

Bijlage 2: Programma van Eisen (PvE)

Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat deze zich conformeert aan onderstaande eisen. Indien aan één of meerdere eisen niet kan worden voldaan, leidt dit tot directe uitsluiting van deze aanbestedingsprocedure of tot beëindiging van de Overeenkomst.

Perceel 1 Bloemen

Num mer	Eis
Eisen ten aanzien van Opdrachtnemer	
1.	Indien het afleveradres in Friesland gevestigd is, dient u te werken met leveranciers die binnen de provincie Friesland gevestigd zijn.
2.	Opdrachtgever dient in het bestelproces zelf een keuze te kunnen maken uit meerdere bloemisten in de regio uit het klantenbestand van Opdrachtnemer.
3.	Inschrijver beschikt over een serviceorganisatie (helpdesk), waar per e-mail en telefoon vragen gesteld kunnen worden en klachten kunnen worden ingediend.
4.	De helpdesk is op werkdagen tussen 08:00 en 17:00 uur zowel per e-mail als telefonisch bereikbaar.
5.	Indien de kwaliteit (bijvoorbeeld niet vers of onjuiste levering) volgens Opdrachtgever niet voldoet, wordt het boeket binnen 1 werkdag voor een gelijkwaardig product vervangen.
6.	De Opdrachtnemer draagt zorg voor een adequate klachtenafhandeling. Door middel van een klachtenregeling garandeert Opdrachtnemer een systematische ontvangst en afwikkeling van klachten. De klachten van Opdrachtgever dienen neergelegd te kunnen worden bij de contactpersoon. De klachtenregeling voldoet aan de volgende eisen: Voorgevallen klachten worden besproken tijdens voornoemd accountgesprek.
7.	De klachten dienen binnen één werkdag te zijn opgelost.
8.	Inschrijver beschikt over een serviceorganisatie (helpdesk), waar per e-mail en telefoon vragen gesteld kunnen worden en klachten kunnen worden ingediend.
9.	Opdrachtnemer dient een OCI koppeling te realiseren tussen zijn webshop en de bestelapplicatie Inconto van Opdrachtgever. Indien opdrachtgever gedurende de looptijd van het contract een andere bestelapplicatie in gebruik neemt waarin een standaardkoppeling op mogelijk is zal opdrachtnemer ook hierop kosteloos een koppeling realiseren.
Eisen ten aanzien van Bloemen	
10.	Opdrachtnemer levert bloemen met een representatieve en creatieve uitstraling. Onder representatief en creatief wordt verstaan; bloemen die passend zijn voor de gelegenheid waarvoor deze zijn besteld en passend bij de seizoenen en trends.
11.	Bloemen worden vers geleverd en zijn minimaal zeven dagen houdbaar. Deze vers garantie houdt in dat de bloemen en/of het groen niet uitvallen, niet verwelken en de kleur in stand blijft.
12.	Bij levering van boeketten geldt dat er maximaal 25% bladgroen of ander vulmiddel gebruikt mag worden ten opzichte van de bloemen. Te rekenen door het aantal steeltjes bloemen en aantal steeltjes bladgroen/vulling.
13.	Elke levering wordt zodanig verpakt dat het representatief afgeleverd wordt.
14.	Voorbeelden van boeketten dienen door middel van duidelijke foto's te worden weergegeven in de bestelomgeving.
Eisen ten aanzien van levering	
15.	Producten die niet in deze Opdracht zijn uitgevraagd dienen door Opdrachtnemer, naar het oordeel van Opdrachtgever, tegen marktconforme tarieven te worden aangeboden.
16.	Tijdsleveringen zijn optioneel. Wanneer Opdrachtgever wenst een boeket voor 12:00 uur geleverd te krijgen, geeft Opdrachtgever dit aan.
17.	Bestellingen dienen op een vooraf gepland moment geleverd te kunnen worden.

Eisen ten aanzien van de communicatie	
18.	Opdrachtnemer dient bij aflevering van een boeket een bevestiging te sturen aan besteller van Opdrachtgever. Deze bevestiging moet bevatten wanneer en door welke bloemist dit afgeleverd is.
19.	In het eerste jaar dient er minimaal tweemaal per jaar een accountgesprek plaats te vinden tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever. In de daaropvolgende jaren dienen de gesprekken eenmaal per jaar plaats te vinden. Voor het gesprek wordt er onderling een agenda bepaald met de punten die besproken dienen te worden. De punten die minimaal besproken dienen te worden zijn: • Facturatie; • Het verloop van de raamovereenkomst tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever; • Klachten; • Rapportages en informatie; • KPI's.
20.	Van ieder gesprek wordt een kort verslag opgesteld door Opdrachtnemer.
21.	Opdrachtnemer voorziet Opdrachtgever, tenminste één (1) week voor het Accountgesprek, van managementinformatie betreffende de leveringen.
22.	Opdrachtnemer biedt de Opdrachtgever gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst een vast contactpersoon. Daarnaast zal er een vaste vervanger aangewezen worden voor het geval het eerste aanspreekpunt niet beschikbaar is. Opdrachtgever vereist een goede bereikbaarheid van de contactpersonen
23.	Bij de verwerking van persoonsgegevens dient ten allen tijde de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) gevolgd te worden.
Eisen ten aanzien van de facturatie	
24.	Facturen van opdrachtnemer dienen als XML bestand te worden ingediend op het platform Invoice sharing. Opdrachtnemer dient zich hiervoor te registreren op Invoice sharing.
25.	Opdrachtnemer stuurt per opdracht een factuur. Elke factuur dient naast de wettelijke verplichtingen ten aanzien van facturen opgelegd aan Opdrachtgever duidelijk gespecificeerd te zijn en bevat daarnaast minimaal de volgende informatie: ▪ Ordernummer van VRF; ▪ Artikelnummer van het geleverde product of dienst; ▪ Omschrijving het geleverde product of dienst; ▪ Kenmerk en datum van de factuur; ▪ Prijs van het product of dienst; ▪ Totaalbedrag factuur; ▪ Naam contactpersoon (interne opdrachtgever).