



Programma van Eisen

Bijlage 1

Perceel 1: Bloemen (incl. abonnementen) en (groen) attenties

t.b.v. Dienst Justitiële Inrichtingen, Immigratie- en
Naturalisatiedienst en FMHaaglanden.

Kenmerk : INEA-DJI-IND-FMH-2025-02-KV
Datum : 28-11-2026
Versienummer : 2.1

Inleiding

Voor u ligt het Programma van Eisen dat deel uit maakt van de Aanbestedingsdocumenten. Het bevat de minimumeisen waaraan u als Leverancier tijdens de uitvoering van de Overeenkomst moet voldoen. Deze minimumeisen worden in dit document 'eisen' genoemd. De eisen zijn als paragrafen opgenomen in dit document en zijn gegroepeerd in hoofdstukken.

In het geval bij een eis wordt gevraagd om een toelichting dan wel om bewijs mee te sturen dan dient dit als bijlage te worden ingediend bij de Inschrijving. Een toelichting is in zo'n geval nodig om een indruk te krijgen op welke wijze aan de betreffende eis wordt voldaan. Er kunnen geen additionele punten mee worden gescoord.

U accepteert dit Programma van Eisen geheel en onvoorwaardelijk door formulier B '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	PROGRAMMA VAN EISEN – PERCEEL 1	3
2	EISEN AAN HET PERSONEEL	6
3	ADMINISTRATIEVE EN SUPPORT EISEN	7
4	FINANCIËLE EISEN	10
6.2.1.	DJI EN IND SPECIFIEKE EISEN	10
6.2.2	FMH SPECIFIEKE EISEN	11
5	CONTRACTMANAGEMENT	11
6	MAATSCHAPPELIJK VERANTWOORD INKOPEN	13
6.2.1.	ALLEEN VAN TOEPASSING OP RAAMOVEREENKOMST DJI!	13

1 Programma van Eisen – Perceel 1

1.1 Algemene eisen

Eisnr	Omschrijving
1.	Leverancier conformeert zich aan de geldende wet- en regelgeving op het gebied van milieu en overige met deze Opdracht verband houdende wet- en regelgeving.
2.	Gedurende de looptijd van de Overeenkomst kunnen mutaties plaatsvinden in de organisatie van Koper. Locaties kunnen wijzigen in omvang, kunnen worden toegevoegd, afgestoten, gesloten of nieuwe Locaties kunnen worden geopend. Ook kan wijzigend beleid van invloed zijn op de aard en de omvang van de gevraagde dienstverlening. Over dergelijke mutaties zal Leverancier tijdig worden geïnformeerd.
3.	Koper kan in samenspraak met Leverancier gedurende de looptijd van de Overeenkomst het assortiment uitbreiden/aanpassen. Uitbreiding/aanpassing zal slechts plaatsvinden, indien dit past binnen de scope van de Opdracht en aanbestedingsregelgeving, na overleg en goedkeuring door de contractmanager van Koper.
4.	Leverancier dient bij een nadere offerteaanvraag marktconforme prijzen te hanteren en deze op verzoek te onderbouwen. De prijs wordt geacht marktconform te zijn indien deze niet meer dan 10% afwijkt van gangbare marktprijzen voor vergelijkbare Producten, vastgesteld op basis van openbare prijsvergelijking of concurrerende offertes. Indien Koper twijfels heeft omtrent de marktconformiteit of redelijkheid van de aangeboden prijs, behoudt zij zich het recht voor om de betreffende uitvraag buiten de Overeenkomst bij een andere partij uit te zetten. Leverancier kan hieraan geen rechten of vergoedingen ontleen. Koper dient twijfels omtrent marktconformiteit te onderbouwen met referenties (lees openbare prijzen en/of concurrerende offertes).

1.2 Algemene eisen ten aanzien van Producten

Eisnr	Omschrijving
5.	Leverancier dient in staat te zijn tot het leveren van bloemen (abonnementen), fruitmanden en (groen) attenties zoals beschreven in het Beschrijvend Document en de bijlagen.
6.	Leverancier is in staat 'losse' bloemen te leveren.
7.	Leverancier 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.
8.	De door Leverancier aangeboden leveringen worden gedurende het gehele jaar, inclusief de zomerperiode, ononderbroken uitgevoerd, met uitzondering van zondagen en nationale feestdagen.
9.	Leverancier zorgt tijdens het transport voor een zodanige verpakking van de te leveren Producten dat de kans op transport- en overige schade tot het minimum beperkt blijft.
10.	Producten 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 en het telefoonnummer van de contactpersoon.
11.	Producten worden voorzien van een kaartje. Behalve op het verpakkingsmateriaal van het Product is het niet toegestaan naamaanduidingen of reclame aan te brengen op welk materiaal dan ook. Voor het kaartje dienen er twee keuzes te zijn: 'branded kaartje' met het Rijkslogo en een 'blanco kaartje'. Op de kaartjes kan een persoonlijke tekst worden toegevoegd. Een kaartje zit inbegrepen in de prijs.
12.	Bij de levering van bloemen, boeketten en bloemstukken wordt uitsluitend gebruikgemaakt van verse Producten die gedurende minimaal zeven (7) kalenderdagen een frisse uitstraling behouden. Deze versgarantie houdt in dat de bloemen en het groen niet uitvallen of verwelken en dat de kleur behouden blijft. Bij leveringen van boeketten en bloemstukken wordt de bloemenvoeding kosteloos (apart) meegeleverd. Indien de versgarantie niet wordt behaald, is de bepaling in eis 37 van kracht.
13.	De boeketten en bloemstukken dienen een representatieve uitstraling te hebben. Onder representatief wordt verstaan: passend zijn voor de gelegenheid waarvoor besteld wordt.
14.	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.
15.	Boeketten dienen goed gebonden te zijn (d.m.v. touw).
16.	Leverancier is verplicht voor alle secundaire en tertiaire verpakkingen van Producten uitsluitend gebruik te maken van biobased, gerecyclede of composteerbare verpakkingsmaterialen. a. Leverancier legt hiervan jaarlijks verantwoording af in de managementrapportage door middel van een overzicht van de toegepaste verpakkingsmaterialen, inclusief – indien van toepassing – certificaten of Leveranciersverklaringen (zie eis 112 van dit document). b. Koper behoudt zich het recht voor deze toepassing steekproefsgewijs te controleren, waaronder door fysieke controle van geleverde pakketten.
17.	De verpakking van de Producten, en indien van toepassing de doos, dient minimaal en deugdelijk te zijn. Deugdelijk wil zeggen dat het in de verzending tegen een stootje moet kunnen, zonder dat evenwel heel de doos wordt volgepropt met schuimplastic/plastic stootkussentje etc.

18.	Leverancier biedt bloemen en (groen) attenties aan in verschillende maten en variaties. Hiervoor gelden vaste prijsbepalingen: <table border="1"> <thead> <tr> <th>Categorie</th><th>Bedragen</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Traditioneel boeket</td><td>€22,50, €30 en €37,50</td></tr> <tr> <td>Biedermeier</td><td>€22,50, €30 en €37,50</td></tr> <tr> <td>Plukboeket</td><td>€22,50, €30 en €37,50</td></tr> <tr> <td>Rouwstuk</td><td>€125</td></tr> <tr> <td>Maatwerk bloemen</td><td>Nadere offerteaanvraag</td></tr> <tr> <td>Fruitmand</td><td>€25</td></tr> <tr> <td>(groen) attenties</td><td>Range €0 t/m €37,50</td></tr> <tr> <td>Verse bloemabonnementen</td><td>Nadere offerteaanvraag</td></tr> </tbody> </table> De bedragen zijn inclusief btw maar exclusief bezorgkosten. Alle met bestellingen en leveringen gemoeide kosten buiten de bezorgkosten zijn verwerkt in deze prijs.	Categorie	Bedragen	Traditioneel boeket	€22,50, €30 en €37,50	Biedermeier	€22,50, €30 en €37,50	Plukboeket	€22,50, €30 en €37,50	Rouwstuk	€125	Maatwerk bloemen	Nadere offerteaanvraag	Fruitmand	€25	(groen) attenties	Range €0 t/m €37,50	Verse bloemabonnementen	Nadere offerteaanvraag
Categorie	Bedragen																		
Traditioneel boeket	€22,50, €30 en €37,50																		
Biedermeier	€22,50, €30 en €37,50																		
Plukboeket	€22,50, €30 en €37,50																		
Rouwstuk	€125																		
Maatwerk bloemen	Nadere offerteaanvraag																		
Fruitmand	€25																		
(groen) attenties	Range €0 t/m €37,50																		
Verse bloemabonnementen	Nadere offerteaanvraag																		
19.	Leverancier biedt Producten aan in de volgende gelegenheden/categorieën: 1) in dienst; 2) uit dienst; 3) eed en belofte; 4) jubilea; 5) huwelijk/partnerschap; 6) geboorte/adoptie; 7) ziekte; 8) overlijden; 9) afronding studie; 10) overige. Met uitzondering van ziekte en overlijden worden in alle categorieën Producten op de volgende wijze aangeboden: ▪ Traditioneel boeket, biedermeier en plukboeket in drie (3) maten. Per bindwijze en per maat worden minimaal de volgende vier (4) kleurvarianten aangeboden: roze, rood, wit en gemengd (deze opsomming is niet limitatief). ▪ 2 x (groen) attentie in de prijsrange € 0 t/m € 7,50 ▪ 2 x (groen) attentie in de prijsrange € 7,51 t/m € 15,00 ▪ 2 x (groen) attentie in de prijsrange € 15,01 t/m € 22,50 ▪ 2 x (groen) attentie in de prijsrange € 22,51 t/m € 30,00 ▪ 2 x (groen) attentie in de prijsrange € 30,01 t/m € 37,50 ▪ Voor de categorie ziekte wordt <u>aanvullend</u> op het bovenstaande een fruitmand (t.w.v. €25) toegevoegd. ▪ Voor de categorie overlijden wordt bovenstaande niet aangeboden maar <u>uitsluitend</u> een rouwstuk (t.w.v. 125). Producten mogen bij meerdere gelegenheden worden aangeboden indien dit passend is. Binnen het aanbod van een categorie moeten de Producten gevarieerd zijn.																		

1.3 Eisen ten aanzien boeketten in punch-out

Eisnr	Omschrijving
20.	Leverancier levert boeketten in de variaties: traditioneel, biedermeier en plukboeket. Hiernaast levert Leverancier rouwstukken en maatwerk bloemen.
21.	Er wordt gewerkt volgens het principe 'keuze van de bloemist': de bloemist bepaalt de samenstelling op basis van het actuele seizoensaanbod en kwaliteit. Per formaat/prijs categorie worden minimaal vier (4) kleurvarianten aangeboden.
22.	Rouwstukken worden voorzien van een lint van minimaal twee (2) slips met daarop de gewenste tekst, de linten zitten in de prijs inbegrepen.
23.	Boeketten dienen zodanig geleverd te worden dat gedurende de dag van de bezorging geen voorzieningen als water van Koper nodig zijn.
24.	Boeketten dienen zodanig verpakt en geleverd te worden dat zij tijdens transport en bij verdere verplaatsing makkelijk hanteerbaar zijn, zonder dat de bloemen beschadigd raken. De verpakking moet stevig en functioneel zijn.
25.	Onder maatwerk bloemen wordt verstaan: bloemstukken, boeketten of bloemcreaties die afwijken van het standaard assortiment en specifiek worden samengesteld op basis van de gelegenheid, persoonlijke wensen of richtlijnen van Koper.

1.4 Eisen ten aanzien fruitmanden in punch-out

Eisnr	Omschrijving
26.	Het geleverde fruit is gegarandeerd vers en dient tenminste tot vijf (5) dagen na afgifte houdbaar te

	zijn. Seizoensfruit dient tenminste tot drie (3) dagen na afgifte houdbaar te zijn.
27.	De samenstelling van de fruitmand gevarieerd en waar mogelijk seizoensgebonden. De fruitmand bestaat uit minimaal 15 stuks fruit.
28.	De fruitmand wordt aangeboden in een duurzame schaal, mand of gelijkwaardig alternatief. Een kartonnen doos of box valt hier expliciet niet onder.

1.5 Eisen ten aanzien (groen) attenties in punch-out

Eisnr	Omschrijving
29.	IND en FMH maken enkel gebruik van groen attenties.
30.	De aangeboden attenties mogen niet bestaan uit: ▪ Alcoholische versnaperingen; ▪ Cadeaubonnen; ▪ Drukwerk. Daarnaast mogen attenties geen religieuze, politieke of andere controversiële uitingen bevatten.
31.	Leverancier levert Producten die voldoen aan Europese dan wel Nederlandse overheidsvoorschriften, veiligheidsnormen, milieubepalingen, kwaliteitseisen en wet- en regelgeving.
32.	Foodproducten moeten een houdbaarheidsdatum hebben van tenminste drie (3) maanden na levering. Versproducten zijn niet toegestaan.

1.6 Eisen ten aanzien van leveringen boeketten en fruitmanden

Eisnr	Omschrijving
33.	Bestellingen voor boeketten of fruitmanden ten behoeve van een (kantoor)locatie en/of vergaderlocatie die vóór 17:00 uur worden geplaatst, dienen in beginsel uiterlijk de volgende werkdag of op zaterdag te worden bezorgd binnen één van de volgende tijdsvensters: bezorging vóór 12:00 uur, of bezorging vóór 16:00 uur. Indien Koper levering vóór 10:00 uur wenst, dient de levering de dag voorafgaand te worden uitgevoerd. Bestellingen voor een levering vóór 10:00 uur moeten uiterlijk om 11:00 uur op de dag vóór levering zijn geplaatst om uitvoering op diezelfde dag mogelijk te maken (zie ook eis 35).
34.	Bestellingen ten aanzien van boeketten of fruitmanden t.b.v. een woonadres die vóór 17:00 worden geplaatst dienen in beginsel uiterlijk de volgende werkdag of zaterdag bezorgd te worden, tenzij op een ander moment is gewenst door Koper.
35.	Op verzoek kunnen bestellingen ten aanzien van bloemen die vóór 11.00 geplaatst worden nog dezelfde dag voor 16:00 geleverd worden. Koper dient dit specifiek aan te geven.
36.	Bestellingen die niet binnen de standaard- of op verzoek overeengekomen levertijd worden geleverd, moeten alsnog kosteloos worden bezorgd. Deze (te late) levering wordt niet aan Koper gefactureerd, dan wel – indien reeds gefactureerd – volledig gecrediteerd.
37.	Bestellingen die niet voldoen aan de kwaliteit, omvang en/of verhoudingen zoals overeengekomen in het Programma van Eisen en/of Programma van Wensen behorende bij deze Opdracht. Moeten kosteloos worden nabezorgd. De eerste levering wordt niet aan Koper gefactureerd, dan wel – indien reeds gefactureerd – volledig gecrediteerd.
38.	De bezorgkosten voor boeketten en fruitmanden bedragen een vast tarief van € 6,95 incl. btw per levering, ongeacht het afleveradres binnen Nederland. Dit tarief kan jaarlijks worden geïndexeerd conform de bepalingen in paragraaf 4.1 van dit document.

1.7 Eisen ten aanzien van levering (groen) attenties

Eisnr	Omschrijving
39.	Bestellingen ten aanzien alternatieve attenties die vóór 11:00 worden geplaatst dienen dezelfde werkdag verzonden te worden. Bestellingen ná 11:00 dienen uiterlijk de volgende werkdag verzonden te worden. De besteller ontvangt van de levering een Track en Trace op het bij bestelling opgegeven mailadres.
40.	Bestellingen die niet binnen de standaard verzendtermijnen worden verzonden, moeten alsnog kosteloos worden verzonden. Deze (te late) verzending wordt niet in rekening gebracht aan Koper dan wel –indien reeds gefactureerd- volledig gecrediteerd.
41.	De door Leverancier gehanteerde bezorgkosten zijn gelijk aan de op het moment van levering geldende tarieven voor het verzenden van pakketten via de goedkoopste beschikbare verzendoptie (kleinste en lichtste verzendcategorie die passend is voor het betreffende Product, met inachtneming van een deugdelijke en veilige verpakking) van een landelijk erkende pakketvervoerder. Onder een landelijk erkende pakketvervoerder wordt verstaan: een post- of pakketdienstverlener met een landelijk dekkend netwerk en openbaar toegankelijke tariefoverzichten op haar website. Eventuele wijzigingen in deze tarieven worden automatisch en volledig doorgevoerd in de door Leverancier gehanteerde bezorgkosten, zonder dat daarvoor voorafgaande toestemming van Koper is vereist. Leverancier maakt geen winst op de bezorgkosten. Koper behoudt zich het recht voor om tijdens de looptijd van de Overeenkomst steekproefsgewijs te controleren of de door Leverancier gehanteerde bezorgkosten overeenkomen met de actuele online

	tarieven van de gekozen landelijk erkende pakketvervoerder. Leverancier is verplicht op eerste verzoek van Koper bewijs te leveren van de toegepaste tarieven, bijvoorbeeld door middel van een actuele tarieflijst of een verwijzing naar de relevante pagina op de website van de betreffende pakketvervoerder. Indien bij controle blijkt dat hogere bezorgkosten in rekening zijn gebracht dan toegestaan, worden deze bedragen door Leverancier gecrediteerd en binnen 30 dagen na constatering terugbetaald aan Koper.
--	--

1.8 Eisen ten aanzien verse bloemabonnementen

Eisnr	Omschrijving
42.	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.
43.	Voor abonnementen geldt een opzegtermijn van één (1) maand.
44.	Koper heeft het recht abonnementen zonder opgave van reden tijdelijk te pauzeren. Zoals bijvoorbeeld tijdens het zomerreces. Deze 'pauze periodes' worden dan ook niet gefactureerd. Het pauzeren van abonnementen dient minimaal twee (2) weken van tevoren te worden gecommuniceerd aan Leverancier.
45.	Het tijdstip en Locatie waarop abonnementsproducten geleverd dienen te worden, wordt per abonnement door Koper opgegeven. Levering hiervan dient op maandag t/m zaterdag mogelijk te zijn. Baliestukken voor FMH-locaties/departementen en boeketten voor de ministers, secretarissen-generaal, directeuren en dergelijke, dienen afgeleverd te worden op de maandag vóór 11:00 uur. Indien de maandag op een feestdag valt, dient de levering bezorgd te worden op de eerstvolgende werkdag.
46.	Rond de kerstperiode geldt, indien dat wordt gewenst, de levering van bloemen voor twee (2) à drie (3) weken wordt omgezet in de levering van (een) kerststuk(ken). Kerststukken dienen minimaal drie (3) weken houdbaar te zijn. De juiste invulling hiervan wordt door de besteller of facilitair medewerker van de betreffende Locatie aangegeven.
47.	Indien de Koper advies nodig heeft over een abonnementsdecoratie, dient leverancier op verzoek vrijblijvend een bezoek en advies uit te brengen.
48.	Bloemstukken dienen pasklaar te worden afgeleverd voor directe plaatsing op een door Koper aangegeven Locatie zonder middelen en moeite van Koper.
49.	Boeketten worden standaard in een ondoorzichtige vaas of andersoortige ondoorzichtige houder geleverd.
50.	De prijsstelling voor bloemabonnementen is inclusief het plaatsen, vervangen, afvoer en gebruik van ondoorzichtige vazen of andersoortige ondoorzichtige houders. Vazen en andersoortige houders dienen kosteloos in bruikleen aan Koper ter beschikking worden gesteld.

2 Eisen aan het personeel

2.1 Eisen ten aanzien integriteit, veiligheid en betrouwbaarheid

Eisnr	Omschrijving
51.	Koper stelt eisen aan de integriteit en betrouwbaarheid van het personeel van Leverancier die werkzaamheden verricht op Locatie bij Koper. Het enkel afleveren van bestellingen bij de receptie of balie valt expliciet niet onder deze bepaling. Het gaat echt om personeel wat het pand in moet om bloemabonnementen in de desbetreffende ruimte af te leveren c.q. te plaatsen. Voor het screenen van medewerkers maakt Koper gebruik van een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG), uitgevoerd door de Dienst Justis. Een VOG is een verklaring waaruit blijkt dat het gedrag uit het verleden van de in te zetten medewerker geen bezwaar vormt voor het vervullen van een specifieke taak of functie in de samenleving. Alleen in het geval de medewerker van Leverancier in het bezit komt van de VOG, krijgt van Koper toestemming om ingezet te worden. De kosten voor de VOG zijn rekening van Leverancier. Meer informatie m.b.t. de VOG Natuurlijke Personen kunt u vinden via deze link . Het in het bezit hebben van een VOG is niet in alle gevallen nodig. Tijdens de implementatie zal Leverancier dit per Locatie moeten nagaan.
52.	Binnen DJI gelden speciale regels inzake het veiligheidsbeleid, welke per Locatie vertaald zijn naar een eigen toelatingsbeleid. Iedere Locatie heeft zijn eigen toelatingsbeleid. Het personeel van Leverancier dient zich te houden aan het toelatingsbeleid van de betreffende Locatie.
53.	Uitsluitend medewerkers van Leverancier die een geldig identificatiebewijs kunnen overleggen, mogen de Locaties betreden. De Locatie mag uitsluitend worden betreden en verlaten via de daartoe aangewezen ingangen, doorgangen en routes. Men mag zich uitsluitend ophouden op plaatsen waar de werkzaamheden (laden en lossen) in het kader van deze Overeenkomst dienen te worden uitgevoerd.
54.	Conform de in Nederland geldende wet- en regelgeving dient Leverancier zeker te stellen dat de bij

	haar in dienst zijnde (buitenlandse) werknemers aan alle wettelijke voorschriften voldoen.
55.	De medewerkers van Leverancier die betrokken zijn bij communicatie met Koper (klantenservice, projectleiding, administratie) beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift.
56.	Bezoekers dienen in staat te zijn basisinstructies in het Nederlands te begrijpen en uit te voeren.

3 Administratieve en support eisen

3.1 Het bestelproces

Eisnr	
57.	Leverancier conformeert zich aan de beschrijving in paragraaf 2.1.1 van het Beschrijvend document.
58.	Alle deelnemers bestellen Producten via een punch-out welke is gekoppeld aan het desbetreffende inkoopstelsel. Elke deelnemende organisatie krijgt een eigen op maat gemaakte bestelomgeving. Binnen de organisaties hebben meerdere bestellers rechten om via de punch-out bestellingen te doen. De budgettaire eindverantwoordelijke keurt de bestelling goed alvorens deze naar de Leverancier doorgezet wordt.
59.	Alle deelnemers bestellen bloemabonnementen op basis van een nadere offerteaanvraag. De budgettaire eindverantwoordelijke keurt de bestelling goed alvorens deze naar de Leverancier doorgezet wordt.
60.	Leverancier stemt ermee in dat Koper per e-mail nadere offerteaanvragen omtrent bloemabonnementen kan plaatsen. Na gunning wordt een emailadres voor Koper ter beschikking gesteld.
61.	De (definitieve) inkooporder wordt verstuurd vanuit het inkoopstelsel naar de Leverancier. Deze inkooporder geldt als opdrachtbevestiging tot levering van Product door Leverancier.
62.	Bij DJI hebben de medewerkers die Producten niet zelf kunnen bestellen, toegang tot een digitaal 'fotoboek' welke een overzicht weergeeft van de te geven bloemen, fruitmand en (groen) attenties met de daarbij behorende informatie als typen, opbouw, prijsklasse, CO ₂ -uitstoot per Product, etc. Leverancier dient na gunning dit fotoboek (catalogus) digitaal aan te leveren. Indien er (na akkoord) een wijziging heeft plaatsgevonden in het assortiment dient Leverancier binnen twee (2) werkdagen een update van het fotoboek toe te sturen, zodat de punch-out en het intern gebruikte 'fotoboek' blijven matchen. Het fotoboek dient aan het volgende mailadres te worden verstuurd: <u>SSC-EFM-DJI_FB_RAP_R@dji.minjus.nl</u>
63.	Bij levering op werklocaties dient iedere aflevering te worden voorzien van een pakbon. De pakbon dient duidelijk zichtbaar aangebracht te worden op de verpakking. Op elke pakbon staan minimaal de onderstaande gegevens vermeld: ▪ Order-/bestelnummer; ▪ Debiteurennummer; ▪ Aantal colli; ▪ Volledig afleveradres; ▪ Omschrijving van de geleverde Producten; ▪ Aantallen en eenheden per Product zoals deze op de bestelling staan vermeld; ▪ Datum van de levering.
64.	Leverancier spant zich gedurende de Overeenkomst in om het bestelproces kosteloos te optimaliseren en aan te passen naar de wensen van de gebruikers van Koper naar oordeel van Koper.
65.	Leverancier maakt bij zijn Inschrijving één (1) contactpersoon bekend met wie de inregeling/oplevering van het bestel- en leveringsproces en het beheer daarvan na gunning geregeld wordt.
66.	Leverancier is verantwoordelijk voor de implementatie aan haar zijde. Op verzoek van Opdrachtgever kunnen wijzigingen in het implementatieplan en/of implementatie worden aangebracht die invloed hebben op het bestelproces. Hieronder valt in ieder geval het inzetten van extra expertise.
67.	Als gedurende de looptijd van de Overeenkomst (delen van) de rijksdienst voor de ondersteuning van het inkoopproces gebruik gaan maken van een ander systeem, verplicht Leverancier zich een correct werkende aansluiting op dit andere systeem te realiseren binnen een tussen partijen af te spreken termijn. Voor deze door Leverancier te realiseren aansluiting op dat systeem, kan Leverancier geen kosten in rekening brengen bij Koper.

3.2 Punch-out

Eisnr	
68.	DE PUNCH-OUT Punch-out artikelen zijn artikelen die door Koper vanuit de serveromgeving van Leverancier kunnen worden besteld.

	Voor DJI en IND wordt een punch-out opgesteld in het financieel- en inkoopstelsel Leonardo. Bestellingen worden zo automatisch overgeheveld naar het bestelproces van Koper. Wanneer Koper punch-out artikelen bestelt, wordt de bestelling via de e-mail in een pdf-formaat of XML bericht aangeleverd aan Leverancier. Alle besteldetails worden zo automatisch op de inkooporder vermeld. Bijlage 11 'Aansluitkit punch-out' beschrijft gedetailleerd wat het Oracle punch-out proces technisch inhoud en hoe de verbinding tot stand wordt gebracht. Voor FMH en de departementen die zij diensten wordt de punch-out beschikbaar gemaakt middels het catalogusplatform van de Rijksoverheid. Elk departement wat valt onder de service van FMH heeft een eigen financieel- en inkoopstelsel waaraan deze moet worden gekoppeld. Hiervoor wordt een punch-out opgesteld middels één of meer van de volgende opties (in volgorde van voorkeur): ▪ Een level 2 punch-out ▪ Een rest-API koppeling; ▪ Een punch-out/webshop; ▪ Handmatige invoer Voor het aansluit- en bestelproces van het catalogusplatform Rijksoverheid, zijn de eisen beschreven in Bijlage 12 'Catalogusplatform Rijksoverheid'. VOORWAARDEN PUNCH-OUT VERBINDING Om een punch-out verbinding op te stellen zijn de volgende voorwaarden van toepassing: ▪ De punch-out op de serveromgeving van Leverancier bevat enkel de artikelgroep(en) zoals overeengekomen; ▪ Leverancier richt de punch-out kosteloos in; ▪ De punch-out toont actuele prijzen en Productinformatie en ter ondersteuning afbeeldingen; ▪ De verbinding wordt tot stand gebracht door middel van een beveiligde https-verbinding; ▪ De punch-out is toegankelijk voor Koper en dient bijgehouden te worden door Leverancier. ▪ Op verzoek van Koper (contractmanagement) worden artikelen opgenomen in of verwijderd uit de punch-out. Wijzigingen worden door Leverancier binnen vijf (5) werkdagen verwerkt; ▪ Indien Leverancier artikelen wil wijzigen, stelt hij Koper (contractmanagement) hier uiterlijk één (1) maand vooraf schriftelijk in kennis. Wijzigingen worden pas doorgevoerd na goedkeuring van Koper (contractmanagement). INFORMATIE DIE U DIENT AAN TE LEVEREN Leverancier voorziet Koper in de volgende informatie die wordt ingelezen ten behoeve van de punch-out van Koper: ▪ Waarheidsgetrouwe afbeelding / foto in jpg-formaat van het artikel; ▪ Algemene artikel omschrijving; ▪ Vermelding specifieke artikel eigenschappen; ▪ Maatvoering; ▪ Besteleenheid en inhoud*; ▪ Menustructuur; ▪ Zoekfunctie; ▪ Een verzamelstaat (winkelwagen of -mandje) waarmee meerdere artikelen tegelijk overgezet kunnen worden naar het desbetreffende financieel- en/of inkoopstelsel; * Minimale besteleenheden moeten in de punch out duidelijk vermeld staan. Bestelling, levering en facturatie dient plaats te vinden conform de overeengekomen besteleenheden. Ter illustratie: indien bestellingen plaats dienen te vinden per doos, vindt facturatie overeenkomstig en dus per doos plaats. Deze gegevens dienen eveneens zo in Leonardo zichtbaar te zijn. ZAKEN DIE NIET ZICHTBAAR MOGEN ZIJN Leverancier mag de volgende zaken niet in beeld brengen in de punch-out: ▪ Aanbiedingen, reclame, etc.; ▪ Links naar andere onderdelen van de website die niet de punch-out catalogus zelf betreffen zoals, echter niet beperkt tot, nieuwsbrieven, bedrijfsinformatie, andere diensten/goederen; ▪ Contactformulier; ▪ Accountgegevens; ▪ De mogelijkheid om uit te loggen, anders dan de bovengenoemde knop om terug te keren naar Leonardo, zonder dat er artikelen zijn geselecteerd; ▪ Logo's van Rijksoverheid. Inschrijver conformeert zich aan de procedure zoals beschreven in deze eis.
69.	Leverancier draagt alle kosten aan zijn koppelvlakzijde (handmatig en/of geautomatiseerd) voor het aansluiten en aangesloten houden op het rijksbrede leveranciersportaal/catalogusplatform en zal geen vergoeding, tegemoetkoming of anderszins, op wat voor manier dan ook van Koper verlangen. Dit geldt eveneens voor kosten m.b.t. het doorvoeren van organisatie- en proceswijzigingen etc. die Leverancier in zijn organisatie na gunning maakt.
70.	In de punch-out wil Koper de bedragen zien inclusief btw en exclusief bezorgkosten. Bij het daadwerkelijk bestellen in de punch-out moet het bedrag zo zijn opgebouwd dat het bedrag inclusief btw in de punch-out vermeld wordt, maar dat het bedrag exclusief btw wordt overgehaald naar het betreffende inkoopstelsel en op de Opdracht wordt vermeld. Ook de bezorgkosten dienen apart te

	worden overgehaald naar het betreffende inkoopstelsel. In het inkoopstelsel wordt vervolgens apart het btw-percentage toegevoegd waarmee order en factuur uiteindelijk met elkaar overeenkomen.
71.	Bij een bestelling moet Koper de volgende gegevens in de punch-out kunnen aangeven: ▪ contactpersoon; ▪ telefoonnummer contactpersoon; ▪ afleveradres; ▪ afleverdatum en -tijd; ▪ bestelnummer / referentienummer voor facturatie; ▪ mailadres contactpersoon / besteller (t.b.v. track and trace); ▪ eventueel tekst op kaartje.
72.	De punch-out dient aan de volgende eisen te voldoen: ▪ 24/7 beschikbaar en werkend te zijn; ▪ is in de Nederlandse taal; ▪ voldoet aan de voorwaarden uit de European Accessibility Act, EAA; ▪ bloemen en (groen) attenties dienen duidelijk weergegeven te worden met afbeeldingen en prijs inclusief btw; ▪ bezorgkosten worden los weergegeven en bij bestelling automatisch bijgevoegd; ▪ is gesorteerd op gelegenheid; ▪ Producten zijn gerangschikt op duurzaamheid op het gebied van milieu, van meest duurzaam naar minst duurzaam; ▪ op Producten van toepassing zijnde duurzaamheidscriteria zijn per Product duidelijk zichtbaar; ▪ De CO₂-uitstoot per Product moet duidelijk zichtbaar zijn bij het desbetreffende Product, voor producten met een variabele of samengestelde inhoud (bijvoorbeeld bloemen en fruitmanden) is een CO₂-uitstoot bij benadering afdoende; ▪ er worden enkel Producten getoond die binnen de scope van de specifieke deelnemer valt; ▪ bevat een zoekfunctie die besteller de mogelijkheid geeft om binnen het assortiment voor Koper te zoeken; ▪ is te filteren op categorie; ▪ levertijden worden aangegeven; ▪ indien Producten niet voorradig zijn, is dit direct zichtbaar en dienen deze Producten niet besteld te kunnen worden; ▪ de Locaties van Koper zijn opgenomen als standaardadressen; ▪ mogelijkheid tot het invullen van een afwijkend bezorgadres (buiten de standaardadressen van Koper), invoering van deze adresgegevens dient plaats te vinden op basis van automatische adresvalidatie.
73.	Leverancier zorgt ervoor dat de punch-out, waarin de overeengekomen Producten inclusief prijzen zijn opgenomen, te allen tijde actueel en correct is. Wijzigingen in de punch-out mogen slechts na goedkeuring door de contractmanager van Koper beschikbaar worden gesteld voor gebruik.
74.	Leverancier garandeert voorraad en levering van de aangeboden Producten. Leverancier garandeert dat te allen tijde minimaal 90% van de in de punch-out aangeboden Producten direct leverbaar is.
75.	De punch-out dient betrouwbaar en stabiel te zijn. De punch-out is maximaal één (1) uur per maand niet bereikbaar, exclusief vooraf aangekondigd onderhoud. Onderhoud van de punch-out wordt vooraf gemeld en vindt plaats buiten kantooruren.
76.	Er moeten tegelijkertijd ca. 250 gebruikers zonder problemen in de punch-out actief kunnen zijn. Alleen geautoriseerde (gemandateerde) medewerkers kunnen bestellen. Hierover zullen na gunning afspraken worden gemaakt.
77.	De punch-out beschikt over de mogelijkheid een bestelling voor maatwerk te kunnen doen, passend binnen de scope van de Overeenkomst.
78.	De punch-out wordt voorafgaand aan de ingebruikname getest. Afstemming met de deelnemende organisaties is verplicht.

3.3 Klachten en helpdesk

Eisnr	
79.	Klachten kunnen per email en telefonisch worden gemeld bij Leverancier.
80.	Leverancier houdt elke klacht in een klachtenregistratie bij en rapporteert hiervoor conform eis 112 van dit document.
81.	Leverancier beschikt over een professionele klantenservice die op werkdagen tussen 09:00 en 17:00 en op zaterdag tussen 09:00 en 13:00 uur telefonisch bereikbaar is. Buiten deze tijden dient dit via e-mail mogelijk te zijn.
82.	Bestellers die vragen hebben over de dienstverlening, bezorging, et cetera, moeten dit aan de klantenservice van Leverancier kunnen voorleggen. De klantenservice van Leverancier is in staat de vragen over leveringen en kwaliteit, snel en adequaat af te handelen.
83.	Operationele klachten, waarbij er tijd-technisch een beperkte mogelijkheid is tot herstel, dienen binnen 4 uur na melding te zijn opgelost.
84.	Bij operationele klachten, ontvangt de indiener binnen twee (2) uur na ontvangst van de melding een bevestiging dat deze in behandeling wordt genomen.
85.	Bij klachten over de kwaliteit van het abonnement (vaste levering/dag) moet kosteloos een nieuw boekje of bloemstuk worden geleverd. Voorwaarde: melding dient binnen zeven (7) dagen na

	levering te worden gedaan en eventueel op verzoek van Leverancier de bloemen te kunnen aantonen middels een foto.
86.	Bij klachten over de kwaliteit van een losse levering (bedrijfsadres of woonadres) moet kosteloos een nieuw boekje worden geleverd. Voorwaarde: melding dient binnen zeven (7) dagen na levering te worden gedaan en eventueel op verzoek van Leverancier de bloemen te kunnen aantonen middels een foto.
87.	Bij klachten over niet geleverde boeketten dient het betreffende boekje zo snel mogelijk, maar uiterlijk dezelfde dag voor 16:45, alsnog kosteloos geleverd te worden.
88.	Direct na een levering controleert Koper het geleverde. Indien de levering niet overeenkomt met de bestelling of de kwaliteitsafspraken, zal hierover zo snel mogelijk, bij voorkeur binnen één (1) werkdag contact worden opgenomen met Leverancier. Leverancier corrigeert uiterlijk binnen één (1) werkdag na melding de levering en rapporteert dit als zodanig in de managementrapportage. Bij het nazenden en het retourneren zijn voor Koper geen kosten verbonden (zie ook eis 36 en 40).

4 Financiële eisen

4.1 Indexatie

Eisnr	Omschrijving
89.	WANNEER De tarieven in deze Overeenkomst kunnen voor het eerst worden geïndexeerd op 01-06-2027 en vervolgens elk jaar op dezelfde datum zolang de Overeenkomst duurt, inclusief mogelijke verlengingen. De indexering kan zowel opwaarts als neerwaarts zijn. De aankondiging van de indexering dient minimaal drie (3) maanden voor ingangsdatum te zijn en kan door zowel Koper als Leverancier geïnitieerd worden. Daarbij wordt altijd het cijfer van de maand januari gebruikt. HOE De tarieven worden geïndexeerd op basis van <u>het CBS-indexcijfer (2015=100) Consumentenprijzen CPI 000000 Alle bestedingen</u>. Voor de berekening van de indexering wordt het indexeringscijfer genomen van de maand januari. De indexering wordt als volgt berekend: $\left(\frac{\text{index jaar, maand}}{\text{index jaar-1, maand}} - 1 \right) * 100\%$ De indexering wordt als volgt berekend: De uitkomst van de formule wordt afgerond op twee decimalen achter de komma. WIE Leverancier dient minimaal drie (3) maanden voor de ingangsdatum van de indexering, op basis van bovenstaande, een voorstel tot indexering in bij Contractmanagement van het IUC DJI en FMH. Ook door Contractmanagement van het IUC DJI of FMH kan een indexering geïnitieerd worden. Leverancier past, indien van toepassing, het prijzenblad aan en retourneert dat aan Koper. Na schriftelijke bevestiging van de indexering door de Contractmanager van het IUC DJI of FMH is de prijswijziging per ingangsdatum van kracht. Een te laat ingediend verzoek tot indexering houdt automatisch een latere ingangsdatum van de indexering in. De drie (3) maanden blijft gehandhaafd waarbij altijd de eerste dag van de maand als startdatum wordt gebruikt. Voorbeeld: op 1 februari mag er geïndexeerd worden. Een verzoek dient op 1 november binnen te zijn. Het verzoek komt echter pas op 10 november binnen. De ingangsdatum van de indexering wordt 1 maart. Een volgende indexatie is vervolgens weer mogelijk per 1 februari. Deze datum blijft gedurende de gehele contractperiode gehandhaafd.

4.2 Facturatie

6.2.1. DJI en IND specifieke eisen

Eisnr	Omschrijving
90.	Leverancier verzendt de factuur elektronisch (XML) zodat deze, met inachtneming van de door Aanbestedende dienst gegeven specificaties, kan worden ontvangen en verwerkt.
91.	Facturatie vindt plaats conform bijlage 10 'Bijsluiters e-factureren aan de Rijksoverheid'.
92.	Elke deelnemende aanbestedend dienst en/of Locatie heeft zijn eigen bestelgemachtigde, zijn eigen adres en Organisatie-identificatienummer (OIN-nummer). Wel is er sprake van één centraal factuuradres.
93.	Elke bestelling wordt apart gefactureerd conform de bestelling en/of inkooporder.

94.	Bij opdrachtverlening zal verrekening plaatsvinden op basis van de werkelijk bestelde aantallen / daadwerkelijke bestellingen en leveringen.
95.	De betalingstermijn bedraagt 30 dagen na ontvangst van een factuur. Om de betalingstermijn te realiseren dienen facturen te voldoen aan de gestelde eisen.
96.	Facturen voldoen minimaal aan alle geldende wettelijke eisen. Facturen die hier niet aan voldoen, worden niet in behandeling genomen. Om zaken te doen met het SSC DJI gelden er aanvullende eisen. Deze kunt u terugvinden via 'zaken doen met DJI' . Ook aan deze eisen moet u voldoen.
97.	Na gunning kunnen er nadere afspraken gemaakt worden met betrekking tot de facturatie.

6.2.2 FMH specifieke eisen

Eisnr	Omschrijving
98.	Leverancier verzendt de factuur elektronisch, via een geautomatiseerde koppeling met de DigiPoort of het Peppol netwerk, zodat deze elektronisch kan worden ontvangen en verwerkt of via het leveranciersportaal. Voor meer informatie over het aansluiten op deze systemen zie bijlage 19.
99.	Leverancier dient bij gebruik van een elektronische koppeling op Peppol/DigiPoort binnen de daarvoor geldende termijn (3 maanden) aangesloten te zijn en vóór de startdatum van de eerste bestelling met succes een acceptatietest te hebben afgerond. Indien blijkt dat Leverancier op de ingangsdatum van de Overeenkomst niet is aangesloten c.q. nog niet met succes de acceptatietest voor de elektronische koppeling via Peppol/DigiPoort heeft afgerond, vindt communicatie via het Leveranciersportaal plaats. Niet aangesloten zijn op minimaal het Leveranciersportaal leidt tot het niet bestellen van Producten/diensten bij betreffende Leverancier.
100.	Leverancier voldoet aan de <u>Handreiking basisfactuur Rijk Logius</u> van e-facturatie via het Peppol netwerk of een geautomatiseerde koppeling met de DigiPoort (toekomstig E-procurementpoort) of het Leveranciersportaal met daarin de referentie naar de inkooporder en de inkooporderregel.
101.	Kosten die voortkomen uit het realiseren van de koppeling voor elektronische berichten uitwisseling met de Rijksoverheid worden gedragen door Leverancier.
102.	Bij bestellingen via de punch-out heeft elke afnemer heeft zijn eigen bestelomgeving en zijn eigen factuuradres. Er is geen sprake van één centraal factuuradres. Facturering van een bestelling moet rechtstreeks plaatsvinden aan het departement waaraan de bestelomgeving is gekoppeld. Dit geldt zowel vóór als na de invoer van het Leveranciersportaal.
103.	Bij zowel verse- als kunstbloemabonnementen vindt de facturatie wel centraal plaats en wordt deze gericht aan FMH.
104.	Leverancier vermeldt het inkoopordernummer als referentie op elke factuur aan Koper. Zonder dit inkoopordernummer kan Koper de factuur weigeren.
105.	Eventuele kosten voor bezorgen van een leveringsopdracht dienen op de factuur separaat te worden vermeld.
106.	Leverancier kan na gunning op verschillende wijzen met Koper communiceren. Dit kan via Peppol, DigiPoort of het Leveranciersportaal. Leverancier dient op een van bovengenoemde wijzen aangesloten te zijn om met Koper te kunnen communiceren.
107.	Leverancier accepteert dat er gedurende de looptijd van de Overeenkomst nieuwe-/verbeterde versies van de programmatuur in gebruik genomen kunnen worden.

5 Contractmanagement

5.1 Communicatie

Eisnr	Omschrijving
108.	Koper en Leverancier communiceren op verschillende niveaus: - Operationeel (niveau van de bestellers / gebruikers / Locaties / financiën): 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.
109.	Er wordt voor alle deelnemers één en dezelfde persoon aangewezen vanuit Leverancier welke het aanspreekpunt is voor strategische en tactische zaken.
110.	Leverancier verzorgt minimaal één keer per jaar een overleg met de contractmanager van de desbetreffende organisatie, op een nader te bepalen Locatie. Tijdens dit overleg worden onder andere de volgende onderwerpen besproken: - Uitvoering van de Overeenkomst; - Algemene voortgang en prestaties; - Klachten; - Ontwikkelingen bij Koper, Leverancier of in de markt; - Eventuele verbetertrajecten.

	Leverancier hanteert hierin een proactieve houding. Van dit overleg wordt een agenda en verslag opgesteld door Leverancier en voor goedkeuring voorgelegd aan Koper.
111.	Op verzoek van Koper is Leverancier bereid om gedurende de Overeenkomst actief deel te nemen aan aanvullend overleg ten aanzien van de samenwerking en deze opdracht. Eventuele aanvullende overleggen zitten reeds in de prijs verwerkt en worden dus niet gefactureerd.

5.2 Rapportages

Eisnr	
112.	Koper krijgt viermaal per jaar (eens per kwartaal) per organisatie een digitale managementrapportage in Excel format. Voor alle onderstaande/ onder het Dashboard genoemde informatie geldt dat deze inzichtelijk gemaakt kan worden door filters op; - Locatieniveau (Bedrijfsnummer, departement) Dashboard: Hierin zijn minimaal de volgende onderwerpen opgenomen middels dynamische grafieken, draaitabellen of sorteerbare tabellen: - Omzetcijfers (per maand, kwartaal en jaar) die afgezet kan worden tegen omzetcijfers van een willekeurige andere periode (maand, kwartaal en jaar) - Aantallen bestellingen, te sorteren op totaal, datum bestelling, productgroep, subcategorieën, prijs (excl. btw, incl. btw en bezorgkosten), afleverlocatie (postcode, plaats) - Aantallen maatwerkbestellingen, te sorteren op totaal, Inhoud bestelling, productgroep, subcategorieën, prijs (excl. btw, incl. btw en bezorgkosten), afleverlocatie (postcode, plaats) - Aantallen abonnementen, kosten abonnement, details abonnement - Verzend -en leverinformatie t.o.v. verzend- en levertermijnen (datum bestelling, datum verzending, datum levering etc.); - Aantal momenten downtime punch-out, (datum downtime, aantal werkdaguren dat de punch-out niet te bereiken is geweest), de oorzaak, - Overzicht van de toegepaste verpakkingsmaterialen (eis 16); - CO₂-gegevens, zoals opgenomen in eis 116 onder kopje a; - Duurzaamheidscertificering per Product; - Percentage gecertificeerde bloemen conform eis 116 onder kopje c. Een separaat overzicht van de klachtenregistratie; - Aantallen klachten, per productgroep, omschrijving klacht, datum klacht, afhandeltijden en geboden oplossing Leverancier levert dit uiterlijk drie (3) 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. Indien gedurende de looptijd van de Overeenkomst de behoefte ontstaat bij Koper aan aanvullende managementinformatie dan wordt deze, in onderling overleg, aanvullend kosteloos geleverd.

5.3 KPI's

Eisnr	
113.	KPI 1 Betrouwbaarheid Leverancier 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 lever -of verzendbetrouwbaarheid (leveren conform afspraak qua inhoud, levertijden, verzendtermijnen etc.). Indien drie (3) maanden achtereen of drie (3) maanden in een periode van zes (6) maanden niet aan bovenstaande KPI wordt voldaan, heeft Koper het recht een boete van € 1000,- excl. btw te heffen per voornoemde periode (per drie (3) maanden).
114.	Indien Leverancier tijdens de uitvoering niet voldoet aan de in de Overeenkomst vastgelegde eisen of KPI's, stelt Koper dit schriftelijk vast. Leverancier dient binnen twee (2) weken na vaststelling een plan van aanpak ter verbetering te overleggen. Leverancier brengt de betreffende eis of KPI binnen drie (3) maanden aantoonbaar op het vereiste niveau. Indien herstel na deze termijn uitblijft, stelt Koper Leverancier formeel in gebreke en geeft daarbij een laatste hersteltermijn van één (1) maand.

	Indien Leverancier ook na deze termijn niet voldoet, heeft Koper het recht de Overeenkomst met onmiddellijke ingang te ontbinden.
115.	KPI 2 Professionaliteit – punch-out Leverancier dient uiterlijk op 1 juni 2026 een werkende punch-out op te leveren aan Koper. U dient de maand voorafgaand aan de definitieve oplevering een pre-oplevering te verzorgen (testfase). Indien u op 1 juni 2026 niet aan gestelde KPI voldoet, heeft Koper 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 Koper vrij de Overeenkomst per direct te ontbinden.

6 Maatschappelijk verantwoord inkopen

6.1 Duurzame voorwaarden en doelstellingen

Eisnr	Omschrijving
116.	In het kader van het rijksbrede Klimaatakkoord en de doelstellingen uit de SDG's (met name SDG 12 en 13), verplicht Leverancier zich om gedurende de looptijd van de Overeenkomst actief bij te dragen aan het reduceren van de CO₂-uitstoot gerelateerd aan de levering van bloemen (incl. abonnementen) en (groen) attenties. Dit gebeurt via de volgende bepalingen: a. Transparantie CO₂-footprint per levering Leverancier levert per kwartaal een overzicht van de CO₂-uitstoot (in kg CO₂-eq) van de geleverde Producten via een erkende methodiek, gespecificeerd naar: • Teeltwijze (conventioneel, biologisch, etc.) • Herkomstland en transportwijze • Seizoensinvloeden (verwarming, koeling) • Verpakkingstype Leverancier licht in de kwartaalrapportage toe welke methodiek is toegepast en hoe de gegevens zijn berekend. De contractmanager toetst of de gekozen methodiek voldoet aan het vereiste niveau van betrouwbaarheid en transparantie." b. Reductiedoelstellingen Leverancier streeft naar jaarlijkse reductie van de gemiddelde CO₂-uitstoot per levering. Op basis van het eerste contractjaar stellen Leverancier en de contractmanager gezamenlijk een realistisch streefpercentage voor reductie vast afhankelijk van het niveau wat reeds is behaald. Indien Leverancier de afgesproken reductiedoelstelling niet behaalt, dient Leverancier binnen 30 dagen na vaststelling hiervan een schriftelijk verbeterplan aan te leveren bij de contractmanager met concrete maatregelen om alsnog aan de doelstelling te voldoen. c. Duurzaamheidscertificering Leverancier levert zoveel mogelijk seizoensbloemen. Minimaal 30% van de geleverde bloemen dient te zijn voorzien van een erkend duurzaamheids-certificaat, zoals MPS-A, Fairtrade, GlobalG.A.P., PlanetProof of een minimaal gelijkwaardig keurmerk volgens keurmerkenwijzer.nl. De certificeringsstatus wordt jaarlijks gecontroleerd en vastgelegd, Leverancier is verantwoordelijk voor het aanleveren van deze informatie. Niet-Europese bloemen worden bij voorkeur per schip of trein vervoerd. d. Rapportage en monitoring De CO₂-gegevens worden opgenomen in de kwartaalrapportages zoals genoemd in hoofdstuk 5 van dit document (Contractmanagement), en maken onderdeel uit van het overleg met de contractmanager. Leverancier toont hierin de voortgang van de reductie en verklaart eventuele afwijkingen. e. Innovatie en verbetering Leverancier wordt gestimuleerd om innovatieve methoden aan te bieden ter verlaging van de milieu-impact van bloemen, fruitmanden en attenties.

6.2 Inkopen met Impact

6.2.1. Alleen van toepassing op Raamovereenkomst DJI!

Eisnr	Omschrijving
117.	Gedurende de looptijd van de Overeenkomst besteedt de Leverancier 3% van de gerealiseerde

	opdrachtwaarde van de Overeenkomst aan werk(ervarings)plaatsen voor justitiabelen en/of andere activiteiten die ten goede komen aan justitiabelen. Daarbij wordt het bouwblokkenmodel van DJI als uitgangspunt gehanteerd (zie bijlage 18).
118.	Leverancier en Koper gaan binnen twee (2) maanden na ingangsdatum van de Overeenkomst in gesprek over een plan van aanpak.
119.	Binnen 10 kalenderdagen na het laatste gesprek over de invulling van Inkopen met Impact, stuurt Leverancier aan Koper het plan van aanpak Inkopen met Impact toe. In dat plan van aanpak beschrijft de Leverancier in ieder geval: a) de wijze waarop hij invulling geeft aan de verplichting. De aard van de werkzaamheden en / of de mate waarin en wijze waarop hij kandidaten gaat inzetten maakt van deze beschrijving onderdeel uit; b) de garanties die hij inbouwt om de werkwijze en overeengekomen garantie daadwerkelijk te realiseren.
120.	Leverancier stuurt aan Koper elk half jaar een voortgangsrapportage met daarin alle tot dusverre ondernomen acties en de daarbij behorende waarde.
121.	Leverancier stemt ermee in dat, indien de overeengekomen verplichte inzet conform eis 117 niet volledig wordt gerealiseerd, Koper betalingen kan inhouden of storneren ter hoogte van het verschil tussen het overeengekomen percentage en de daadwerkelijk gerealiseerde inzet. De inhouding of stornering vindt niet plaats indien het niet behalen van de overeengekomen verplichte inzet SROI buiten de schuld van Leverancier is gelegen. De bewijslast hiervoor rust bij Leverancier.