

Naam Inschrijver	
------------------	--

In het Programma van Eisen en Wensen is gekozen voor een tweedeling: de (harde) eisen en de wensen. Een eis heeft een uitsluitend karakter. Het niet voldoen aan een eis is voor NHL Stenden aanleiding de offerte uit te sluiten van verdere beoordeling.

Inschrijver hoeft geen toelichting te geven bij het Programma van Eisen en kan volstaan met het ondertekenen van dit formulier, waarmee Inschrijver verklaart onvoorwaardelijk in te stemmen met en te voldoen aan alle gestelde eisen.

Algemeen	
Eis	Omschrijving
1.	Inschrijver is in staat tot het uitvoeren van de opdracht zoals gesteld in het Beschrijvend Document.
2.	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.
3.	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.
4.	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat het eigen 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).
5.	Opdrachtnemer zal, op verzoek van Opdrachtgever, aangeven welke onderaannemers worden ingezet voor de uitvoering van de opdracht.
6.	Opdrachtnemer is op het moment van inschrijving in het bezit van een goed werkende webwinkel welke passend is voor deze uitvraag.
7.	Opdrachtnemer beschikt over een ISO 9001, een ISO 14001 en ISO 27001 certificaat.
8.	Leverancier stelt één aanspreekpunt (accountmanager) aan.
9.	Overlegstructuur wordt bij implementatie vastgesteld en bevat ten minste: • Operationeel overleg • Tactisch/strategisch overleg Verslaglegging van deze overleggen wordt verzorgd door Leverancier.
10.	Inschrijver gaat akkoord met de concept Overeenkomst zoals bijgevoegd bij bijlage 1.
11.	Inschrijver gaat akkoord met de ARVODI inkoopvoorwaarden zoals gesteld in bijlage 2
Financieel	
12.	Alle prijzen (ook in de webwinkel) zijn in euro en inclusief BTW.
13.	Op de factuur staan de kosten, BTW en bezorgkosten apart vermeld.
14.	Alle met de bestelling en levering gemoeide kosten zijn verwerkt in de prijs die wordt weergegeven in de webwinkel. Er kunnen geen andere kosten in rekening worden gebracht.
15.	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 genoemd in TenderNed.
16.	Alle werkzaamheden als beschreven in het Beschrijvend document en aangeboden door Opdrachtnemer in de inschrijving, ook ten aanzien van de Wensen, zijn verdisconteerd in de prijzen.
17.	Facturering vindt plaats op de in de raamovereenkomst beschreven manier.

18.	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 €250.000,- per gebeurtenis en €500.000,- per jaar.
19.	Facturatie vindt maandelijks plaats via een verzamelfactuur met een onderverdeling naar kostenplaats/academie/dienst.
20.	Facturatie vindt plaats conform 'Factuureisen inkoopfacturen NHL Stenden 20210111' (Bijlage 4).
Producten, bestellen en leveren	
21.	Opdrachtnemer levert uitsluitend verse producten (vaasgarantie van onvoorwaardelijk 7 kalenderdagen).
22.	Opdrachtnemer garandeert bezorging in heel Nederland, inclusief de Waddeneilanden.
23.	Opdrachtnemer levert boeketten in tenminste drie variaties waaronder in ieder geval seizoensboeketten en twee overige variaties zoals bijvoorbeeld traditioneel en modern.
24.	Opdrachtnemer is in staat tot het leveren van biedermeiers, bloemen (ook per stuk), boeketten en baliestukken (in wisselende leenpotten/-vazen en passend bij de betreffende balie).
25.	De boeketten en baliestukken hebben een representatieve en creatieve uitstraling. Onder representatief wordt verstaan: passend zijn voor de gelegenheid waarvoor besteld wordt. Daarnaast moeten de bloemen vers en verzorgd zijn, een passende kleursamenstelling, vorm en omvang hebben.
26.	Boeketten zijn gesneden en goed gebonden 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.
27.	Opdrachtnemer levert in alle prijsklassen duurzame boeketten, die als zodanig herkenbaar zijn in de webwinkel. Onder duurzame boeketten wordt verstaan dat minstens 70% van de inhoud van het boeket wordt ingekocht met een duurzaamheidskeurmerk.
28.	Duurzame boeketten zijn bij levering als zodanig herkenbaar middels een aanduiding die het duurzame karakter weergeeft.
29.	Indien bloemenvoeding de houdbaarheid van boeketten ten goede komt, wordt de bloemenvoeding kosteloos (apart) meegeleverd. De bloemenvoeding is bio-based in een recyclebare of composteerbare sachet.
30.	Bloemen worden zodanig geleverd dat gedurende de dag van de bezorging geen voorzieningen van de Opdrachtgever nodig zijn.
31.	De geleverde bloemen zijn gegarandeerd vers en ogen minimaal 7 kalenderdagen fris.
32.	Baliestukken met bloemen ogen minimaal 14 kalenderdagen fris. Deze vers garantie houdt in dat de bloemen en/of het groen niet uitvallen, niet verwelken en de kleur in stand blijft.
33.	Baliestukken met vaste planten ogen minimaal 3 maanden fris. Deze vers garantie houdt in dat de planten, niet verwelken en de kleur in stand blijft.
34.	Om een langere versheid dan minimaal 7 kalenderdagen voor een boeket te garanderen, voegt Opdrachtnemer een gebruiksaanwijzing (NL/ENG en/of afbeeldingen) bij.
35.	Bij levering van boeketten en baliestukken geldt dat er maximaal 25% bladgroen gebruikt mag worden ten opzichte van bloemen.
36.	Voor de gebruikte verpakkingen dient uitsluitend milieuvriendelijk materiaal te worden gebruikt.
37.	Indien de levering van een bestelling niet binnen gestelde levertijd kan worden geleverd, zal Opdrachtnemer de besteller hiervan tijdig op de hoogte stellen.
38.	Opdrachtnemer is in staat tot het brengen en halen van bestellingen voor evenementen zoals diplomeringen en accreditaties in passende leenpotten/-vazen).
39.	Opdrachtnemer zorgt dat de besteller wordt geïnformeerd indien de ontvanger de bloemen weigert in ontvangst te nemen.
40.	Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid om vanuit een aangeleverd adressenbestand in Excel, dit te kunnen verwerken tot bestellingen.

41.	Opdrachtnemer draagt zorg voor het zo duurzaam mogelijk bezorgen van bestellingen middels elektrische voertuigen of voertuigen met minimaal een euro-6 norm.
Webwinkel	
42.	De Opdrachtnemer zal specifiek voor Opdrachtgever een webwinkel inrichten waarbij gewisseld kan worden tussen de Nederlandse en Engelse taal. De webwinkel dient actueel en operationeel te zijn en de producten zijn voorzien van een foto, omschrijving en prijs van het product.
43.	De webwinkel zal ten minste van maandag tot en met zaterdag in ieder geval tussen 07.00 en 19:00 uur beschikbaar en werkend zijn.
44.	Updates en releases vinden plaats buiten werktijden (07.00 en 19.00 uur). Opdrachtnemer stelt Opdrachtgever op de hoogte indien updates en releases langer dan 60 minuten duren.
45.	Er moeten tegelijkertijd in ieder geval 20 gebruikers zonder problemen in de webwinkel actief kunnen zijn.
46.	Gebruikers die 30 minuten niet actief zijn in de webwinkel worden automatisch uitgelogd.
47.	Alleen geautoriseerde (gemandateerde) medewerkers mogen bestellen. Hierover zullen na gunning afspraken worden gemaakt.
48.	De webwinkel beschikt over de functionaliteit om een favorietenpagina aan te kunnen maken.
49.	De webwinkel beschikt over de functionaliteit een beheerder(s) bij Opdrachtgever aan te maken die zelfstandig gemandateerde bestellers kan toevoegen.
50.	De webwinkel beschikt over de functionaliteit om een bezorgbevestiging te kunnen sturen met de keuzemogelijkheid om dit wel of niet te willen.
51.	De webwinkel beschikt over de functionaliteit om aan te kunnen geven of er een voorkeur is voor een bezorgmoment. De keuze bestaat uit 'geen', 'voor'+tijd en 'tussen'+tijdvak van maximaal 2 uren.
52.	De webwinkel beschikt over de functionaliteit om de afleverlocatie nader te specificeren in: ○ Eigen locatie; ○ Bedrijfsadres; ○ Particulier adres; ○ Ziekenhuis of uitvaartcentrum.
53.	De webwinkel beschikt over de functionaliteit om één of meerdere bestelling(en) vooruit te plannen en kosteloos te kunnen wijzigen en/of annuleren tot 12:00 uur op de dag voorafgaand aan de gevraagde afleverdag.
54.	De webwinkel beschikt over de mogelijkheid een offerteaanvraag voor 'maatwerk' bestellingen te kunnen doen binnen de scope van de raamovereenkomst. Onder maatwerk verstaat NHL Stenden: alles buiten het standaard aanbod in de webwinkel.
55.	In de webwinkel is goed zichtbaar welke kwaliteitsafspraken ten aanzien van bestellingen (waaronder levertijden, vers-garantie, verpakking) zijn gemaakt tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.
56.	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.
57.	Indien een boeket sterk geurende bloemen bevat, is dit in de webwinkel aangegeven.
58.	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.
59.	In de webwinkel is de geschiedenis van bestellingen zichtbaar en te exporteren naar Excel.
60.	De webwinkel beschikt over een functionaliteit om een order te dupliceren.
61.	De webwinkel beschikt over de functionaliteit om gegevens van de besteller vooraf ingevuld te hebben op het bestelformulier.

62.	De prijs van het standaard aanbod per product in de webwinkel bedraagt maximaal €24,99 inclusief BTW en inclusief kaartje. Verzendkosten vallen hier niet onder. De verzendkosten bedragen maximaal € 5,95 inclusief BTW per opdracht.
63.	De webwinkel biedt de optie om zelf een boeket samen te kunnen stellen.
64.	Bij een bestelling moet opdrachtgever de volgende gegevens in de webwinkel kunnen aangeven: ○ Contactpersoon van Opdrachtgever (verplicht veld en automatisch ingevuld na inloggen); ○ Telefoonnummer contactpersoon van opdrachtgever (verplicht veld en automatisch ingevuld na inloggen); ○ Mailadres contactpersoon van opdrachtgever (verplicht veld en automatisch ingevuld na inloggen); ○ Telefoonnummer ontvanger (geen verplicht veld); ○ Afleveradres (verplicht veld); ○ Afleverdatum en -tijd (verplicht veld); ○ Eventueel tekst op kaartje (kaartje naar keuze bij speciale gelegenheden) (verplicht om een keuze te maken); ○ Kostenplaats/academie/dienst (verplicht veld); ○ Tekstvak vrij in te vullen zoals bijvoorbeeld de gelegenheid; ○ Kunnen aanvinken of de bestelling voor een collega (in loondienst) is of externe persoon (niet in loondienst) (verplicht veld).
Klachten en helpdesk	
65.	Klachten kunnen via de webwinkel, mail en telefonisch worden gemeld bij Opdrachtnemer.
66.	Opdrachtnemer beschikt over een helpdesk die op werkdagen tussen 08:00 en 17:00 uur zowel per mail als telefonisch bereikbaar is. Onder andere voor bestellingen met aflevering op dezelfde dag onafhankelijk van de tijd.
67.	De medewerkers van de Opdrachtnemer beheersen de Nederlandse en Engelse taal in woord en geschrift.
68.	Indien de levering niet overeenkomt met de bestelling of de kwaliteitsafspraken, zal hierover zo snel mogelijk contact worden opgenomen met Opdrachtnemer. Opdrachtnemer corrigeert uiterlijk binnen 1 werkdag de levering. Aan het nazenden en het retourneren zijn voor Opdrachtgever geen kosten verbonden.
69.	Opdrachtgever meldt bij het niet voldoen aan de versgarantie, dit zo snel mogelijk bij Opdrachtnemer. Opdrachtnemer draagt, binnen 1 werkdag na melding, zorg voor correctie. Aan de correctie zijn voor Opdrachtgever geen kosten verbonden.
70.	Operationele vragen/klachten, waarbij er tijd-technisch een beperkte mogelijkheid is tot herstel, zijn binnen 4 uur na melding opgelost.
Contractmanagement en rapportages	
71.	Opdrachtnemer stelt een vast contactpersoon aan voor de contractmanager van Opdrachtgever. Opdrachtgever zal tijdig worden geïnformeerd bij opvolging/vervanging van de vaste contactpersoon.
72.	Opdrachtnemer stelt binnen één maand, na ondertekening van de raamovereenkomst, een Service Level Agreement op.
73.	Opdrachtnemer verzorgt elk kwartaal aan de contractmanager schriftelijke managementinformatie. Deze informatie bestaat tenminste uit: ○ Aantal bestellingen gesorteerd naar productgroep; ○ Kosten per productgroep, per kostenplaats/academie/dienst en totale kosten; ○ Overzicht van bestellingen voor collega's en externe personen; ○ Percentage duurzame boeketten; ○ Overzicht van de klachtenregistratie met details over de afhandeling; ○ Downtime webwinkel, het aantal uren op werkdagen dat de webwinkel niet te

	bereiken is geweest.
74.	Tijdens de implementatieperiode worden de details voor de rapportages nader overeengekomen waarbij Opdrachtgever zich het recht voorbehoudt om de managementinformatie gedurende de looptijd van de raamovereenkomst te wijzigen.
75.	Opdrachtgever ontvangt de rapportages in Excel, zodat sortering van gegevens mogelijk is.
76.	Opdrachtnemer levert dit uiterlijk drie weken na het verstrijken van het voorgaande kwartaal via mail aan bij de contractmanager.
Communicatie	
77.	Opdrachtgever wenst op verschillende niveaus te communiceren met Opdrachtnemer: ○ Operationeel (bestelgemachtigden): betreft lopende en toekomstige bestelopdrachten; ○ Tactisch-strategisch (contractmanager): betreft onder andere algemene contractuitvoering van de raamovereenkomst, managementrapportages, rapportages met betrekking tot algehele dienstverlening, klachten, duurzaamheid, verbetertrajecten en ontwikkelingen in de markt en bij Opdrachtgever. Opdrachtnemer hanteert hierin een proactieve houding. Van dit overleg wordt een agenda en verslag opgesteld door opdrachtnemer en voor goedkeuring voorgelegd aan Opdrachtgever. De agenda wordt minimaal één week van tevoren gedeeld, het verslag wordt binnen drie weken aangeleverd aan de contractmanager. De frequentie is éénmaal per jaar. 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.

Voor akkoord eis 1 tot en met eis 77:

Naam :

Functie :

Handtekening :