgen bij:</p> <ul style="list-style-type: none">- 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. Maatschappelijk Verantwoord Inkopen

Het Inkoopuitvoeringscentrum (IUC) van de Belastingdienst heeft ambitie op het gebied van duurzaamheid. Het IUC wil klanten, behoeftezoekers en leveranciers begeleiden in het vormgeven van de duurzaamheidsaspecten in producten en diensten op het vlak van bedrijfsvoering, bij aanbestedingen en gedurende de looptijd van de contracten.

Maatschappelijk Verantwoord Inkopen (MVI) binnen de overheid is een uitvloeisel van een politiek besluit. Sinds 2010 is de Rijksoverheid verplicht 100% duurzaam in te kopen. Door gelijktijdig milieu-, sociale- en economische afwegingen in alle aankopen mee te nemen, leidt dit tot winst voor de belastingbetaler, de overheidsorganisatie en de samenleving. Het nieuwe regeerakkoord stelt dat de overheid zijn inkoopkracht beter gaat benutten voor het versnellen van duurzame transitie, inschakelen van kwetsbare groepen en om innovatief in te kopen.

UE 1.	Voorafgaand aan het tekenen van de raamovereenkomst wordt afgestemd op welke wijze opdrachtnemer invulling gaat geven aan de duurzaamheidsdoelstellingen en hoe dit geverifieerd wordt door opdrachtgever.
--------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

2.2.1. Internationale Sociale voorwaarden (ISV)

Bij aanbestedingen groter of gelijk aan de Europese aanbestedingsdrempelwaarde is het toepassen van de internationale sociale voorwaarden (ISV) verplicht wanneer de aanbesteding binnen een van de tien risico categorieën valt. Ook buiten de risico categorieën of onder de Europese aanbestedingsdrempel kan ISV worden toegepast.

Deze aanbesteding valt niet onder een risicocategorie. ISV wordt wel toegepast. In deze aanbesteding wordt op de volgende manier invulling gegeven aan ISV. Inschrijver beschrijft in wens 3 op welke wijze inschrijver ervoor zorgdraagt dat er impact (o.a. bewustwording en competentie) gerealiseerd wordt in de duurzaamheid van bloemen en bedrijfsprocessen van bloemisten/kwekers/overige samenwerkingspartners ten behoeve van verantwoorde ketens.

2.3. Verzekering

UE 2. Om te voldoen aan het bepaalde in artikel 20 ARIV-2018 dient opdrachtnemer gedurende de looptijd van de raamovereenkomst verzekerd te zijn tegen bedrijfsaansprakelijkheid (inclusief productaansprakelijkheid) met een minimale dekking van €3.000.000 per gebeurtenis en € 5.000.000,- per jaar.

2.4. Business Etiquette

Eis 2. Inschrijver heeft kennis genomen van het document 'Business Etiquette' als opgenomen in bijlage 3 van het Beschrijvend document. Inschrijver garandeert dat hij alleen personeel inzet bij de uitvoering van de raamovereenkomst dat kennis heeft genomen van dit document.

Hoofdstuk 3. Juridische kaders

De in bijlage 2 van het Beschrijvend document opgenomen overeenkomst wordt - alvorens deze door opdrachtnemer(s) wordt ondertekend - door opdrachtgever, aangepast aan de in de Nota van Inlichtingen door opdrachtgever bekendgemaakte wijzigingen.

Eis 3.	Inschrijver gaat akkoord met de in bijlage 2 van het Beschrijvend document opgenomen voorwaarden van de overeenkomst (incl. bijlagen) met inbegrip van de eventuele per Nota van inlichtingen kenbaar gemaakte wijzigingen.
--------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

3.1. Algemene voorwaarden

De ARIV 2018 is van toepassing op de raamovereenkomst. Het door inschrijver in de inschrijving van toepassing verklaren van eigen algemene voorwaarden of algemene voorwaarden van derden en/of het (geheel of ten dele) afwijzen van de toepassing van de ARIV 2018, maakt de inschrijving ongeldig. Een dergelijke inschrijving wordt terzijde gelegd en komt niet voor gunning in aanmerking.

3.2. Bescherming van persoonsgegevens

Tijdens de uitvoering van deze opdracht is opdrachtnemer verwerkersverantwoordelijk. Er zullen daarom artikelen gelden ten behoeve van bescherming van persoonsgegevens. De artikelen zijn opgenomen in de raamovereenkomst (artikel 13) en is als bijlage bij het Beschrijvend document meegestuurd.

Hoofdstuk 4. Financiële afspraken

4.1. Prijs

UE 3.	Alle geoffreerde prijzen zijn in euro en inclusief BTW .
UE 4.	Alle met de levering gemoeide kosten zijn verwerkt in de betreffende prijs.
UE 5.	De prijs is gebaseerd op de laatste versie van het Beschrijvend document, daaronder mede verstaan alle bijlagen, inclusief alle (eventuele) rectificaties als genoemd in de nota's van inlichtingen, zoals gepubliceerd op TenderNed.
UE 6.	Alle werkzaamheden als beschreven in het Beschrijvend document en aangeboden door Opdrachtnemer in zijn inschrijving, ook ten aanzien van de Wensen, zijn verdisconteerd in de prijzen.
UE 7.	De drie beschreven prijzen (€15, €20 en €25) staan vast tot de einddatum van de raamovereenkomst.
UE 8.	De facturering vindt plaats op de in de raamovereenkomst beschreven manier.

4.2. Elektronisch bestellen en factureren (EBF) – e-factureren

4.2.1. Alleen e-factureren

Een e-factuur is een gestructureerd digitaal bestand (geen pdf) waarbij de vereiste gegevens altijd op een vaste plek met specifieke codering in het bestand staan. Een e-factuur kan vanuit het ene geautomatiseerde systeem elektronisch worden aangemaakt en automatisch worden verwerkt in het andere systeem.

Voor het verzenden worden de volgende mogelijkheden geboden:

- Factuurportaal van de Rijksoverheid
- Directe koppeling met Digipoort
- E-factuur indienen vanuit uw (Boekhoud)softwarepakket via Peppol
- E-factureren via een dienstverlener die een directe koppeling heeft met Digipoort.

NB: Om elektronisch te kunnen factureren zijn ten minste de volgende gegevens nodig:

- Naam en adres van de inschrijver;
- Het KvK-nummer van de inschrijver;
- Het btw-nummer van de inschrijver;
- Het bankrekeningnummer (en indien van toepassing de BIC- en IBAN-code) van de inschrijver;
- Het Overheidsidentificatienummer (OIN) van de Rijksdienst waaraan de factuur wordt gestuurd. De lijst met OIN's wordt bijgehouden door Logius, zie www.logius.nl voor het actuele overzicht;
- Het afleveradres (het adres waar de goederen of diensten zijn geleverd);
- Het bestelnummer (bestaat uit totaal 10 cijfers (41xxxxxxxx of 45xxxxxxxx));
- Contactpersoon (de persoon die de bestelling heeft geplaatst);
- Artikelcode (indien van toepassing);
- De omschrijving van de bestelde/geleverde goederen of diensten;
- De bestelde/geleverde hoeveelheid;
- De prijs per eenheid.

UE 9. Opdrachtnemer verzendt de factuur elektronisch zodat deze met inachtneming van de door de opdrachtgever gegeven specificaties elektronisch kan worden ontvangen en verwerkt.

UE 10. Opdrachtnemer start direct na definitieve gunning het aansluitproces op e-factureren via één van de door de opdrachtgever voorgeschreven manieren voor e-factureren en informeert de opdrachtgever over de door opdrachtnemer gekozen wijze van aansluiten op e-factureren.

UE 11. De Rijksoverheid berekent geen kosten aan opdrachtnemers voor aansluiting op en communicatie met DigiPoort. Bij een directe aansluiting op de DigiPoort komen alle kosten vanaf het koppelvlak aan opdrachtnemerszijde voor rekening van de opdrachtnemer. De kosten die opdrachtnemer in dit verband nu (en in de toekomst) maakt, zijn voor eigen rekening.

Aansluiten op het factuurportaal van de Rijksoverheid kan de Opdrachtnemer regelen door middel van zelfregistratie via internet.

Aansluiting op DigiPoort voor geautomatiseerde uitwisseling van berichten wordt verzorgd door Logius, de dienst digitale overheid van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. Voor aansluiting op DigiPoort neemt de inschrijver na gunning contact met hen op via telefoon 0900 555 4555, per e-mail servicecentrum@logius.nl of op www.logius.nl. Op het aansluiten op DigiPoort zijn de algemene gebruiksvoorwaarden DigiPoort en de algemene voorwaarden van Logius van toepassing. Deze voorwaarden treft u eveneens aan op voornoemde website. Het uitbrengen van een inschrijving (offerte) impliceert dat voornoemde voorwaarden door de inschrijver worden geaccepteerd.

Bij keuze voor Peppol of voor het inschakelen van een dienstverlener neemt de inschrijver na gunning zelf contact op met de partij naar keuze.

Nadere informatie over e-factureren kunt u vinden via: helpdesk-efactureren.nl

4.3. Elektronisch bestellen en factureren (EBF)

DigiInkoop is het eProcurement systeem voor de Rijksdienst en leveranciers voor de verwerving en levering van bedrijfsmatige producten en diensten.

UE 12. Opdrachtgever stelt als eis dat elektronisch bestellen en factureren (EB&F) via DigiInkoop wordt toegepast. Opdrachtnemer verzendt de factuur elektronisch zodat deze met inachtneming van de door opdrachtgever gegeven specificaties elektronisch kan worden ontvangen en verwerkt.

UE 13. Opdrachtnemer start direct na definitieve gunning het aansluitproces op DigiInkoop via één van de door de opdrachtgever voorgeschreven wijzen van aansluiten en informeert de opdrachtgever over de door opdrachtnemer gekozen wijze van aansluiten. Opdrachtnemer maakt vanaf de ingangsdatum van de raamovereenkomst/overeenkomst minimaal gebruik van het Leveranciersportaal Belastingdienst.

UE 14. 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 opdrachtnemerszijde voor rekening van de opdrachtnemer. De kosten die opdrachtnemer in dit verband nu (en in de toekomst) maakt, zijn voor eigen rekening.

Voor het aansluiten op DigiInkoop worden de volgende mogelijkheden geboden:

Geautomatiseerde uitwisseling van gestructureerde berichten door aansluiting op de berichtenverkeervoorziening, Digipoort, van DigiInkoop.

Voor het inkopen zijn standaardberichten gedefinieerd door de overheid. Alle deelnemers (overheidsinstanties en inschrijvers) zijn verplicht deze berichten te gebruiken bij het berichtenverkeer. De berichtstandaard die van toepassing is op deze productcategorie is UBL 2.0 voor alle inkoopopdrachten.

Leveranciersportaal Belastingdienst

Het Leveranciersportaal is een beveiligde website waarop bestellingen, facturen en andere berichttypen kunnen worden gelezen of handmatig kunnen worden ingevoerd. Bij gebruik van het leveranciersportaal Belastingdienst worden door de aanbestedende dienst de berichten volgens de standaarden elektronisch verzonden en ontvangen. De gegevens (bestelling) zijn alleen voor de inschrijver ter inzage in het leveranciersportaal. Tevens kan de inschrijver de factuur of een andere afgesproken berichtsoort eenvoudig invullen in het portaal.

Aansluiting op DigiPoort voor geautomatiseerde uitwisseling van berichten wordt verzorgd door Logius, de dienst digitale overheid van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. Voor aansluiting op DigiPoort neemt de inschrijver na gunning contact met hen op via telefoon 0900 555 4555, per e-mail servicecentrum@logius.nl of op www.logius.nl. Op het aansluiten op DigiPoort zijn de algemene gebruiksvoorwaarden Digipoort en de algemene voorwaarden van Logius van toepassing. Deze voorwaarden treft u eveneens aan op voornoemde website. Het uitbrengen van een inschrijving (offerte) impliceert dat voornoemde voorwaarden door de inschrijver worden geaccepteerd.

Aansluiting op het Leveranciersportaal Belastingdienst wordt verzorgd door Belastingdienst/Centrale Administratie, team UCA SAP Administratie & Beheer. Voor aansluiting op het leveranciersportaal Belastingdienst neemt de inschrijver na gunning contact met hen op via telefoon 06 1860 0448.

Hoofdstuk 5. Specificatie van de opdracht

5.1. Kwalitatieve eisen opdracht

5.1.1. Algemene eisen ten aanzien van de opdracht

UE 15. Opdrachtnemer dient in staat te zijn tot het leveren van bloemen, boeketten, bloemstukken, balieboeketten, tafelstukken en rouwstukken zoals is beschreven in het Beschrijvend document en deze Specificatie van de opdracht. En in de toekomst ook andere duurzame groene attenties, zoals o.a. droogbloemen, plantjes, zaden.

UE 16. Opdrachtnemer garandeert bezorging in heel Nederland (inclusief de Waddeneilanden) en de aan Nederland grenzende landen (België en Duitsland).

UE 17. Opdrachtnemer garandeert dat de medewerkers dan wel onderaannemers die gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst worden ingezet als bloemist beschikken over de voor de werkzaamheden benodigde en relevante (vak)diploma's en certificaten.

UE 18. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat zijn personeel en eventuele onderaannemers, die betrokken zijn bij de uitvoering van de opdracht, beschikken over:
Een voor Nederland geldig identiteitsbewijs (paspoort, ID-kaart of verblijfsvergunning, werkvergunning).

UE 19. Opdrachtnemer zal, op verzoek van Opdrachtgever, aangeven welke onderaannemers worden ingezet voor de uitvoering van de opdracht.

EIS 4. Inschrijver dient op het moment van inschrijving in het bezit te zijn van een webwinkel waar boeketten, bloemstukken, balieboeketten, rouwstukken, tafelstukken en bloemen besteld kunnen worden. En op termijn andere duurzame groene attenties, zoals o.a. droogbloemen, plantjes, zaden.

UE 20. Volgens de Rijks Product en Diensten catalogus (Rijks PDC) kan het zijn dat een de Belastingdienst bloemen moet leveren aan andere overheidsinstellingen. Hiervoor gelden dezelfde voorwaarden als voor de Belastingdienst.

5.1.2. Eisen ten aanzien van bloemen, boeketten en bloemstukken

UE 21. Opdrachtnemer levert uitsluitend verse producten.

UE 22. Opdrachtnemer levert naast boeketten en bloemstukken ook 'losse' bloemen.

UE 23. Opdrachtnemer levert boeketten in tenminste vier variaties, waaronder in ieder geval seizoensboeketten en drie overige variaties (zoals bijvoorbeeld traditioneel, modern en biedermeier) binnen de prijsrange van €15, €20 en €25.

UE 24.	<p>De boeketten en bloemstukken dienen een representatieve en creatieve uitstraling te hebben.</p> <p>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.</p> <p>Onder creatief wordt verstaan: origineel, inventief, vindingrijk.</p>
UE 25.	<p>Boeketten dienen gesneden en goed gebonden te zijn, d.m.v. milieuvriendelijk bindmateriaal 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.</p>
UE 26.	<p>De geleverde boeketten en bloemstukken zijn gegarandeerd vers en dienen minimaal 7 kalenderdagen (bloemen en boeketten) of 14 dagen (bloemstukken) fris ogen. Deze vers garantie houdt in dat de bloemen en/of het groen niet uitvallen, niet verwelken en de kleur in stand blijft.</p>
UE 27.	<p>Bij levering van boeketten, bloemstukken, baliestukken en tafelstukken geldt dat er maximaal 25% bladgroen gebruikt mag worden ten opzichte van bloemen.</p>
UE 28.	<p>Voor de gebruikte verpakkingen dient uitsluitend milieuvriendelijk materiaal te worden gebruikt.</p>
UE 29.	<p>Indien de levering van een boeket/abonnement niet binnen gestelde levertijd (zie UE 35, 36 en 48) kan worden geleverd zal Opdrachtnemer de besteller hiervan tijdig op de hoogte stellen.</p>

5.1.3. Eisen ten aanzien van (incidentele) bestellingen

UE 30.	<p>Voor incidentele bestellingen voor boeketten geldt dat de opdrachtgever boeketten kan bestellen voor vastgestelde bedragen, namelijk €15,-, €20,- en €25,- all-in en inclusief BTW. Tusseliggende en hogere bedragen zijn aanvullend toegestaan.</p>
UE 31.	<p>Opdrachtnemer levert in alle prijsklassen duurzame boeketten, 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.</p>

UE 32. Opdrachtnemer levert tenminste in de webwinkel drie varianten waaronder de seizoensboeketten.

Tevens levert Opdrachtnemer in het assortiment ten minste drie tussenliggende prijzen aan.

Boeket	Aantal	Bedragen
Seizoen	3	€ 15,-, € 20,-, € 25,-
Variant 1 (Traditioneel)	3	€ 15,-, € 20,-, € 25,-
Variant 2 (Modern)	3	€ 15,-, € 20,-, € 25,-
Variant 3(Biedermeier)	3	€ 15,-, € 20,-, € 25,-
Geboorte	3	€ 15,-, € 20,-, € 25,-
Duurzaam groene attenties	3	€ 15,-, € 20,-, € 25,-
Baliestuk	2	€ 20,-, € 25,-
Rouwstuk	1	€ 100,-

Bij elke foto is aangegeven welk boeket en welke prijsklasse het betreft, en eventueel aanvullende informatie die de opdrachtnemer wenst mee te geven.

De boeketten in de catalogus moeten aansluiten bij de boeketten die in de webwinkel zijn opgenomen.

Het fotoboek geldt als referentiemateriaal voor boeketten die gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst worden geleverd.

UE 33. Indien een boeket sterk geurende bloemen bevat, is dit in de webwinkel aangegeven.

UE 34. Bij een bestelling moet opdrachtgever de volgende gegevens in de webwinkel kunnen aangeven:

- contactpersoon;
- telefoonnummer contactpersoon;
- telefoonnummer ontvanger;
- afleveradres;
- afleverdatum en -tijd;
- eventueel tekst op kaartje (kaartje naar keuze bij speciale gelegenheden);
- bestelnummer / referentienummer voor facturatie.

UE 35. Bestellingen die vóór 11:30 uur geplaatst worden dienen dezelfde werkdag vóór 16:00 uur te worden bezorgd, tenzij op een ander moment is gewenst door de opdrachtgever.

UE 36. Bestellingen die geplaatst zijn tussen 11:30 uur en 17:00 uur zullen de volgende werkdag voor 12:00 uur worden bezorgd, tenzij anders gewenst door de opdrachtgever.

UE 37. Duurzame boeketten en duurzame groene attenties zijn bij levering als zodanig herkenbaar middels een aanduiding die het duurzame karakter weergeeft.

UE 38. Indien bloemenvoeding de houdbaarheid van boeketten en bloemstukken ten goede komt, wordt de bloemenvoeding kosteloos (apart) meegeleverd.

UE 39. Rouwstukken worden voorzien van een lint van minimaal 2 slips met daarop een door de besteller aangeleverde gewenste tekst.

UE 40. Bloemen dienen zodanig geleverd te worden dat gedurende de dag van de bezorging geen voorzieningen van de opdrachtgever nodig zijn.

UE 41. Opdrachtnemer zorgt dat de besteller wordt geïnformeerd indien de ontvanger de bloemen weigert in ontvangst te nemen.

UE 42. De facturering van incidentele bestellingen dient na ontvangst van de levering plaats te vinden. Opdrachtnemer dient een betalingstermijn van 30 dagen na ontvangst van een factuur, die voldoet aan de gestelde eisen, te accepteren.

5.1.4. Eisen ten aanzien van abonnementen

UE 43. Een besteller kan op elk moment een wekelijks of tweewekelijks abonnement afsluiten en heeft de mogelijkheid om dit abonnement zonder opgave van reden te beëindigen.

UE 44. Voor abonnementen geldt een opzegtermijn van één (1) maand.

UE 45. De abonnementen kunnen tijdelijk on hold worden gezet tijdens vakantieperiodes (zomervakantie en kerstvakantie).

UE 46. Boeketten t.b.v. abonnementen dienen goed gebonden, zodanig dat het boeket gedurende de verzending gebonden blijft, te zijn middels milieuvriendelijk bindmateriaal.

UE 47. Indien bloemvoeding de houdbaarheid van boeketten en bloemstukken ten goede komt, is deze bij aflevering al toegevoegd.

UE 48. Het tijdstip waarop abonnementsproducten geleverd dienen te worden, wordt per abonnement afgestemd.

UE 49. Indien de Opdrachtgever advies nodig heeft over een abonnementsdecoratie dient Opdrachtnemer op verzoek vrijblijvend een bezoek en advies uit te brengen.

UE 50. Opdrachtnemer levert bij het te leveren product passende vazen, schalen e.d. kosteloos in bruikleen. Het geleverde bruikleen artikel wordt bij de volgende wisseling door opdrachtnemer retour genomen.

UE 51. De facturering met betrekking tot abonnementen vindt maandelijks plaats. Opdrachtnemer dient een betalingstermijn van 30 dagen na ontvangst van een factuur, die voldoet aan de gestelde eisen, te accepteren.

5.1.5. Eisen ten aanzien van prijsstelling

UE 52. Alle met de bestelling en levering van Bloemen gemoeide kosten zijn verwerkt in de prijs die wordt weergegeven in de webwinkel. Er kunnen geen andere kosten in rekening worden gebracht.

UE 53. De in de webwinkel weergegeven prijzen zijn inclusief btw.

5.1.6. Eisen ten aanzien van webwinkel

UE 54.	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 prijs van het product.
UE 55.	De webwinkel zal ten minste op werkdagen in ieder geval tussen 07.00 en 19:00 uur beschikbaar en weekend zijn.
UE 56.	Up dates en releases vinden plaats buiten werktijden (07.00 en 19.00 uur). Opdrachtnemer stelt Opdrachtgever op de hoogte indien up dates en releases langer dan 60 minuten duurt.
UE 57.	Er moeten tegelijkertijd ca. 250 gebruikers zonder problemen in de webwinkel actief kunnen zijn.
UE 58.	Alleen geautoriseerde (gemandateerde) medewerkers mogen bestellen. Hierover zullen na gunning afspraken worden gemaakt, die in de Dossier Afspraken en Procedures worden vastgelegd.
UE 59.	Bij een bestelling moet opdrachtgever een bestelnummer/ kostenplaats/ referentienummer voor facturatie mee kunnen geven.
UE 60.	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. Abonnementbestellingen hierin uitgezonderd.
UE 61.	De webwinkel beschikt over de mogelijkheid een offerteaanvraag voor 'maatwerk' bestellingen te kunnen doen binnen de scope van de raamovereenkomst. Onder maatwerk verstaat de Belastingdienst: alles buiten het standaard aanbod in de catalogus.
UE 62.	In de webwinkel is goed zichtbaar welke kwaliteitsafspraken ten aanzien van bestellingen (waaronder levertijden, vers-garantie, verpakking) zijn gemaakt tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.
UE 63.	In de webwinkel dient een detailbeschrijving van de bloemen, boeketten te zijn opgenomen met tenminste ook de vermelding van de verhouding bloemen en groen van een boeket, alsmede de hoogte van het boeket.
UE 64.	Opdrachtnemer dient opdrachtgever mee te nemen in het voorstel voor de samenstelling en afstemming van de webwinkel tijdens implementatie en aanpassingen in de webwinkel. Na akkoord van de opdrachtgever kan het voorstel door opdrachtnemer uitgevoerd worden.

5.1.7. Eisen ten aanzien van implementatie

UE 65.	<p>De gegunde Inschrijver dient binnen één (1) week na definitieve gunning een Plan van aanpak in ten behoeve van de "Implementatie".</p> <p>De gegunde Inschrijver legt de wijze van implementatie van de Raamovereenkomst vast in een plan van aanpak "Implementatie" dat onderdeel uitmaakt van de Raamovereenkomst. Voor de uitvoering van dit plan van aanpak brengt Opdrachtnemer geen kosten in rekening aan Opdrachtgever.</p> <p>In het plan van aanpak "Implementatie" van maximaal drie (3) pagina's A4 dient concreet beschreven te worden hoe de implementatie van de Raamovereenkomst, conform de eisen en doelstellingen van het Beschrijvend document, zal gaan plaatsvinden.</p> <p>Het implementatieplan bevat minimaal de volgende elementen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Beschrijving van de methode van aanpak. Hierbij dient aandacht te worden gegeven aan hoe de implementatiedienstverlening wordt verzorgd (<i>Hoe</i>) - Projectorganisatiestructuur, organogram inclusief taken en verantwoordelijkheden van de projectteamleden (<i>Wie</i>) - Projectplanning (<i>Wanneer</i>) - Benodigde middelen inclusief locatie, capaciteit en informatie zowel van Opdrachtnemer als opdrachtgever (<i>Wat en waar</i>) - Communicatiestructuur: communicatie tussen projectorganisatie en de implementatieverantwoordelijken van de Belastingdienst.
--------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

5.1.8. Eisen ten aanzien van klachten en helpdesk

UE 66.	<p>Klachten kunnen via de webwinkel, per email en telefonisch worden gemeld bij Opdrachtnemer.</p>
UE 67.	<p>Opdrachtnemer beschikt over een helpdesk die op werkdagen tussen 08:00 en 17:00 uur zowel per e-mail als telefonisch bereikbaar is.</p>
UE 68.	<p>De medewerkers van de Opdrachtnemer beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift.</p>
UE 69.	<p>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 ten minste binnen 1 werkdag contact worden opgenomen met Opdrachtnemer. Opdrachtnemer corrigeert uiterlijk binnen 1 werkdag de levering. Aan het nazenden en het retourneren zullen voor Opdrachtgever geen kosten verbonden zijn.</p>
UE 70.	<p>Opdrachtgever meldt binnen 5 kalenderdagen bij Opdrachtnemer het niet voldoen aan de versgarantie (UE 26). Opdrachtnemer draagt, binnen 1 werkdag na melding, zorg voor correctie. Aan de correctie zullen voor Opdrachtgever geen kosten verbonden zijn.</p>
UE 71.	<p>Operationele vragen/klachten, waarbij er tijd-technisch een beperkte mogelijkheid is tot herstel, dienen binnen 4 uur na melding te zijn opgelost.</p>

5.1.9. Contractmanagement, rapportages en KPI's

Opdrachtgever wenst op verschillende niveaus te communiceren met Opdrachtnemer:

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

UE 72.	Opdrachtnemer stelt een vast contactpersoon aan voor de contractmanager van de Belastingdienst. Opdrachtgever zal tijdig worden geïnformeerd bij opvolging/vervanging van de vaste contactperso(o)nen.
---------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

UE 73.	Opdrachtnemer verzorgt minimaal 1x per kwartaal een overleg met zowel de contractmanager, 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 de Belastingdienst, 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.

UE 74.	Elk kwartaal overlegt de opdrachtnemer aan de contractmanager 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 per organisatie en totaal □ Abonnementen: <ul style="list-style-type: none"> - Aantal abonnementen per locatie - Totale kosten per locatie • Percentage duurzame boeketten en duurzame groene attenties • Een overzicht van de klachtenregistratie: per soort, locatie, datum en afhandeltijden; • Downtime webwinkel: aantal werkdaguren dat de webwinkel niet te bereiken is geweest. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor op de managementinformatie gedurende de looptijd van de raamovereenkomst te wijzigen. Opdrachtgever ontvangt de rapportages in Excel, zodat sortering van gegevens mogelijk is.
---------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Opdrachtnemer levert dit uiterlijk drie weken na het verstrijken van het voorgaande kwartaal via e-mail aan bij de contractmanager.

Tijdens de implementatieperiode worden de verdere details voor deze rapportages met beide partijen nader overeengekomen.

Voor de sturing en de bewaking van de kwaliteit van de Raamovereenkomst zijn twee KPI's opgesteld. Deze KPI's zullen door de contractmanager worden gemeten en gemonitord.

UE 75. KPI 1: Leverbetrouwbaarheid.

Hierop dient Opdrachtnemer gemeten per kwartaal gelijk aan of meer dan 99% te scoren. Onder leverbetrouwbaarheid wordt verstaan: het percentage leveringen dat binnen de door de besteller gevraagde levertijd (UE 32 en UE 33) worden afgeleverd, indien deze gevraagde levertijden conform deze raamovereenkomst zijn.

UE 76. KPI 2: Klanttevredenheid.

Hierop dient Opdrachtnemer gemeten per kwartaal gelijk aan of meer dan 99% te scoren. Onder klanttevredenheid wordt verstaan: Het oplossen van voorgedane klachten (over o.a. versheid, bezorgen, passend bij de gelegenheid) binnen één werkdag (UE 69).

UE 77. Indien Opdrachtnemer 3 maanden achtereen of 3 maanden in een periode van 6 maanden niet aan (één van) bovenstaande KPI's voldoet, heeft de Opdrachtgever het recht een boete van € 1000,- te heffen, onverlet het recht van Opdrachtgever verdere schade te verhalen.

Daarnaast heeft Opdrachtnemer in zijn Inschrijving bij wens 3 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 artikel 5 van de raamovereenkomst, evenals de boete die opgelegd kan worden indien Opdrachtnemer niet aan deze KPI's voldoet.

5.2. Informatiebeveiligingseisen

UE 78. De Opdrachtnemer garandeert dat gegevens van Opdrachtgever niet in handen van derden komen. Na beëindiging van deze Raamovereenkomst worden alle gegevens en alle gerelateerde informatie over Opdrachtgever voor zover die niet vallen onder een wettelijke bewaarplicht, overgedragen aan Opdrachtgever, onder gelijktijdige verwijdering uit het eigen digitale en papieren archief. De Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat Opdrachtgever indien gewenst de overdracht en verwijdering kan controleren. Informatie over Opdrachtgever en haar bedrijfsvoering wordt op geen enkele andere wijze ingezet/gebruikt dan voor de overeengekomen Opdracht.