



Dienst Justitiële Inrichtingen
Ministerie van Justitie en Veiligheid

Programma van Eisen

Bijlage 2

Perceel 2: kunstbloemabonnementen

t.b.v. FMHaaglanden

Kenmerk : INEA-DJI-IND-FMH-2025-02-KV
Datum : 12-12-2026
Versienummer : 2.2

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 2	3
2	EISEN AAN HET PERSONEEL	5
3	ADMINISTRATIEVE EN SUPPORT EISEN	5
4	FINANCIËLE EISEN	6
5	CONTRACTMANAGEMENT	8
6	MAATSCHAPPELIJK VERANTWOORD INKOPEN / DUURZAAMHEID	9

1 Programma van Eisen – Perceel 2

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.	Gedurende de looptijd van de Overeenkomst kan het assortiment uitgebreid / aangepast worden. Uitbreiding / aanpassing zal slechts plaatsvinden indien dit past binnen de scope en aanbestedingsregelgeving, en na overleg en goedkeuring door de contractmanager van Koper.
4.	Indien inschrijver aangeeft geen btw in rekening te hoeven brengen, dan dient inschrijver de reden hiervoor aan te geven en de hieraan ten grondslag liggende bewijsstukken bij (aan) de Inschrijving (toe) te voegen.
5.	Leverancier is aansprakelijk voor de (extra) kosten inzake btw indien deze ten onrechte niet, of voor een onjuist bedrag bij Koper in rekening worden gebracht. De verantwoordelijkheid voor een juiste btw-africhting ligt, behoudens het gestelde in de hierna genoemde zin, te allen tijde bij Leverancier. Wanneer Koper een dienst afneemt van een buitenlandse onderneming en de prestatie wordt volgens de fiscale regelgeving geacht in Nederland te zijn verricht, dan is Koper zelf verantwoordelijk voor de afdracht van btw aan de Nederlandse fiscus over deze in Nederland verrichte dienst(en).
6.	Naast alle wettelijke bepalingen die voortvloeien uit het van toepassing zijn van het Nederlands recht, wordt Leverancier geacht kennis te hebben van en zich te houden aan alle bepalingen, voorschriften, verordeningen, regelingen, aanwijzingen en dergelijke op de uitvoering van haar werkzaamheden betrekking hebbende, zoals bepaald en/of voorgeschreven bij rijks-, provinciale, gemeentelijke en publieksinstellingen.
7.	Inschrijver vrijwaart Koper voor eventuele aanspraken van de Belastingdienst.

1.2 Eisen ten van kunstbloemabonnementen

Eisnr	Omschrijving
8.	Onder kunstbloemabonnementen wordt verstaan: leveren, plaatsen, wisselen schoonmaken en het onderhouden van gehuurde kunstbloemabonnementen, bestaande uit kunstbloemboeketten en/of kunstbloemstukken.
9.	Leverancier levert de kunstbloemenabonnementen inclusief passende vazen (bij kunstbloemstukken kunnen in plaats van vazen ook passende schalen of potten worden geleverd) die voldoen aan de volgende eisen: a) De vazen, schalen of potten zijn stabiel en geschikt voor gebruik in een publieke kantooromgeving. b) De vazen, schalen of potten dienen van deugdelijk materiaal te zijn vervaardigd, een huidig gangbaar design te hebben en qua kleurstelling en vormgeving aansluitbaar te zijn bij zowel de kunstbloemen als de interieurstijl van de betreffende Locatie. c) Alle vazen worden bij levering onbeschadigd, schoon en volledig functioneel aangeleverd en dienen gedurende de looptijd van de Overeenkomst in goede staat te worden gehouden. d) De vazen moeten vervaardigd zijn uit gerecycled en/of biosbased material of aantoonbaar herbruikbaar zijn.
10.	Leverancier levert kunstbloemabonnementen in minimaal vier (4) standaardmaten (S, M, L, XL), bestaande uit kunstbloemen en/of kunstbloemstukken. Deze kunnen variëren van enkele bloemen in smalle vaasjes tot complete kunstwerken en dienen: • kleur- en vormvast te zijn gedurende de periode van huren onder normale kantooromstandigheden; • representatief, onbeschadigd en passend bij de interieurstijl van de betreffende Locatie geleverd te worden.
11.	Kunstbloemen bestaan uit niet giftige recyclebare materialen. De abonnementen die per kwartaal gewisseld worden sluiten aan bij het seizoen (lente, zomer, herfst, winter), zowel in kleur als in de keuze van bloemen en planten.
12.	Kunstbloemen zijn afgestemd op de ruimte waarin het staat; kleur sfeer klimaat en gebruiksdoel van de Locatie;
13.	Tijdens het tentoonstellen moeten de bloemen onderhoudsarm zijn en hypoallergeen en geen geurstoffen bevatten.
14.	Leverancier draagt zorg voor het afleveren én plaatsen van de kunstbloemabonnementen op de door Koper aangewezen Locaties binnen de gebouwen van Koper. Dit houdt in dat de Leverancier bij wisselingen de oude abonnementen verwijdt en de nieuwe abonnementen direct op de juiste Locatie plaatst.

15.	Leverancier zorgt ervoor dat er bij leveringen en/of plaatsing van de kunstbloemabonnementen geen beschadigingen plaatsvinden op de Locaties van Koper. Koper heeft het recht de gemaakte schade te verhalen op de Leverancier.
16.	Levertijden en -Locaties worden altijd vooraf in overleg met Koper afgestemd. Dit geldt ook voor de wisseling in kunstbloemabonnementen vier (4) keer per jaar. Indien gewenst is een extra wisseling van het abonnement mogelijk tegen een extra betaling, tegen het door Leverancier opgegeven tarief in het prijzenblad behorende bij deze aanbesteding.
17.	Uit te voeren Opdrachten worden in de regel uitgevoerd op werkdagen tijdens de reguliere kantoortijden. Werkdagen van maandag t/m vrijdag van 07.00 uur tot 17.00 uur, tenzij door Koper wordt aangegeven hiervan af te wijken.
18.	Koper kan, waar nodig, Leverancier vragen om op Locatie advies uit te brengen over de grootte, keuze kunstbloemabonnement, bijpassende vaas, schaal of pot en levertijd voor een ruimte op een Locatie van FMH.
19.	Koper heeft het recht om het advies ter zijde te leggen.
20.	De kosten voor advies, levering en plaatsing van de kunstbloemabonnement inclusief bijpassende vaas, schaal of pot zijn onderdeel van de totaalprijs. De maandhuurprijs is inclusief: advies, levering, vaas, kwartaalgewijze wisseling (4x per jaar), onderhoud/schoonmaak en vervanging van defecte of verkleurde onderdelen. De aanbestedende dienst verlangt vaste maandprijzen per maat. Er worden geen additionele kosten in rekening gebracht.
21.	Annulering van Opdrachten is mogelijk tot één (1) week voorafgaand aan een plaatsing. Wanneer korter dan één (1) week van tevoren wordt geannuleerd mogen aantoonbaar gemaakte kosten door Leverancier aan Koper worden doorbelast.
22.	Leverancier dient overvloedige materialen, verpakkingsmaterialen en overige gebruikte middelen (overeenkomstig de wettelijke bepalingen met betrekking tot de verwerking van chemisch afval) zelf af te voeren.
23.	Leverancier moet in staat zijn om meerdere werkzaamheden/projecten gelijktijdig te kunnen uitvoeren binnen FMH.
24.	Leverancier voert zonder overlast voor medewerkers de plaatsing en vervanging uit.

1.3 Eisen ten aanzien formaat en aantal stelen

Eisnr	Omschrijving										
25.	Leverancier levert kunstbloemabonnementen inclusief vaas conform de volgende specificaties: <table border="1"> <thead> <tr> <th>Formaat/Hoogte incl. vaas</th><th>Stelen</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Small (25-45 cm)</td><td>5-12 stelen</td></tr> <tr> <td>Medium (45-80 cm)</td><td>12-17 stelen</td></tr> <tr> <td>Large (80-100 cm)</td><td>15-25 stelen</td></tr> <tr> <td>Extra Large (100 t/m 150 cm)</td><td>25 t/m 30 stelen</td></tr> </tbody> </table> De geleverde abonnementen moeten qua formaat en aantal stelen overeenkomen met de marges die in de tabel zijn vermeld.	Formaat/Hoogte incl. vaas	Stelen	Small (25-45 cm)	5-12 stelen	Medium (45-80 cm)	12-17 stelen	Large (80-100 cm)	15-25 stelen	Extra Large (100 t/m 150 cm)	25 t/m 30 stelen
Formaat/Hoogte incl. vaas	Stelen										
Small (25-45 cm)	5-12 stelen										
Medium (45-80 cm)	12-17 stelen										
Large (80-100 cm)	15-25 stelen										
Extra Large (100 t/m 150 cm)	25 t/m 30 stelen										
26.	Afwijkingen zijn alleen toegestaan na schriftelijke goedkeuring van Koper.										
27.	Leverancier biedt de optie tot maatwerk. Onder maatwerk kunstbloemen wordt verstaan: losse kunstbloemen in smalle vazen of kunstbloemstukken, kunstbloemboeketten en kunstbloemcreaties die afwijken van het standaard assortiment en specifiek worden samengesteld op basis van de gelegenheid, persoonlijke wensen of richtlijnen van Koper.										
28.	Leverancier dient bij een nadere offerteaanvraag omtrent maatwerk 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).										

1.4 Eisen ten aanzien van vervoer

Eisnr	Omschrijving
29.	Leveringen vinden plaats met voertuigen die minimaal voldoen aan de EURO 6/VI-norm of die emissievrij zijn (bijvoorbeeld fiets of elektrisch). Koper behoudt zich het recht hierop te controleren.
30.	Bij het transport en leveringen in de gemeente Den Haag dient de Leverancier rekening te houden met de milieuzones en flexibele afsluitingen –in het kader van het terugdringen van (vracht)verkeer- die gelden binnen de gemeente Den Haag (het zgn. verkeerscirculatieplan). <u>Zero-emissiezone bestel- en vrachtauto's - Den Haag</u>

	Leverancier dient – in dien hier sprake van is bij het leveren van goederen – zelf zorg te dragen voor een eventuele parkeer- en pollerontheffing. Eventuele hiermee gemoeide kosten zijn voor rekening van Leverancier.
--	--

2 Eisen aan het personeel

2.1 Eisen ten aanzien integriteit, veiligheid en betrouwbaarheid

Eisnr	Omschrijving
31.	Koper stelt eisen aan de integriteit en betrouwbaarheid van het personeel van Leverancier die werkzaamheden verricht bij Koper. 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 de VOG kan overleggen, krijgt men 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 automatisch geldig voor andere Locaties van Koper. Tijdens de implementatie zal Leverancier dit per Locatie moeten nagaan.
32.	Uitsluitend medewerkers van de 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 in het kader van deze Overeenkomst dienen te worden uitgevoerd.

2.2 Eisen ten aanzien arbeidswet- en regelgeving

Eisnr	Omschrijving
33.	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.

2.3 Overige eisen ten aanzien van personeel

Eisnr	Omschrijving
34.	In te zetten personeel beheerst (spreekt, leest, schrijft en verstaat) de Nederlandse taal.
35.	Leverancier wijst een vast contactpersoon (accountmanager) aan als centraal aanspreekpunt voor Koper.
36.	Leverancier stelt voor operationele zaken een vast contactpersoon aan. De planning van de werkzaamheden en afstemming vindt plaats tussen deze contactpersoon en een vaste contactpersoon van Koper.
37.	De contactperso(n)(en) van Leverancier dienen kundig te zijn op het werkgebied van de Overeenkomst en op de hoogte te zijn van de organisatie van Koper.

3 Administratieve en support eisen

3.1 Het bestelproces

Eisnr	Omschrijving
38.	Leverancier conformeert zich aan de beschrijving in paragraaf 2.2.1 van het Beschrijvend document.
39.	Leverancier stemt ermee in dat Koper per e-mail nadere offerteaanvragen kan plaatsen. Na gunning wordt een emailadres voor Koper ter beschikking gesteld.
40.	De (definitieve) inkooporder wordt verstuurd vanuit het inkoopstelsel naar de Leverancier. Deze inkooporder geldt als opdrachtbevestiging tot levering van de diensten door Leverancier
41.	Leverancier draagt er zorg voor dat offertes naar aanleiding van een verzoek tot het uitbrengen van een offerte minimaal de volgende specificaties bevatten: - grootte kunstbloemabonnement uitgedrukt in S, M, L en XL; - aantallen bloemabonnement; - stuksprijs; - afleveradres; - Locatie; - (af)levertijd en –datum; - ophaaltijd en –datum; - totaalbedrag zowel incl. als excl. BTW;

	- het juiste BTW percentage; - contactpersoon op Locatie van Koper
--	---

3.2 Klachtenafhandeling

Eisnr	
42.	Klachten kunnen per email en telefonisch worden gemeld bij Leverancier.
43.	Leverancier beschikt over een professionele klantenservice die op werkdagen tussen 09:00 en 17:00 (kantoortijd).
44.	Bestellers die vragen hebben over de dienstverlening, 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.
45.	<u>Algemene klachten</u> ▪ Leverancier dient uiterlijk de werkdag volgend op de dag waarop een klacht kenbaar wordt gemaakt te reageren en aan te vangen met de behandeling van de klacht. ▪ Leverancier heeft de klacht in maximaal vijf (5) werkdagen na melding opgelost. ▪ Wanneer Leverancier een klacht niet binnen vijf (5) werkdagen na melding kan oplossen, stelt hij de Koper hiervan gemotiveerd in kennis.
46.	<u>Operationele klachten</u> ▪ Operationele klachten dienen binnen 24 uur na melding verholpen te zijn. ▪ Indien de aard van de klacht een oplossing binnen 24 uur na melding onmogelijk maakt, dient de Leverancier binnen twee (2) uur voor het verlopen van de 24 uren periode aan te geven bij de contactpersoon van de Koper welke acties worden ondernomen om de klacht alsnog te verhelpen en hoe soortgelijke klachten in de toekomst kunnen worden voorkomen.
47.	<u>Zichtbare gebreken</u> ▪ Bij klachten die leiden tot een zichtbaar gebrek (zoals beschadigde kunstboeketten, kunstbloemstukken en losse kunstbloemen en/of vazen) dient de Leverancier binnen één (1) werkdag na melding vervanging te leveren of het gebrek te herstellen, tenzij anders schriftelijk overeengekomen.
48.	<u>Spoedgevallen</u> ▪ Onder een "spoedgeval" wordt verstaan: een zichtbaar gebrek aan kunstboeketten, kunstbloemstukken en/of losse kunstbloemen op een prominente Locatie dat leidt tot een ernstige verstoring van de representativiteit of functionaliteit, bijvoorbeeld bij hoogwaardig bezoek, officiële gelegenheden of calamiteiten. ▪ Bij een spoedgeval is Leverancier verplicht binnen vier (4) uur (kantoortijd) na melding een passend vervangend kunstbloemabonnement of vervangende vaas, schaal of pot te leveren of het gebrek ter plaatse te herstellen, tenzij anders schriftelijk overeengekomen met de Koper.
49.	De Leverancier waarborgt te allen tijde over voldoende capaciteit en middelen te beschikken om aan bovenstaande termijnen te voldoen.

3.3 Schadeafhandeling

Eisnr	
50.	Leverancier dient Koper direct op de hoogte te stellen van alle ongevallen en veroorzaakte schade. Koper houdt de regie over de afhandeling van de schade. Indien nodig stelt Leverancier binnen twee (2) werkdagen na melding een rapportage op over het incident of de schade, inclusief voorgestelde herstelmaatregelen.
51.	Schade die aantoonbaar wordt veroorzaakt door bezoekers of medewerkers van de betreffende Locatie, komt voor rekening van Koper.

4 Financiële eisen

4.1 Indexatie

Eisnr	Omschrijving
52.	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 het <u>CBS-indexcijfer (2015=100) Consumenten prijzen 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 FMH. Ook door Contractmanagement van 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 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

Eisnr	Omschrijving
53.	De 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.
54.	Kosten die voortkomen uit het realiseren van de koppeling voor elektronische berichten uitwisseling met de Rijksoverheid worden gedragen door de Leverancier.
55.	Leverancier vermeldt het inkoopordernummer als referentie op elke pakbon en factuur aan Koper. Zonder dit inkoopordernummer kan Koper de levering of de factuur weigeren.
56.	Leverancier accepteert dat er gedurende de looptijd van de Overeenkomst nieuwe-/verbeterde versies van de programmatuur in gebruik genomen kunnen worden.
57.	Leverancier maakt bij zijn Inschrijving een vast contactpersoon bekend met wie de inregeling/oplevering van het bestel- en leveringsproces en het beheer daarvan na gunning geregeld wordt.
58.	Te maken kosten en gemaakte kosten voor het aansluiten en aangesloten houden op de door rijksdiensten gebruikte inkoopssystemen voor elektronische ondersteuning van het leveringsproces komen voor rekening van Leverancier, en kunnen derhalve niet bij enige rijksdienst in rekening gebracht worden. Dit geldt eveneens voor kosten m.b.t. het doorvoeren van organisatie- en proceswijzigingen etc. die Inschrijver in zijn organisatie na gunning maakt.
59.	Leverancier dient bij gebruik van een elektronische koppeling op Peppol/DigiPoort binnen de daarvoor geldende termijn (vier 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.
60.	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.
61.	Elke factuur dient in ieder geval een specificatie van het gerealiseerde werk te bevatten. Leverancier dient binnen 30 dagen na levering een factuur te zenden aan Koper. Op de factuur is tenminste de volgende informatie vermeld: - inkoopordernummer; - aantallen bloemabonnement; - stuksprijs; - totaalbedrag zowel incl. als excl. BTW; - het juiste BTW percentage; Overige informatie is eveneens benodigd maar mag naar keuze op de factuur of als bijlage worden toegevoegd: - Grootte bloemabonnement uitgedrukt in, S, M, L en XL;

	- afleveradres; - (af)levertijd en datum; - ophaaltijd en -datum; - contactpersoon op locatie van Koper.
62.	Leverancier levert aan Koper een schriftelijk bewijs dat de prestatie is geleverd/uitgevoerd (bijvoorbeeld door middel van pakbon, urenbriefje of proces-verbaal van oplevering etc.). Specifieke afspraken hierover worden gemaakt bij implementatie van de Overeenkomst.
63.	Indien een factuur niet akkoord is bevonden, wordt Leverancier hiervan onmiddellijk met opgave van de reden in kennis gesteld door Koper. Leverancier dient de factuur naar aanleiding hiervan aan te passen.

5 Contractmanagement

5.1 Communicatie

Eisnr	
64.	Koper en Leverancier communiceren op verschillende niveaus: ▪ Operationeel (niveau van de bestellers / gebruikers / Locaties / financiën): betreft lopende en toekomstige bestelopdrachten en facturatie; ▪ Tactisch-strategisch: betreft de contractuitvoering en managementrapportages, 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.
65.	Er wordt één en dezelfde persoon aangewezen vanuit Leverancier welke het aanspreekpunt is voor Koper omtrent strategische en tactische zaken.
66.	Leverancier verzorgt minimaal één (1) keer per jaar een overleg met de contractmanager van Koper, 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.
67.	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 Implementatie

Eisnr	
68.	Na gunning treden Leverancier en Koper in overleg over de implementatie van de Overeenkomst. Tijdens dit overleg worden onder meer de volgende aspecten afgestemd: ▪ de planning en fasering van de implementatie; ▪ de inrichting van de communicatie en verantwoordelijkheden tijdens de implementatiefase; ▪ eventuele afstemming over Locaties, logistiek en praktische uitvoering. Leverancier is verantwoordelijk voor de implementatie aan haar zijde en draagt zorg voor een tijdige, correcte en soepele ingebruikname van de dienstverlening. Op verzoek van Koper kunnen in overleg wijzigingen worden aangebracht in het implementatieproces, voor zover deze betrekking hebben op de uitvoering van de Opdracht.

5.3 Rapportages

Eisnr	
69.	Leverancier levert uiterlijk binnen tien (10) werkdagen na afloop van elk kwartaal een digitale managementrapportage aan. Deze rapportage bevat minimaal: ▪ Spendoverzicht op regelniveau; ▪ Een overzicht van de geplaatste kunstbloemabonnement per Locatie; ▪ Een verslag van de uitgevoerde werkzaamheden en eventuele bijzonderheden; ▪ Een update over de voortgang van de duurzaamheids- en circulariteitsdoelstellingen (incl. CO2-footprint data, indien beschikbaar), (zie eis 76). ▪ Door Leverancier ingezette voertuigen met kentekens (ter controle EURO 6/VI-norm)

70.	Leverancier levert jaarlijks een rapportage, uiterlijk in het eerste kwartaal van elk kalenderjaar. Deze rapportage bevat minimaal: ▪ Bijdrage aan circulair en CO₂-neutraal werken; ▪ Percentage hergebruikte/circulaire materialen (zoals vazen, potten, schalen en/of kunstbloemonderdelen); ▪ Reductie en/of hergebruik verpakkingen; ▪ Toepassing lokale/regioproduktie (Europees); ▪ door FMH afgenomen aantallen producten
-----	---

5.4 KPI's

Eisnr	
71.	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).
72.	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.

6 Maatschappelijk verantwoord inkopen / duurzaamheid

6.1 Duurzaamheidseisen

Eisnr	
73.	Leverancier draagt zorg voor het reduceren van verspilling, hergebruik, recycling van het kunstbloemabonnement.
74.	Leverancier is verplicht voor alle secundaire en tertiaire verpakkingen behorende bij de kunstbloemabonnementen uitsluitend gebruik te maken van biobased, gerecyclede of composteerbare verpakkingsmaterialen.
75.	Leverancier hanteert een retour- of hergebruiksproces voor oude kunstbloemen.
76.	Leverancier zet zich aantoonbaar in om de dienstverlening zo veel mogelijk in lijn te brengen met de ambitie om in 2030 volledig circulair en CO ₂ -neutraal te opereren. Inschrijver dient binnen vier (4) weken na gunning een plan van aanpak aan te leveren waarin wordt beschreven hoe Leverancier zal bijdragen aan deze ambitie en hoe deze inspanningen aansluiten op de doelstelling van de Aanbestedende dienst. Het betreft een inspanningsverplichting, er wordt geen volledige realisatie van de doelstelling in 2030 verlangd.