



Programma van Eisen

Bijlage 5

Bloemen en fruitmanden

t.b.v. DJI en de IND

Kenmerk : IUC DJI/INKEA/PvE/2021-01
Datum : 15 november 2021
Versienummer : 0.1

Inleiding

Voor u ligt het Programma van Eisen. Deze hoort onlosmakelijk bij de rest van de Aanbestedingsdocumenten. Het bevat de minimumeisen waaraan u als Opdrachtnemer tijdens de uitvoering van de Overeenkomst dient te voldoen. Deze minimumeisen worden in dit document de 'eisen' genoemd.

Eisen gelden als knock-out criterium. Dit betekent dat wanneer u niet of slechts deels of voorwaardelijk voldoet aan de gestelde eisen, wij uw Inschrijving als ongeldig terzijde moeten leggen. Ook als dit blijkt uit andere documenten, informatie of antwoorden die u overlegt. U kunt dan helaas niet in aanmerking komen voor gunning.

U accepteert dit Programma van Eisen geheel en onvoorwaardelijk door bijlage 1 Inschrijfformulier en Akkoordverklaring in te vullen, te ondertekenen en in te dienen bij uw inschrijving. U hoeft de eisen zelf dus niet te beantwoorden.

Inhoudsopgave

1	ALGEMENE UITVOERINGSEISEN EN GUNNINGSEISEN	3
2	EISEN TEN AANZIEN VAN DE OPDRACHT	4
3	EISEN TEN AANZIEN VAN DE UITVOERING VAN DE OPDRACHT	6
4	ADMINISTRATIEVE EN SUPPORT EISEN	7
5	CONTRACTMANAGEMENT	8
6	INKOPEN MET IMPACT	11
7	FINANCIËLE EN COMMERCIËLE EISEN	11

1 Algemene uitvoeringseisen en gunningseisen

1.1 Eisen ten aanzien van de procedure

Eisnr	Omschrijving
1.	Door inschrijving verklaart Inschrijver onvoorwaardelijk akkoord te gaan met alle processen, procedures, werkwijzen, eisen en voorwaarden beschreven in de Aanbestedingsstukken.
2.	De Inschrijving heeft een gestanddoeningstermijn van 3 maanden, te rekenen vanaf datum indiening inschrijving. Tijdens deze periode heeft de Inschrijving het karakter van een onherroepelijk aanbod. Indien tegen de gunningsbeslissing een kort geding aanhangig wordt gemaakt, wordt de gestanddoeningstermijn - indien nodig - automatisch verlengd tot 35 dagen na de dag waarop de rechter in eerste aanleg uitspraak heeft gedaan.
3.	Contractering en communicatie geschieden zowel voor als na gunning in de Nederlandse taal.

1.2 Eisen ten aanzien van inschrijving

Eisnr	Omschrijving
4.	De Inschrijving is in de Nederlandse taal opgesteld.
5.	Alle door Inschrijver in het kader van deze aanbesteding overlegde gegevens en gedane verklaringen zijn door Inschrijver naar waarheid ingevuld.

1.3 Juridische en contractuele eisen

Eisnr	Omschrijving
6.	Inschrijver is bereid een Overeenkomst af te sluiten met een looptijd tot maximaal vier (4) jaar + 2 maanden (transitieperiode).
7.	Verlengingen vinden plaats onder gelijke condities en voorwaarden, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
8.	Op deze Aanbesteding en de Overeenkomst is het Nederlands recht van toepassing.
9.	Opdrachtnemer conformeert zich onvoorwaardelijk aan de definitieve (concept) Overeenkomst, eventueel gewijzigd bij Nota van Inlichtingen.
10.	Opdrachtnemer conformeert zich volledig en zonder voorbehoud aan de Algemene Rijksvoorwaarden voor koop- en leveringsovereenkomsten van producten tussen de rijksoverheid en derden (ARIV-2018), eventueel gewijzigd bij Nota van Inlichtingen.
11.	Aantallen en bedragen genoemd in deze offerteaanvraag zijn indicatief. Hieraan kunnen geen rechten worden ontleend. Er is geen afnameverplichting binnen de Overeenkomst.
12.	Gedurende de looptijd van de Overeenkomst kan het assortiment uitgebreid / aangepast worden. Uitbreiding / aanpassing zal slechts plaatsvinden indien dit past binnen de aanbestedingsregelgeving en na overleg en goedkeuring door de contractmanager van Opdrachtgever.
13.	Gedurende de looptijd van de Overeenkomst kunnen mutaties plaatsvinden in de organisatie van Opdrachtgever. Locaties kunnen wijzigen in omvang, kunnen worden gesloten, nieuwe locaties kunnen worden geopend. Ook kan wijzigend beleid van invloed zijn op de aard en de omvang van de gevraagde dienstverlening. U dient hiermee akkoord te gaan. Over dergelijke mutaties zal Opdrachtnemer tijdig worden geïnformeerd.
14.	Opdrachtnemer houdt zich aan de wettelijke bepalingen uit de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) en de Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming (UAVG).

1.4 Verzekering

Eisnr	Omschrijving
15.	Gezien de aard van de werkzaamheden acht de Aanbestedende dienst het noodzakelijk dat Inschrijver verzekerd is tegen bedrijfsaansprakelijkheid, dan wel bereid en in staat te zijn om bij gunning zich voor bedrijfsaansprakelijkheid te verzekeren met een dekking van € 100.000,- of equivalente tegenwaarde, gedurende ten minste de looptijd van de Overeenkomst. Op verzoek verstrekt de winnende Inschrijver bewijs van adequate verzekering dan wel een verklaring waaruit blijkt dat deze hiertoe bereid en in staat is de bij gunning af te sluiten.

2 Eisen ten aanzien van de opdracht**2.1 Eisen ten aanzien van de opdrachtnemer**

Eisnr	Omschrijving
16.	Opdrachtnemer dient in staat te zijn tot het leveren van Bloemen en fruitmanden zoals beschreven in het Beschrijvend document en de bijlagen.
17.	Opdrachtnemer garandeert in staat te zijn om zorg te dragen voor bezorging in heel Nederland (inclusief de Waddeneilanden) en tot 10 kilometer over de grens in de aan Nederland grenzende landen (België en Duitsland). Het Caribisch gebied is uitgesloten.
18.	Opdrachtnemer zal indien van toepassing, op verzoek van Opdrachtgever, aangeven welke onderaannemers worden ingezet voor de uitvoering van de opdracht.
19.	Mocht er sprake van zijn dat er één of meerdere overheidsinstellingen en/of locaties worden toegevoegd aan de scope van deze aanbesteding, dan gelden dezelfde voorwaarden als voor DJI en de IND.
20.	De door Opdrachtnemer aangeboden dienstverlening is constant gedurende het gehele jaar, zo ook gedurende de zomerperiode en rondom de feestdagen.

2.2 Eisen ten aanzien van het personeel

Eisnr	Omschrijving
21.	Conform de in Nederland geldende wet- en regelgeving dient Opdrachtnemer zeker te stellen dat de bij haar in dienst zijnde (buitenlandse) werknemers aan alle wettelijke voorschriften voldoen.
22.	Het personeel van Opdrachtnemer welke ingezet wordt bij Opdrachtgever dient op locatie altijd een geldig identiteitsbewijs te kunnen overleggen.
23.	U garandeert dat de medewerkers die gedurende de looptijd van de Overeenkomst worden ingezet als bloemist beschikken over voor de werkzaamheden relevante diploma's of werkervaring.
24.	De medewerkers van de Opdrachtnemer beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift.

2.3 Eisen ten aanzien van bloemen, boeketten en bloemstukken

Eisnr	Omschrijving
25.	Er wordt enkel gewerkt met verse producten. De geleverde bloemen, boeketten en bloemstukken zijn gegarandeerd vers en dienen minimaal 7 kalenderdagen fris te ogen. Deze versgarantie houdt in dat de bloemen en/of het groen niet uitvallen, niet verwelken en de kleur in stand blijft.
26.	Opdrachtnemer is in staat 'losse' bloemen te leveren.
27.	Opdrachtnemer levert boeketten in de variaties: traditioneel boeket, veldboeket, seizoensboeket, geboortboeket, biedermeier, rouwstuk en maatwerk bloemen.
28.	Bloemen zijn representatief voor de betreffende gelegenheid naar oordeel van Opdrachtgever (bijvoorbeeld geboorte, jubileum en overlijden).
29.	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.																		
30.	Boeketten dienen gesneden en goed gebonden te zijn, d.m.v. touw en voorzien van een standaard kaartje. Behalve op het verpakkingsmateriaal van de boeketten is het niet toegestaan naamaanduidingen of reclame aan te brengen op welk materiaal dan ook. Het standaardkaartje dient 'branded' te zijn en voorzien te zijn van het door Aanbestedende dienst aangeleverde logo.																		
31.	Bij levering van boeketten, bloemstukken en baliestukken geldt dat er maximaal 20% bladgroen gebruikt mag worden ten opzichte van bloemen, te rekenen door aantal steeltjes bloemen en aantal steeltjes bladgroen/ vulling.																		
32.	Opdrachtnemer biedt boeketten aan in verschillende maten en variaties. Hiervoor gelden vaste bedragen: <table border="1"> <thead> <tr> <th>Boeket</th><th>Bedragen</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Traditioneel boeket</td><td>€20,-, €25,-, €30,-</td></tr> <tr> <td>Veldboeket</td><td>€20,-, €25,-, €30,-</td></tr> <tr> <td>Seizoensboeket</td><td>€20,-, €25,-, €30,-</td></tr> <tr> <td>Geboorteboekje</td><td>€20,-, €25,-, €30,-</td></tr> <tr> <td>Biedermeier</td><td>€20,-, €25,-, €30,-</td></tr> <tr> <td>Baliestuk</td><td>€25,-, €30,-</td></tr> <tr> <td>Rouwstuk</td><td>€100,-</td></tr> <tr> <td>Maatwerk bloemen</td><td>n.t.b.</td></tr> </tbody> </table> De bedragen zijn inclusief BTW. Alle met de bestelling en levering van bloemen gemoeide kosten zijn verwerkt in deze prijs. Bij het daadwerkelijk bestellen in de punch-out moet het bedrag zo zijn opgebouwd, dat het in de punch out inclusief BTW is maar dat het exclusief BTW wordt overgehaald naar Leonardo. In Leonardo wordt vervolgens apart het BTW-percentage toegevoegd waarmee order en factuur uiteindelijk met elkaar overeenkomen.	Boeket	Bedragen	Traditioneel boeket	€20,-, €25,-, €30,-	Veldboeket	€20,-, €25,-, €30,-	Seizoensboeket	€20,-, €25,-, €30,-	Geboorteboekje	€20,-, €25,-, €30,-	Biedermeier	€20,-, €25,-, €30,-	Baliestuk	€25,-, €30,-	Rouwstuk	€100,-	Maatwerk bloemen	n.t.b.
Boeket	Bedragen																		
Traditioneel boeket	€20,-, €25,-, €30,-																		
Veldboeket	€20,-, €25,-, €30,-																		
Seizoensboeket	€20,-, €25,-, €30,-																		
Geboorteboekje	€20,-, €25,-, €30,-																		
Biedermeier	€20,-, €25,-, €30,-																		
Baliestuk	€25,-, €30,-																		
Rouwstuk	€100,-																		
Maatwerk bloemen	n.t.b.																		
33.	Bloemenvoeding wordt kosteloos (apart) meegeleverd.																		
34.	Rouwstukken worden voorzien van een lint van minimaal 2 slips met daarop de gewenste tekst.																		
35.	Bloemen dienen zodanig geleverd te worden dat gedurende de dag van de bezorging geen voorzieningen als water van de Opdrachtgever nodig zijn.																		
36.	Inschrijver biedt op verzoek eveneens de mogelijkheid tot het leveren van bloemen of boeketten buiten het vastgestelde assortiment (maatwerk).																		

2.4 Eisen ten aanzien van de bloemenabonnementen

Eisnr	Omschrijving
37.	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.
38.	Voor abonnementen geldt een opzegtermijn van 1 maand.
39.	Boeketten ten behoeve van abonnementen dienen goed gebonden te zijn middels touw.
40.	Het tijdstip waarop abonnementsproducten geleverd dienen te worden, wordt per abonnement door Opdrachtgever opgegeven. Levering hiervan dient elke werkdag mogelijk te zijn.
41.	Indien de Opdrachtgever advies nodig heeft over een abonnementsdecoratie, dient Opdrachtnemer op verzoek vrijblijvend een bezoek en advies uit te brengen.
42.	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.

2.5 Eisen ten aanzien van fruitmanden

Eisnr	Omschrijving								
43.	Het geleverde fruit is gegarandeerd vers en dient tenminste tot 7 dagen na afgifte houdbaar te zijn. Seizoensfruit dient tenminste tot 5 dagen na afgifte houdbaar te zijn.								
44.	De samenstelling van de fruitmand is vers, gevarieerd en eventueel seizoensgebonden. Het formaat van de fruitmand wordt bij de bestelling bepaald conform de gestelde maten.								
45.	Opdrachtnemer biedt fruitmanden aan in verschillende maten. Hiervoor gelden vaste bedragen: <table border="1" data-bbox="469 714 1343 837"> <thead> <tr> <th>Fruitmand</th><th>Bedragen</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Fruitdoos</td><td>€ 15,-, €20,-, €25,-, €30,-</td></tr> <tr> <td>Fruitmand</td><td>€20,-, €25,-, €30,-, € 35,-</td></tr> <tr> <td>Maatwerk</td><td>N.t.b.</td></tr> </tbody> </table> De bedragen zijn inclusief BTW. Alle met de bestelling en levering van bloemen gemoeide kosten zijn verwerkt in deze prijs. Bij het daadwerkelijk bestellen in de punch-out moet het bedrag zo zijn opgebouwd, dat het in de punch out inclusief BTW is maar dat het exclusief BTW wordt overgehaald naar Leonardo. In Leonardo wordt vervolgens apart het BTW-percentage toegevoegd waarmee order en factuur uiteindelijk met elkaar overeenkomen.	Fruitmand	Bedragen	Fruitdoos	€ 15,-, €20,-, €25,-, €30,-	Fruitmand	€20,-, €25,-, €30,-, € 35,-	Maatwerk	N.t.b.
Fruitmand	Bedragen								
Fruitdoos	€ 15,-, €20,-, €25,-, €30,-								
Fruitmand	€20,-, €25,-, €30,-, € 35,-								
Maatwerk	N.t.b.								
46.	Inschrijver biedt op verzoek eveneens de mogelijkheid tot het leveren van fruit of fruitmanden buiten het vastgestelde assortiment (maatwerk).								

3 Eisen ten aanzien van de uitvoering van de opdracht

3.1 Eisen ten aanzien van bestellingen en leveringen

Eisnr	Omschrijving
47.	Bloemen of fruitmanden die bezorgd worden bij een locatie anders dan een woonadres dienen aan de buitenzijde van de verpakking voorzien te zijn van een begeleidende bon met daarop tenminste de naam van de contactpersoon.
48.	Bestellingen die vóór 11:00 uur geplaatst worden dienen dezelfde werkdag vóór 15:00 uur te worden bezorgd, tenzij op een ander moment is gewenst door de opdrachtgever.
49.	Bestellingen die geplaatst zijn tussen 11:00 uur en 17:00 uur zullen de volgende werkdag tussen 08:00 en 10:00 uur worden bezorgd, tenzij anders gewenst door de opdrachtgever.
50.	Leveringen van bloemen, abonnementen of fruit dient van maandag tot en met zaterdag te kunnen plaatsvinden.
51.	Bestellingen die niet binnen de standaard gestelde levertermijnen worden geleverd, dienen zowel nabezorgd als gecrediteerd te worden aan Opdrachtgever. Zowel de te late levering als de nabestelling mogen beide niet in rekening worden gebracht.
52.	Bezorging brengt redelijkerwijs geen schade aan de bestellingen.

3.2 Eisen ten aanzien van de punch-out

Eisnr	Omschrijving
53.	Opdrachtnemer dient op het moment van de contractuele start een tweetal werkende punch-outs te realiseren (1x DJI en 1x IND) welke gekoppeld zijn aan het bestelsysteem (Leonardo) van Opdrachtgever waar de bloemen en het fruit besteld kunnen worden.
54.	De Opdrachtnemer zal specifiek voor Opdrachtgever een Nederlandstalige punch-out inrichten. De punch-out dient actueel en operationeel te zijn en moet worden

	voorzien van een foto van het product, omschrijving van het product en (de overeengekomen) prijs van het product.
55.	De punch-out dient betrouwbaar en stabiel te zijn. De punch-out is maximaal 1 uur per maand niet bereikbaar.
56.	Bij een bestelling moet opdrachtgever de volgende gegevens in de punch-out kunnen aangeven: ▪ contactpersoon; ▪ telefoonnummer contactpersoon; ▪ telefoonnummer ontvanger; ▪ afleveradres; ▪ afleverdatum en -tijd; ▪ eventueel tekst op kaartje.
57.	De punch-out dient aan de volgende eisen te voldoen: ▪ 24/7 beschikbaar en werkend; ▪ De punch-out is in de Nederlandse taal; ▪ Bloemen en fruitmanden dienen duidelijk weergegeven te worden met afbeeldingen/foto's en totaalprijs inclusief BTW en bezorgkosten; ▪ Bloemen en fruitmanden zijn duidelijk en herkenbaar als aparte categorieën. ▪ De producten zijn gerangschikt op prijs, van laag naar hoog; ▪ De punch-out bevat een zoekfunctie die besteller de mogelijkheid geeft om binnen het assortiment voor Opdrachtgever te zoeken; ▪ Binnen de punch-out is het mogelijk te filteren op prijs en gelegenheid; ▪ Levertijden worden aangegeven; ▪ Mogelijkheid tot het invullen van een afwijkend bezorgadres (buiten de standaardadressen van Opdrachtgever); ▪ De locaties van Opdrachtgever zijn opgenomen als standaardadressen.
58.	Onderhoud van de punch-out wordt vooraf gemeld en vindt plaats buiten kantoortijden.
59.	Er moeten tegelijkertijd ca. 150 gebruikers zonder problemen in de punch-out actief kunnen zijn.
60.	Bij een bestelling wordt door opdrachtgever een inkoopordernummer voor facturatie meegegeven welke op de factuur vermeld dient te worden.
61.	De punch-out beschikt over de mogelijkheid een bestelling voor maatwerk te kunnen doen, passend binnen de scope van de Raamovereenkomst.
62.	In de punch-out is per item een omschrijving zichtbaar wat de inhoud weergeeft van de bestellingen en de levertijden.
63.	Invoering van adresgegevens dient plaats te vinden op basis van automatische adresvalidatie.
64.	Gedurende de looptijd van de Overeenkomst dient u kosteloos mee te werken aan het samenvoegen van de twee bestelomgevingen naar één bestelomgeving (per 1 januari 2023).

4 Administratieve en support eisen

4.1 Het bestelproces

Eisnr	Omschrijving
65.	Bij DJI hebben de medewerkers die niet zelf kunnen bestellen, toegang tot een digitaal 'fotoboek' welke een overzicht weergeeft van de te geven bloemen en fruitmanden met de daarbij behorende informatie als typen, opbouw, prijsklasse, etc. U dient bij Inschrijving (zie Wens 1) dit digitaal fotoboek (catalogus) aan te leveren. Elk kwartaal wordt daarnaast een update verwacht zodat punch-out en het intern gebruikte 'fotoboek' blijven matchen. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat hij elk kwartaal een update van het fotoboek stuurt naar SSC-EFM-DJI_FB_RAP_R@dji.minjus.nl.
66.	Opdrachtnemer stemt ermee in dat Opdrachtgever per e-mail Bestellingen kan plaatsen. Na gunning wordt een emailadres voor DJI en IND ter beschikking gesteld.

67.	Punch-out artikelen zijn artikelen die door Opdrachtgever vanuit de serveromgeving van Opdrachtnemer overgeheveld kunnen worden naar het bestelproces van Opdrachtgever binnen Leonardo. De catalogus wordt dus bijgehouden door Opdrachtnemer en is toegankelijk voor Opdrachtgever. Wanneer Opdrachtgever deze artikelen bestelt, wordt de bestelling via de mail in een pdf-formaat aangeleverd aan Opdrachtnemer. Opdrachtnemer conformeert zich aan de vereisten, zodat het bestelproces mogelijk is. Om een punch-out verbinding op te stellen zijn de volgende voorwaarden van toepassing: - De catalogus op de serveromgeving van Opdrachtnemer bevat enkel de artikelgroep(en) die Opdrachtgever bij Opdrachtnemer overeengekomen is af te nemen. Opdrachtnemer richt dit kosteloos in; - De punch-out catalogus toont actuele prijzen en productinformatie en ter ondersteuning afbeeldingen; - De verbinding wordt tot stand gebracht door middel van een beveiligde https-verbinding; - Op verzoek van Opdrachtgever (contractmanagement SSC/IUC) worden artikelen opgenomen in of verwijderd uit de catalogus. Deze wijzigingen worden binnen 5 werkdagen verwerkt door Opdrachtnemer; - Indien Opdrachtnemer artikelen wil wijzigen, stelt hij Opdrachtgever (contractmanagement SSC/IUC) 1 maand van tevoren hiervan schriftelijk in kennis. Wijzigingen worden pas doorgevoerd na goedkeuring van Opdrachtgever (contractmanagement SSC/IUC). De bijlage 11 en 12 (Aansluitkit punch-out en bijlage) beschrijft gedetailleerd wat het Oracle punch-out proces technisch inhoudt en hoe de verbinding tot stand gebracht wordt.
68.	Opdrachtnemer spant zich gedurende de Overeenkomst in om het bestelproces te optimaliseren en aan te passen naar de wensen van de gebruikers van Opdrachtgever naar oordeel van Opdrachtgever.

4.2 Eisen ten aanzien van klachten en helpdesk

Eisnr	Omschrijving
69.	Klachten kunnen per e-mail en telefonisch worden gemeld bij Opdrachtnemer. Gedurende de implementatie dient Opdrachtnemer de klachtenprocedure zoals overlegd bij de inschrijving specifiek te maken en de definitieve versie inclusief een telefoonnummer en e-mailadres beschikbaar te stellen.
70.	Opdrachtnemer beschikt over een helpdesk die op werkdagen tussen 08:00 en 17:00 uur zowel per e-mail als telefonisch bereikbaar is.
71.	Opdrachtgever meldt binnen 5 kalenderdagen bij Opdrachtnemer het niet voldoen aan de versgarantie. Opdrachtnemer draagt, binnen 1 werkdag na melding, zorg voor correctie. Aan de correctie zullen voor Opdrachtgever geen kosten verbonden zijn.

5 Contractmanagement

5.1 Implementatie

72.	Na definitieve gunning dient u binnen 5 werkdagen het definitieve Plan van Aanpak Implementatie (gebaseerd op hetgeen is aangeleverd als antwoord op Wens 2) te overleggen. Voor de uitvoering van dit plan brengt Opdrachtnemer geen kosten in rekening aan Opdrachtgever organisatie. In het plan dient concreet beschreven te worden hoe de implementatie van de Overeenkomst, conform de eisen en doelstellingen van het Beschrijvend document, zal gaan plaatsvinden.
-----	--

5.2 Communicatie

Opdrachtgever werkt met één contractmanager voor de gehele opdracht. Opdrachtgever wenst op verschillende niveaus te communiceren met Opdrachtnemer:

- Operationeel (niveau van de bestellers / gebruikers / locaties / Financieel Dienstencentrum): betreft lopende en toekomstige bestelopdrachten en facturatie;
- Tactisch-strategisch (niveau van de contractmanager van de Deelnemende organisaties): betreft de contractuitvoering en managementrapportages met betrekking tot de betreffende Deelnemende organisatie, o.a. rapportages met betrekking tot algehele dienstverlening (leveringen), klachten, 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.

Eisnr	Omschrijving
73.	Er wordt één persoon aangewezen vanuit Opdrachtnemer als Contractmanager welke het aanspreekpunt is voor strategische en tactische zaken.
74.	Opdrachtnemer verzorgt minimaal 2x per jaar een overleg met de contractmanager, op een nader te bepalen locatie. Tijdens dit overleg kunnen onder andere de volgende onderwerpen worden besproken: ▪ Uitvoering van de raamovereenkomst; ▪ Algemene voortgang en prestaties; ▪ Klachten; ▪ Ontwikkelingen bij Opdrachtgever, Opdrachtnemer of in de markt; ▪ Eventuele verbetertrajecten. Opdrachtnemer hanteert hierin een proactieve houding. Van dit overleg wordt een agenda en verslag opgesteld door opdrachtnemer en voor goedkeuring voorgelegd aan Opdrachtgever.
75.	Opdrachtnemer draagt zorg voor het plannen van de afspraken, voor de verslaglegging en het digitaal toezenden van deze verslaglegging aan de Contractmanager van Opdrachtgever. De kwaliteit en de borging hiervan behoren tot de agendapunten van de overleggen tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever.
76.	Op verzoek van Opdrachtgever bent u bereid om gedurende de Overeenkomst actief deel te nemen aan aanvullend overleg ten aanzien van de samenwerking en deze opdracht.

5.3 Rapportages

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

Eisnr	Omschrijving
77.	Opdrachtgever wenst viermaal per jaar (eens per kwartaal) per organisatie (1x DJI en 1x IND) de managementrapportage digitaal te ontvangen. Hierin is een dashboard opgenomen die minimaal de onderwerpen en gerealiseerde aantallen weergeeft ten aanzien van: ▪ Losse bestellingen: - Aantal bestellingen gesorteerd naar productgroep, type en prijs; - Totale omzet per deelnemende organisatie, locatie en totaal; - Aantal opdrachten maatwerk (bloemen-fruit) incl. inhoud en kosten van deze opdrachten. ▪ Abonnementen: - Aantal abonnementen per locatie; - Totale kosten per locatie; ▪ Overig:

	- Een overzicht van de klachtenregistratie: per soort, locatie, datum en afhandeltijden; - Downtime punch-out: aantal werkdagen dat de punch-out niet te bereiken is geweest. Opdrachtnemer levert dit uiterlijk drie weken na het verstrijken van het voorgaande kwartaal via e-mail aan bij de contractmanager. Opdrachtgever ontvangt de rapportages in Excel, zodat sortering van gegevens mogelijk is. Tijdens de implementatieperiode worden de verdere details voor deze rapportages met beide partijen nader overeengekomen. Indien gedurende de looptijd van de overeenkomst de behoefte ontstaat bij opdrachtgever aan aanvullende managementinformatie dan wordt deze, in onderling overleg, aanvullend kosteloos geleverd.
78.	De halfjaar-overleggen zijn onderdeel van de dienstverlening en verwerkt in de door u afgegeven tarieven. U kunt hiervoor geen aparte kosten in rekening brengen.

5.4 KPI's

Voor de sturing en de bewaking van de kwaliteit van de Overeenkomst zijn er KPI's opgesteld. Deze KPI's worden door de betreffende contractmanager gemeten en gemonitord.

Eisnr	Omschrijving
79.	KPI 1 Betrouwbaarheid (zie ook doelstelling 1) Opdrachtnemer dient, gemeten per kwartaal, minimaal 98% van de gedane bestellingen en uitgevoerde leveringen uit te voeren zonder dat daar gegronde klachten over gemeld worden. Klachten betreffen in deze – echter niet beperkt tot – de leverbetrouwbaarheid (leveren conform afspraak qua inhoud, levertijden, etc.). KPI 2 Professionaliteit – facturatie (zie ook doelstelling 2) Opdrachtnemer dient, gemeten per kwartaal, minimaal 98% correcte facturen te overleggen ten aanzien van de uitgevoerde leveringen. Indien 3 maanden achtereen of 3 maanden in een periode van 6 maanden niet aan (één van) bovenstaande KPI's wordt voldaan, heeft Opdrachtgever het recht een boete van € 1000,- te heffen per voornoemde periode (per 3 maanden).
80.	Leverancier dient te voldoen aan de gestelde eisen. Bij een onvoldoende score zal Leverancier binnen 2 weken na vaststelling en bespreking van de tekortkoming een plan van aanpak ter verbetering aanleveren. Vervolgens dient de betreffende KPI binnen drie maanden voldoende te zijn. Indien na deze drie maanden blijkt dat Leverancier nog steeds niet voldoet, zal hij formeel schriftelijk in gebreke worden gesteld. Leverancier zal binnen één maand alsnog aan de gestelde eisen dienen te voldoen. Constateert Opdrachtgever na die maand dat Leverancier nog steeds niet aan de gestelde eisen voldoet, dan heeft Opdrachtgever de mogelijkheid om de Raamovereenkomst met Leverancier te ontbinden.
81.	KPI 3 Professionaliteit – punch-out Opdrachtnemer dient uiterlijk op 1 juni 2022 een werkende punch-out op te leveren aan Opdrachtgever. U dient de maand voorafgaand aan de definitieve oplevering een pre-oplevering te verzorgen (testfase). Indien u op 1 juni 2022 niet aan gestelde KPI voldoet, heeft Opdrachtgever het recht een boete van €1.000,- per dag te heffen, zolang dit voortduurt en met een maximum van €15.000,-. Bij het bereiken van dit bedrag staat het Opdrachtgever vrij de Overeenkomst per direct te ontbinden en een beroep te doen op de wachtkamerregeling.

6 Inkopen met IMPACT

6.1 Duurzame voorwaarden

Eisnr	Omschrijving
82.	U dient bloemen te leveren conform minimaal één van de keurmerken zoals opgenomen in de keurmerkenwijzer.nl (bloemen en tuin). U dient hiervan bewijs toe te voegen als bijlage F1.
83.	U dient fruit te leveren conform minimaal één van de keurmerken zoals opgenomen in de keurmerkenwijzer.nl (groente en fruit). U dient hiervan bewijs toe te voegen als bijlage F2.
84.	Verpakkingen van zowel bloemen als fruitmanden dienen uitsluitend van één soort materiaal te zijn (mono afvalstroom) welke recyclebaar is.
85.	Indien Opdrachtnemer gebruikt maakt van plastic verpakkingsmaterialen, dan dient er gebruik te worden gemaakt van verdunde folies.
86.	De gebruikte verpakkingen dienen te zijn gemaakt van gerecycled papier of van gerecycled plastic.
87.	Indien Opdrachtnemer een of meerdere losse bloemen binnen 1 levering bestelt, dan dienen deze gezamenlijk verpakt te worden, tenzij anders verzocht.
88.	Opdrachtnemer dient bereid te zijn om samen te werken met brancheorganisaties om zo te komen tot een verdere verduurzaming van de bloemen en fruitsector.

6.2 Sociale verplichtingen en voorwaarden

Eisnr	Omschrijving
89.	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. Gedurende de looptijd van de overeenkomst moet hieraan worden voldaan. 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 Milieu; www.rijksoverheid.nl/ministeries/ienm ▪ het Ministerie van Sociale Zaken.
90.	Inschrijver zal de Internationale Sociale Voorwaarden (zie bijlage 10) op eerste verzoek van de Aanbestedende dienst, maar niet eerder dan na het mededelen van de gunningsbeslissing, invullen en ondertekend aanleveren.

7 Financiële en commerciële eisen

7.1 Prijsstelling

Eisnr	Omschrijving
91.	Alle met de bestelling en levering van bloemen en fruitmanden gemoeide kosten zoals – echter niet beperkt tot – reiskosten, BTW, bezorgkosten etc. zijn verwerkt in de prijs die wordt weergegeven in de punch-out. Er kunnen geen andere kosten in rekening worden gebracht. De prijzen zijn vast gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst.
92.	Bij het daadwerkelijk bestellen in de punch-out moet het bedrag zo zijn opgebouwd dat het bedrag inclusief BTW in de catalogus vermeld wordt, maar dat het bedrag exclusief BTW wordt overgehaald naar Leonardo en op de opdracht wordt vermeld, de BTW apart vermeld wordt en het totale bedrag op de opdracht overeenkomt met het bedrag op de factuur.

93.	Bij opdrachtverlening zal verrekening plaatsvinden op basis van de werkelijk bestelde aantallen / daadwerkelijke bestellingen en leveringen.
-----	--

7.2 Facturatie

Onderstaande eisen zien toe op de facturatie. Wij realiseren ons dat de eisen veelomvattend zijn. Daarom hebben wij deze eisen samen met ons Financieel Diensten Centrum en met de projectgroep kritisch doorgenomen. Daarop is de conclusie getrokken om de standaard eisen te behouden omdat deze allen ten doel hebben om een zo soepel en spoedig mogelijke betaling van facturen te realiseren. Daarbij wenst de projectgroep graag op te merken dat finale afstemming en inrichting van de facturatie vorm zal krijgen gedurende de implementatieperiode.

Eisnr	Omschrijving
94.	De facturering van bestellingen dient na ontvangst van de levering plaats te vinden. Inschrijver dient een betalingstermijn van 30 dagen na ontvangst van een factuur, die voldoet aan de gestelde eisen, te accepteren. Elke order wordt apart gefactureerd.
95.	De facturering met betrekking tot abonnementen vindt maandelijks plaats. Inschrijver dient een betalingstermijn van 30 dagen na ontvangst van een factuur, die voldoet aan de gestelde eisen, te accepteren.
96.	Het bedrag in de punch-out is een bedrag inclusief BTW en bezorgkosten. Het bedrag dat wordt overgehaald naar Leonardo in de Inkooporder bestaat uit een bedrag exclusief BTW met daarbij apart de BTW vermeld. Dit om er voor te zorgen dat Inkooporder en factuur exact matchen.
97.	Opdrachtnemer is verplicht tot e-facturen conform hetgeen is beschreven op de website van Helpdesk e-factureren (https://www.helpdesk-efactureren.nl/e-facturen-versturen) en https://www.dji.nl/documenten/publicaties/2020/07/27/factureren-naar-dji. Opdrachtnemer factureert vanuit een (1) centraal punt (een juridische entiteit). Indien dit afwijkt van het adres van Opdrachtnemer, dan is dit bij Inschrijving duidelijk kenbaar gemaakt door de inschrijvende Partij. Opdrachtgever vergelijkt de tarieven en de onkosten uit de eigen administratie met het totaal door Opdrachtnemer gefactureerde bedrag voor de geleverde goederen en/of diensten. Facturen voldoen minimaal aan de wettelijke eisen. Facturen die hier niet aan voldoen, worden niet in behandeling genomen. De wettelijke eisen aan facturen staan gepubliceerd op de website van de Belastingdienst en bevatten het verplicht vermelden van: - Het btw-identificatienummer van Opdrachtnemer; - Het KVK-nummer van Opdrachtnemer; - Het factuurnummer - De factuurdatum; - De datum (periode) van levering en/of uitvoering; - Naam en adres van Opdrachtnemer; - Bank en rekeningnummer van Opdrachtnemer; - Het aantal geleverde goederen en/of diensten. Naast de wettelijke eisen heeft DJI aanvullende facturatievoorwaarden. - De in de factuur genoemde specificaties hebben dezelfde terminologie als die op de Inkooporder; - Opdrachtnemer brengt de vergoedingen voor de geleverde goederen achteraf en per inrichting/dienst/locatie aan Opdrachtgever in rekening; - Alleen Inkooporders die via het bestelsysteem binnenkomen worden in behandeling genomen. Op deze Inkooporders staat een uniek Inkoopordernummer vermeld. Voor alle opdrachten wordt op de factuur het

	unieke Inkoopordernummer vermeld. Voor abonnementen is dat voor een langere periode hetzelfde Inkoopordernummer omdat men hier een jaarorder voor ontvangt. - Het overheidsidentificatienummer (OIN), indien door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer verstrekt in het kader van facturatie via Digipoort; - De juiste adressering (locatiecode en locatie) wordt gehanteerd; - Per tarief aanvullend: • Een specificatie van het tarief; • De afgenomen hoeveelheid; • De eenheidsprijs exclusief btw; • Het btw-tarief; • Eventuele kortingen op bestellingen.
98.	Een aanspraak op vergoeding vervalt, voor zover Opdrachtnemer de vergoeding niet aan Opdrachtgever in rekening heeft gebracht, binnen een (1) jaar na levering. Indien de factuur voldoet aan alle overeengekomen specificaties, betaalt Opdrachtgever het aan Opdrachtnemer verschuldigde bedrag uiterlijk binnen 30 dagen na ontvangst van de factuur. Overschrijding van de betalingstermijn door Opdrachtgever, niet-betaling van een factuur op grond van vermoedelijk inhoudelijke onjuistheid van die factuur of in geval van ondeugdelijkheid van de gefactureerde leveringen en/of dienstverlening, geeft Opdrachtnemer niet het recht zijn dienstverlening en/of leveringen op te schorten dan wel te beëindigen. Opdrachtnemer kan de afgesloten Overeenkomst ook niet op grond van betalingsverzuim buitengerechtelijk ontbinden, onverminderd zijn bevoegdheid die ontbinding in rechte te vorderen. Indien Opdrachtgever een factuur zonder geldige reden niet na het verstrijken van eerdergenoemde betalingstermijn heeft voldaan, is hij van rechtswege de wettelijke rente over het openstaande bedrag verschuldigd, evenals een kostenvergoeding ex art. 6.96, lid 4 van het Burgerlijk Wetboek. Opdrachtnemer kan geen aanspraak maken op de vergoedingen als desbetreffende factuur onjuistheden bevat of niet voldoet aan de gestelde eisen in dit Programma van Eisen en hetgeen vastgelegd is in de Overeenkomst. Opdrachtgever is in geval van twijfel aan de juistheid van een door Opdrachtnemer verzonden factuur gerechtigd Opdrachtnemer te verzoeken binnen vijf (5) werkdagen na dagtekening van de door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer verzonden kennisgeving met opgave van redenen van onjuistheid daarvan, een gecorrigeerde factuur in te dienen. Indien Opdrachtnemer en Opdrachtgever van mening blijven verschillen over de juistheid van de factuur, zullen partijen die factuur door een in onderling overleg aan te wijzen accountant op inhoudelijke juistheid doen controleren. Opdrachtnemer zal de betrokken accountant inzage van boeken en bescheiden verlenen en alle gegevens en informatie verstrekken, welke deze voor bovengenoemde controle redelijkerwijs nodig zal hebben. De controle zal vertrouwelijk zijn en zich niet verder uitstrekken dan voor het verifiëren van de facturen is vereist. De voornoemde accountant zal zijn rapportage zo spoedig mogelijk aan Partijen uitbrengen. Partijen wijzen elk tevoren de personen aan die bevoegd zijn van het rapport kennis te nemen. Opdrachtgever is gerechtigd betaling op te schorten gedurende de periode van het accountantsonderzoek. Van deze bevoegdheid zal Opdrachtgever uitsluitend gebruik maken indien bij hem redelijke twijfel bestaat omtrent de juistheid van de betreffende facturen en uitsluitend voor het betwiste deel van de factuur. Indien uit het accountantsonderzoek blijkt dat de factuur geheel juist was, is Opdrachtnemer gerechtigd om vanaf het verstrijken van de in de tweede alinea van deze eis bedoelde termijn aan Opdrachtgever een rentevergoeding in

	rekening te brengen, berekend op jaarbasis, gelijk aan de wettelijke rente, over het bedrag van de achteraf kennelijk ten onrechte opgeschorte betaling. De kosten van het accountantsonderzoek komen voor rekening van Opdrachtgever, tenzij uit het onderzoek blijkt dat de factuur niet juist was. In dat geval komen de kosten voor rekening van Opdrachtnemer.
--	---