

Bijlage B

Programma van Eisen

gewijzigd nav NVI 2

Bloemen en Planten

Inleiding

Dit document beschrijft de eisen die de Aanbestedende dienst stelt in het kader van de Europese openbare aanbesteding Bloemen en Planten. Dit document maakt integraal onderdeel uit van het Beschrijvend document.

1. Algemene eisen

Eis nr.	Beschrijving
1.1	Opdrachtnemer dient in staat te zijn tot het leveren van bloemen, boeketten, bloemstukken, planten en rouwstukken zoals is beschreven in het Beschrijvend document.
1.2	Opdrachtnemer garandeert bezorging in heel Nederland (inclusief de Waddeneilanden) en de aan Nederland grenzende landen (België en Duitsland).
1.3	Opdrachtnemer dient op het moment dat de Inschrijving wordt ingediend te beschikken over een digitale boekingsomgeving, in de Nederlandse taal.
1.4	Voor het COA zal er na gunning onderzocht worden of het mogelijk is om met verzamelfacturen te gaan werken. Opdrachtnemer dient hieraan mee te werken.
1.5	Facturatie voor DTenV dient maandelijks per inkoopordernummer door middel van een e-factuur ingediend te worden, conform facturatievereisten. Alle e-facturen aan DTenV dienen vergezeld te zijn van een bijlage, met daarin per inkoopordernummer een specificatie van de bestelling en naam besteller. Tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst behoudt DTenV het recht om facturatiefrequentie te wijzigen naar per bestelling een factuur. Dit wordt in samenspraak gedaan met Opdrachtnemer.

2. Eisen ten aanzien van de dienstverlening

Eis nr.	Beschrijving
2.1	De medewerkers van Opdrachtnemer beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift.
2.2	Opdrachtnemer zal Opdrachtgever gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst tijdig informeren bij grote wijzigingen in de diensten of producten van Opdrachtnemer en/of wijzigingen met betrekking tot het gebruik van diensten of producten die Opdrachtgever gebruikt en/of afneemt.
2.3	Opdrachtnemer stelt een vaste contactpersoon aan als verantwoordelijke voor de uitvoering van deze Raamovereenkomst en zorgt voor geschikte vervanging die bij ziekte, verlof, uitdiensttreding, etc. van de primaire contactpersoon alle taken één op één kan overnemen. Deze werkwijze wordt gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst gehandhaafd.
2.4	Tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst is het mogelijk om het assortiment binnen de scope van de Opdracht uit te breiden of aan te passen. Deze uitbreiding of aanpassing zal alleen plaatsvinden na overleg en met goedkeuring van Opdrachtgever.

2.5	Boeketten worden kosteloos voorzien van een standaardkaartje. Indien er bij de bestelling van het boeket geen tekst is opgegeven, mag het kaartje achterwege gelaten worden.
2.6	Optioneel biedt Opdrachtnemer andere (thema)kaartjes aan tegen een maximaal tarief van € 1,-.
2.7	Optioneel biedt Opdrachtnemer een vaas aan tegen een maximaal tarief van € 12,-.
2.8	De prijzen van de boeketten zoals deze zijn beschreven in Eis 3.4 en onder 4.1 in het Beschrijvend document, zijn gebaseerd op de bedragen uit het lief-en-leedbeleid van het COA. Indien deze bedragen aangepast worden (lager budget), treedt het COA met Opdrachtnemer in overleg om de samenstelling van de boeketten aan te passen.
2.9	Indien door indexatie de bedragen van de boeketten hoger uitkomen dan de bedragen uit het lief-en-leedbeleid van het COA, treedt het COA met Opdrachtnemer in overleg om de samenstelling van de boeketten aan te passen.
2.10	Opdrachtnemer biedt Opdrachtgever de mogelijkheid om in het bestelproces uit het leveranciersbestand van Opdrachtnemer zelf een keuze te kunnen maken uit Onderaannemers (bloemisten) in de regio van bezorging. Wanneer Opdrachtgever geen keuze maakt, kan door Opdrachtnemer een keuze gemaakt worden.
<u>2.11</u>	<u>Indien er bij de uitvoering van de Opdracht gebruikgemaakt wordt van Onderaannemers, dan dienen deze in het bezit te zijn van het certificaat Sustainable Florist of gelijkwaardig, zoals omschreven in het Beschrijvend document onder 3.4.4.</u>
<u>2.12</u>	<u>Bestellingen die in de aan Nederland grenzende landen (België en Duitsland) dienen te worden geleverd, betreffen maatwerk en dienen niet in de boekingstool te worden aangeboden. Bestellers vragen hiervoor een offerte op bij Opdrachtnemer.</u>

3. Eisen ten aanzien van bloemen en (rouw)boeketten

Eis nr.	Beschrijving
3.1	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat er uitsluitend verse bloemen en (rouw)boeketten worden geleverd.
3.2	Opdrachtnemer levert boeketten in de variaties traditioneel, modern <u>en</u> , seizoensboeket <u>en</u> <u>biedermeier</u> .
3.3	Bij levering van boeketten geldt dat er maximaal 25% bladgroen of ander vulmiddel gebruikt mag worden ten opzichte van de bloemen (75%).
3.4	Opdrachtnemer biedt drie typen boeketten, te weten: klein, middel en groot, waarbij de volgende eisen per type boeket gelden: <ul style="list-style-type: none"> • klein: bestaat uit 15 takken, waarvan 25% maximaal bestaat uit groene takken, afmeting*: tussen de 20 en 40 cm hoog en 25 tot 30 cm breed. Prijs: € 23,50<u>25,00</u> exclusief btw; • middel: bestaat uit 20 takken, waarvan 25% maximaal bestaat uit groene takken, afmeting*: tussen de 40 en 85 cm hoog x 30 tot 35 cm breed. Prijs: € 29,-<u>32,50</u> exclusief btw; • groot: bestaat uit minimaal 25 takken, waarvan 25% maximaal bestaat uit groene takken, afmeting*: tussen de 45 tot 100 cm hoog x 35 tot 40 cm breed. Prijs: € 34,50<u>38,00</u> of meer exclusief btw.

	<p>* Afmetingen mogen met vijf (5) centimeter naar boven of naar beneden afwijken van de vraag.</p> <p>Opdrachtnemer kan/zal gedurende de uitvoering van de Raamovereenkomst geen extra kosten in rekening brengen. Alle met de Leveringen gemoeide kosten, zoals kosten voor het op temperatuur houden van het boeket, kosten voor het samenstellen van het boeket en transportkosten, zijn verwerkt in de bovengenoemde prijzen, tenzij anders vermeld in de Aanbestedingsdocumenten.</p>
3.5	Opdrachtnemer levert duurzame bloemen en (rouw)boeketten die als zodanig herkenbaar zijn in de boekingsomgeving. Onder duurzame boeketten wordt verstaan dat minstens 70% van de inhoud van het boeket wordt ingekocht met een duurzaamheidskeurmerk.
3.6	Wanneer een bepaald artikel, zoals een type (rouw)boeket, niet (meer) te verkrijgen is, wordt een kwalitatief minimaal gelijkwaardig artikel geleverd.
3.7	Bloemenvoeding wordt kosteloos (apart) meegeleverd.
3.8	De (rouw)boeketten dienen een representatieve en creatieve uitstraling te hebben. Onder representatief en creatief wordt verstaan: die passend zijn voor de gelegenheid waarvoor besteld wordt. Daarnaast moeten deze verzorgd zijn, een passende kleursamenstelling, vorm en omvang hebben.
3.9	Boeketten dienen goed gebonden te zijn door middel van touw. Elastiek is niet toegestaan.
3.10	De geleverde bloemen en (rouw)boeketten zijn gegarandeerd vers en dienen minimaal zeven (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.
3.11	Rouwstukken worden voorzien van een lint van minimaal twee slips.
3.12	Opdrachtnemer biedt een watervoorziening aan die de versheid en houdbaarheid van het boeket op de dag van de levering ten goede komt.

4. Eisen ten aanzien van planten

Eis nr.	Beschrijving
4.1	Opdrachtnemer biedt een assortiment planten aan en levert enkel de planten uit dit assortiment. In de implementatieperiode stemmen Opdrachtgever en Opdrachtnemer gezamenlijk het assortiment af, waarbij rekening wordt gehouden met gangbaarheid van de planten bij Onderaannemers.
4.2	Indien een plant uit het assortiment niet langer leverbaar is, treedt Opdrachtnemer in contact met Opdrachtgever om de betreffende plant te vervangen door een andere gelijksoortige plant.
4.3	Indien na bestelling blijkt dat een plant niet (meer) leverbaar is, neemt Onderaannemer van Opdrachtnemer contact op met de besteller voor het aanbieden van een alternatief.
4.4	Planten dienen in een plantenpot met gaatjes te worden vervoerd en te zijn voorzien van een standaardkaartje.
4.5	De geleverde planten (betreft bloeiende planten) zijn gegarandeerd vers en dienen fris te ogen als deze geleverd worden. Deze

	versgarantie houdt in dat de bloemen en/of bladeren niet uitvallen, niet verwelken en de kleur in stand blijft.
4.6	<u>Planten die op een werkdag* voor 14:30 uur worden besteld, worden de volgende werkdag* geleverd. Deze informatie is voor bestellers duidelijk zichtbaar in de bestelomgeving.</u>

5. Eisen ten aanzien van bestellingen

Eis nr.	Beschrijving
5.1	<p>Bij een bestelling moet Opdrachtgever de volgende gegevens in de boekingsomgeving kunnen aangeven:</p> <ul style="list-style-type: none"> • naam besteller, werkzaam bij directie, afdeling, locatie (dit moet bij implementatie in de boekingsomgeving per organisatie worden aangepast); • telefoonnummer besteller; • afleveradres; • afleverdatum en tijd, waarbij tijd geen verplicht in te vullen veld is; • wel of geen spoed; • tekst op het kaartje; • keuze voor een ander kaartje; • keuze voor een vaas; • eventuele opmerkingen, zoals ten aanzien van de bezorging (bijvoorbeeld als een afleveradres moeilijk te bereiken is); • inkoopnummer, kostenplaats en/of CEF-code voor facturatie, dit betreft een verplicht in te vullen veld.
5.2	Opdrachtnemer levert de bestellingen af op de gewenste werkdag* en het gewenste tijdstip van de besteller tenzij de besteller geen tijd heeft aangegeven.
5.3	<u>Een besteller (COA-/DTenV-medewerker) dient minimaal vier (4) uur (op een werkdag*) voor de afleverdatum/het aflevertijdstip de bestelling te doen in de boekingsomgeving. Een besteller (COA-/DTenV-medewerker) kan minimaal vier (4) uur (op een werkdag*) voor de afleverdatum/het aflevertijdstip de bestelling doen in de boekingsomgeving, waarbij de besteller aangeeft of de bestelling nog diezelfde dag dient te worden geleverd. Indien besteller dit niet aangeeft, vindt levering de volgende werkdag plaats. Indien besteller minder dan vier uur voor het aflevertijdstip een bestelling plaats, valt deze onder Spoed.</u>
5.4	Opdrachtnemer biedt Opdrachtgever de mogelijkheid om <u>telefonisch of via de bestelomgeving</u> spoedbestellingen te plaatsen, waarbij het moment van bestellen en het moment van levering binnen vier (4) uur plaatsvindt op een werkdag*. <u>Telefonische spoedbestellingen zijn de dag na bestelling zichtbaar in de bestelomgeving.</u>
5.5	Bij een spoedbestelling dient Opdrachtnemer de prijs in de boekingsomgeving weer te geven, waarbij de gebruikelijke prijs met maximaal 10% mag stijgen.
5.6	<u>Opdrachtgever is bevoegd Een bestelling kosteloos te annuleren. Bij minder dan vijf (5) boeketten indien dit minimaal 12 uur van tevoren wordt doorgegeven. Bij meer dan vijf (5) boeketten indien dit minimaal 24 uur van tevoren wordt doorgegeven. Indien annulering plaatsvindt buiten de hierboven genoemde termijn zal het volledige bedrag in rekening worden gebracht.</u>

	kan tot 12 uur voor het moment van afleveren kosteloos geannuleerd worden. Bij annulering binnen 12 uur voor het moment van afleveren zal het volledige bedrag in rekening gebracht worden.
5.7	Opdrachtgever is bevoegd de Levering uit te stellen. Bij minder dan vijf (5) boeketten indien dit minimaal 12 uur van tevoren wordt doorgegeven. Bij meer dan vijf (5) boeketten indien dit minimaal 24 uur van tevoren wordt doorgegeven.
5.87	Alle met de bestelling en levering van bloemen en planten gemoeide kosten zijn verwerkt in de prijs die wordt weergegeven in de boekingsomgeving. Er kunnen geen andere kosten in rekening worden gebracht.
5.98	Duurzame boeketten zijn bij Levering als zodanig herkenbaar door middel van een aanduiding die het duurzame karakter weergeeft.
5.109	Na Levering van het bestelde dient er per e-mail een leveringsbevestiging te worden verstuurd naar de besteller. Tevens moet de leveringsbevestiging zichtbaar zijn in de boekingsomgeving.
5.110	Indien de Levering van het bestelde niet binnen gestelde levertijd kan worden geleverd, zal Opdrachtnemer Opdrachtgever hiervan tijdig schriftelijk op de hoogte stellen. Onder tijdig wordt in het geval van boeketten verstaan uiterlijk één werkdag* voor de gevraagde Levering (rekening houdend met het bestelmoment). Voor rouwboeketten wordt onder tijdig verstaan twee werkdagen* voor de gevraagde levering (ook hier is het bestelmoment van invloed). Opdrachtnemer stemt met Opdrachtgever af of de bestelling alsnog geleverd moet worden of dat Opdrachtgever deze annuleert. Een geannuleerde bestelling omdat Opdrachtnemer niet tijdig kon leveren, wordt meegeteld in de KPI: Leveringsbetrouwbaarheid (Eis 8.2).
5.121	Indien de afleverdatum niet wordt gehaald, kan (behoudens overmacht aan de zijde van Opdrachtnemer) Opdrachtgever een boete ter waarde van de bestelling opleggen aan Opdrachtnemer.

6. Eisen ten aanzien van de boekingsomgeving

Eis nr.	Beschrijving
6.1	De digitale boekingsomgeving is in het Nederlands.
6.2	Opdrachtgever stelt de volgende eisen aan de gebruiksvriendelijkheid van de boekingsomgeving: <ul style="list-style-type: none"> - Bestellingen moeten eenvoudig zonder gebruik van een handleiding kunnen worden geplaatst door bestellers (COA-/DTenV-medewerkers). - Bij het plaatsen van een bestelling dient een besteller (COA-/DTenV-medewerker) zo min mogelijk doorkliks naar nieuwe pagina's te hoeven uitvoeren. - De in te vullen velden moeten duidelijk zijn qua benaming en voorzien zijn van een eventuele toelichting zodat de besteller weet wat deze moet invullen. - Het moet mogelijk zijn om terug te kunnen gaan naar eerder ingevulde velden. - Het moet mogelijk zijn om een bestelling te kunnen printen. - Veelgebruikte adressen moeten in voorkeurslijsten kunnen worden opgeslagen. - De boekingsomgeving biedt de mogelijkheid om een klacht in te dienen.

	<ul style="list-style-type: none"> - Indien gewenst door Opdrachtgever past Opdrachtnemer aspecten van de lay-out en functionaliteiten gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst kosteloos aan. - Bulkbestelling moet mogelijk zijn door bijvoorbeeld een Excelbestand met adressen toe te voegen in de boekingsomgeving.
6.3	<p><u>De besteller ontvangt</u> Track en trace/<u>een bevestiging van de Levering per e-mail.</u> van de bestelling moet aanwezig zijn in de boekingsomgeving. Ook ontvangt de besteller per e-mail een bevestiging van de Levering.</p>
6.4	<p>Duurzame boeketten en planten moeten als zodanig herkenbaar zijn in de boekingsomgeving.</p>
6.5	<p>Specifieke bijzonderheden van boeketten of planten dienen (in tekst) te zijn opgenomen in de boekingsomgeving. Denk hierbij aan sterk geurende bloemen/planten.</p>
6.6	<p>Voor het COA onderzoekt Opdrachtnemer samen met Opdrachtgever de mogelijkheid om een OCI-koppeling te maken met AFAS. Hiervoor brengt Opdrachtnemer geen kosten in rekening bij Opdrachtgever.</p>
6.7	<p>De boekingsomgeving biedt de mogelijkheid een offerteaanvraag/maatwerk aanvraag te kunnen doen binnen de scope van de Raamovereenkomst.</p>
6.8	<p>In de boekingsomgeving dienen de volgende typen boeketten te worden opgenomen: klein, middel en groot, zoals vermeld in Eis 3.4, in de variaties traditioneel, modern en, seizoensboeket en biedermeier, zoals vermeld in Eis 3.2.</p>
6.9	<p>De boekingsomgeving dient actueel en operationeel te zijn en moet worden voorzien van duidelijke foto's van de aangeboden bloemen en planten, een omschrijving (bij boeketten: het aantal groene takken en bloemen en de afmetingen van boeket) en de prijs.</p>
6.10	<p>De boekingsomgeving moet minimaal werken in Google Chrome en Microsoft Edge.</p>
6.11	<p>De in de boekingsomgeving weergegeven prijzen zijn inclusief btw. Bij het afronden van een bestelling ziet de besteller duidelijk het totaalbedrag van de bestelling in de boekingsomgeving.</p>
6.12	<p>Alleen geautoriseerde (gemandateerde medewerkers met een@coa.nl/@dtv.minvenj.nl-account) medewerkers mogen bestellen. Hierover maken Opdrachtgever en Opdrachtnemer na gunning afspraken.</p>
6.13	<p>De boekingsomgeving moet 24/7 beschikbaar zijn (98%), met uitzondering van vooraf aangekondigd(e) onderhoud of uitval.</p>
6.14	<p>In geval van onderhoud of uitval zoals genoemd bij Eis 6.13 of indien de boekingsomgeving om andere redenen niet beschikbaar is, brengt Opdrachtnemer de geautoriseerde medewerkers hier tijdig per e-mail van op de hoogte. Hierbij vermeldt Opdrachtnemer een alternatief bestelproces voor de periode waarin de boekingsomgeving niet beschikbaar is.</p>
6.15	<p>In de boekingsomgeving mag op geen enkele wijze reclame worden weergegeven m.b.t. andere aangeboden diensten/producten.</p>
6.16	<p>Opdrachtnemer erkent haar verantwoordelijkheid dat haar organisatie, de geboden oplossing, onderliggende infrastructuur en (systemen van) eventuele onderleveranciers voldoen aan de meest recente versie van Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO).</p>
6.17	<p>Opdrachtnemer kan aantonen te voldoen aan de BIO door (een):</p>

	<p>1) Geldig ISO/IEC27001 certificaat te overhandigen met daarbij de verklaring van toepasselijkheid gebaseerd op de ISO/IEC27002 of gelijkwaardig; of</p> <p>2) Geldige certificaten te overhandigen gebaseerd op een andere marktstandaard en/of best practice(s) die aantoonbaar gelijkwaardig zijn aan 1; of</p> <p>3) Recente Third Party Memorandum (TPM) te overhandigen, niet ouder dan 12 maanden en opgesteld door een bij NOREA aangesloten Register EDP auditor (RE), gericht op de opzet, het bestaan en de werking, gebaseerd op dezelfde of andere marktstandaard en/of best practice(s) die aantoonbaar gelijkwaardig zijn aan 1.</p>
6.18	<p>Indien noodzakelijke verbeteringen worden vastgesteld bij (her)certificering of bij de verklaring dient per verbeterpunt aangegeven te worden op welke wijze en wanneer, echter niet later dan drie maanden na contractering, de verbeterpunten worden geïmplementeerd, en of de realisatie wel of niet met Opdrachtgever zullen worden besproken.</p>
6.19	<p>Opdrachtnemer toont aan dat alle maatregelen die voor de Opdrachtnemer gelden ook worden gedeeld met en worden toegepast door betrokken derde partijen. De Opdrachtnemer ziet erop toe dat Onderaannemer(s) voldoen.</p>
6.20	<p>Opdrachtnemer moet akkoord gaan dat de gegevens van Opdrachtgever, niet bij derden worden opgeslagen zonder dat de Opdrachtgever daartoe met de desbetreffende derde(n) een passende (verwerkings)overeenkomst heeft afgesloten, tenzij met Opdrachtgever schriftelijk anders wordt overeengekomen. Met name, maar niet uitsluitend, aan derden die publiek toegankelijke cloud-oplossingen aanbieden, zoals Dropbox, Google, Microsoft, enzovoorts.</p>
6.21	<p>Opdrachtnemer moet akkoord gaan dat de Opdrachtgever zich het recht behoudt om het toetsende normenkader (BIO) tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst op basis van gewijzigde wet- en regelgeving aan te passen. In dat geval dient (ook) de Opdrachtnemer te voldoen aan de alsdan geldende versie van het normenkader (binnen een nader vast te stellen redelijk termijn afhankelijk van de wijzigingen).</p>
6.22	<p>Het product dient bij ondersteuning van wachtwoorden te voldoen aan:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. een geldigheidsduur van 180 dagen b. lengte en complexiteitseisen (minimaal 8 karakters, met tenminste één letter, één hoofdletter, één cijfer en één speciaal teken) c. niet gelijk zijn aan maximaal 5 voorgaande wachtwoorden d. bij toegang via het internet (internetfacing) dient 2FA te worden afgedwongen.
6.23	<p>Autorisatie is op basis van rollen (Role-Based-Access-Control ofwel RBAC).</p>
6.24	<p>Bij voorkeur dient het product volledig te slagen voor de online veiligheidstoets (https://internet.nl) en minimaal voor de categorieën DNSSEC, HTTPS en beveiligingsopties.</p>
6.25	<p>Indien er gebruik wordt gemaakt van het RDP-protocol of op andere wijze toegang op afstand tot de digitale infrastructuur en web-applicaties behorende bij het product wordt gerealiseerd (bijv. Teamviewer, VNC, etc.) dient dit enkel en alleen mogelijk te zijn vanaf whitelisted systemen.</p>

6.26	De configuratie van digitale infrastructuur en webapplicaties behorende bij het product dienen gedaan te zijn conform een hardening baseline, waarbij de voorkeur uitgaat naar een CIS baseline: https://www.cisecurity.org/cis-benchmarks/
6.27	De digitale infrastructuur en webapplicaties behorende bij het product dienen geen gebruik te maken van kwetsbare en foutgevoelige componenten: a. Java (compiled, locally running code) b. Flash
6.28	De digitale infrastructuur en webapplicaties behorende bij het product zijn ontwikkeld volgens - en gecontroleerd op - het toepassen van gangbare principes voor veilige software ontwikkeling, conform de NCSC ICT beveiligingsrichtlijn voor webapplicaties en conform de uitgangspunten SSD van het CIP.
6.29	De digitale infrastructuur en webapplicaties behorende bij het product die naar productie worden gebracht dienen ten tijde van vrijgeven en bij alle majeure wijzigingen vrij te zijn van bekende kwetsbaarheden waaronder minimaal de kwetsbaarheden genoemd in de OWASP top 10 en de SANS/CWE top 25 'most dangerous software errors', aantoonbaar door een preventieve vulnerability scan en/of een penetratietest.
6.30	De digitale infrastructuur en webapplicaties behorende bij het product dienen geen gebruik te maken van wildcard certificaten voor de via het internet benaderbare systemen.

7. Eisen ten aanzien van klachten en helpdesk

Eis nr.	Beschrijving
7.1	Opdrachtnemer beschikt over een helpdesk die op werkdagen* tussen 08:30 en 18:00 uur zowel per e-mail als telefonisch bereikbaar is.
7.2	Klachten over de Leveringen kunnen via de boekingsomgeving, per e-mail en telefonisch worden gemeld bij Opdrachtnemer op werkdagen*.
7.3	Opdrachtnemer beschikt over een zodanige klachtenafhandeling dat Opdrachtnemer binnen twee (2) uur op werkdagen* op alle klachten reageert en de klacht afhankelijk van de aard binnen maximaal 24 uur wordt afgehandeld.
7.4	Indien de klacht betrekking heeft op de kwaliteit van de Levering (bijvoorbeeld niet vers of niet de juiste Levering), dan dient Opdrachtnemer de klacht binnen twee (2) uur op te lossen. Dit door herstel of het bieden van een gelijkwaardig product.

8. Eisen ten aanzien van contractmanagement en rapportages

Eis nr.	Beschrijving
8.1	<p>KPI: Klanttevredenheid</p> <p>Hierop dient Opdrachtnemer gemeten per jaar gelijk aan of meer dan een 7 te scoren.</p> <p>Onder klanttevredenheid wordt verstaan: een beoordeling van de klanttevredenheid door middel van interne enquêtes bij Opdrachtgever, uitgevoerd door Opdrachtnemer. De beoordeling bestaat uit de kwaliteit van de Leveringen (o.a. versheid, bezorging, passend bij de gelegenheid), de algemene dienstverlening van Opdrachtnemer en het oplossen van voorgedane klachten.</p>
8.2	<p>KPI: Leveringsbetrouwbaarheid.</p> <p>Hierop dient Opdrachtnemer gemeten per kwartaal gelijk aan of meer dan 98% te scoren.</p> <p>Onder leverbetrouwbaarheid wordt verstaan: het percentage Leveringen dat binnen de door de besteller gevraagde levertijd (Eis 5.2.) worden afgeleverd.</p>
8.3	<p>Opdrachtgever en Opdrachtnemer hebben minimaal één keer per zes (6) maanden een tactisch overleg. Opdrachtnemer hanteert hierin een proactieve houding. Van dit overleg wordt een agenda en verslag opgesteld door Opdrachtnemer en voor goedkeuring voorgelegd aan Opdrachtgever.</p> <p>Minimaal aanwezig bij dit overleg zijn: de contractmanager van Opdrachtgever en de vaste contactpersoon vanuit Opdrachtnemer (Eis 2.3).</p> <p>Onderwerpen ter bespreking:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ de kwaliteit van de dienstverlening; ○ klachtafhandeling; ○ rapportages; ○ escalaties; ○ voorstellen voor verbetering en efficiëntie; ○ financiële aspecten;

	<ul style="list-style-type: none"> ○ ontwikkelingen binnen de organisatie, de branche en de markt. <p>Beoordeling vindt plaats aan de hand van de KPI's.</p> <p>In overleg kunnen Opdrachtgever en Opdrachtnemer frequentie, vorm en inhoud van het tactisch overleg aanpassen.</p>
8.4	<p>Per periode zal Opdrachtnemer een managementrapportage in Excel-format aanleveren. De exacte opbouw van de rapportage wordt in overleg met de contractmanager van Opdrachtgever vastgesteld na gunning.</p> <p>Rapportages worden binnen twee weken na het aflopen van de periode bij de contractmanager van Opdrachtgever aangeleverd.</p> <p>Kwartaaloverzicht</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Overzicht geleverde bestellingen: <ul style="list-style-type: none"> ○ aantal bestellingen gesorteerd op productsoort; ○ aantal bestellingen gesorteerd op omzet; ○ aantal bestellingen per kostenplaats; ○ aantal bestellingen per Onderaannemer; 2. Overzicht aantal annuleringen, opgesplitst op inkoopnummer; 3. Percentage van de geleverde boeketten met een duurzaam label; 4. Klachtenoverzicht met daarin onderstaande gegevens: <ul style="list-style-type: none"> ○ naam melder; ○ afdeling; ○ naam Onderaannemer; ○ omschrijving klacht; ○ status klacht; ○ omschrijving oplossing; ○ datum melding; ○ datum opgelost. <p>Jaaroverzicht</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Een totaaloverzicht van het aantal bestellingen gesorteerd naar productsoort/prijs, omzet, kostenplaats, inkoopnummer en Onderaannemer; 2. Overzicht aantal annuleringen; 3. Percentage van de geleverde boeketten met een duurzaam label; 4. Een totaaloverzicht van de klachtenregistratie: aantal klachten, per afdeling, per klachtsoort, analyse en verbetervoorstel.

** Een werkdag betreft een dag van 08.30 tot 18.00 uur op maandag, dinsdag, woensdag, donderdag en vrijdag.*