



Bijlage 5. Programma van Eisen

Deze bijlage bevat de eisen die de Aanbestedende dienst stelt in het kader van de Europese aanbesteding 'Levering van bloemen en (groen)attenties' met kenmerk 202506087.

De Aanbestedende dienst heeft geen voorkeur voor bepaalde Inschrijvers, noch voor bepaalde merken, types, fabricaten, herkomst e.d. Als er wordt gerefereerd aan bepaalde fabricaten, merken, typen, specifieke standaarden en dergelijke, dan dient dit te worden gelezen met de toevoeging 'of gelijkwaardig'.

Aan eisen moet worden voldaan. Inschrijver(s)/Leverancier(s) dienen te voldoen aan alle opgenomen eisen die de Aanbestedende dienst heeft geformuleerd ten aanzien van de te leveren Producten. Indien er een Inschrijving wordt ingediend, verklaart Inschrijver onvoorwaardelijk te voldoen aan alle eisen die zijn gesteld in dit document.

1	Algemeen
1.1	Leverancier voorziet gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst in de totale behoefte van Koper aan boeketten, planten, bloementegoedbonnen, rouwwerken, fruitmanden en bloemen ten behoeve van evenementen, vallende binnen de scope zoals beschreven in het Aanbestedingsdocument.
1.2	Leverancier conformeert zich aan de geldende wet- en regelgeving op het gebied van milieu en overige met de Raamovereenkomst verband houdende wet- en regelgeving.
1.3	De eerste vijf weken van de Raamovereenkomst worden gebruikt voor de implementatieperiode. In de implementatieperiode wordt de webshop ingericht en geïmplementeerd. De dienstverlening dient volledig operationeel te zijn op de beoogde startdatum van 1 juni 2026. Vanaf deze datum zullen Afroepen worden geplaatst.
1.4	Leverancier dient gedurende de implementatieperiode een Service Level Agreement (SLA) op te stellen in samenspraak met Koper en op te leveren.
1.5	In de SLA dienen ten minste de volgende onderwerpen terug te komen: • Algemene gegevens: ◦ inleiding; ◦ reikwijdte; ◦ doel; ◦ contactpersonen; ◦ contactgegevens; ◦ taken en verantwoordelijkheden. • Operationele werkafspraken (conform Aanbestedingsdocumenten, bijlagen en Inschrijving van Leverancier). • Assortiment, prijzen en indexering. • Monitoring, managementrapportages en evaluatiegesprekken. • Servicelevels: KPI's. • Exitmanagement (bij einde Raamovereenkomst)
1.6	Koper behoudt zich het recht voor om tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst over te stappen op een punch-out omgeving, waarbij de webshop van Leverancier rechtstreeks wordt gekoppeld aan het inkoopstelsel (Oracle EBS of Oracle Fusion) van Koper.
1.7	Leverancier is verplicht om aan de koppeling (punch-out omgeving) medewerking te verlenen en alles wat redelijkerwijs van Leverancier verwacht kan worden in staat te stellen om deze koppeling tot stand te brengen, zodat een naadloze aansluiting op bestaande processen en systemen wordt gerealiseerd.

1.8	Leverancier levert binnen 12 weken na verzoek een werkende punch-out koppeling, inclusief testdocumentatie en support bij implementatie.
1.9	Uitbreiding/aanpassing van het assortiment vindt alleen plaats binnen aanbestedingsregels en na uitdrukkelijke goedkeuring van de centrale contactpersoon van het servicecentrum van Koper en dienen minimaal 5 weken vooraf voorgelegd te worden.

2	Implementatie webshop
2.1	Leverancier stelt tijdens de implementatieperiode specifiek voor Koper een digitale webshop(omgeving) ter beschikking voor het afroepen van de verschillende Producten.
2.2	Leverancier garandeert dat de webshop volledig beschikbaar is per 1 juni 2026, tenzij partijen schriftelijk anders overeenkomen.
2.3	Bij het aangaan van de Raamovereenkomst geeft Leverancier bij Koper aan wie binnen zijn organisatie als contactpersoon (implementatiemanager) wordt aangesteld voor het implementeren van de webshop en eventuele nevenafspraken.
2.4	Koper zal in de laatste week van de implementatieperiode controleren of alle in de Raamovereenkomst gevraagde onderdelen aanwezig zijn in de webshop. Mochten niet alle gevraagde onderdelen aanwezig zijn, dan krijgt Leverancier maximaal 2 weken de tijd om de webshop aan te passen. Mocht de webshop na deze herstelmogelijkheid nog niet voldoen aan het gestelde, dan behoudt Koper zich het recht voor om de Raamovereenkomst per direct te beëindigen.
2.5	Leverancier verzorgt een korte handleiding of digitale instructie voor gebruikers van de webshop en biedt intensieve ondersteuning tijdens de eerste maand van ingebruikname.
2.6	Na oplevering van de webshop vindt een gezamenlijke evaluatie plaats over de implementatie, waarin eventuele verbeteringen worden geïnventariseerd. Leverancier borgt dat aanpassingen binnen een redelijke termijn worden doorgevoerd.

3	Functionaliteiten webshop
3.1	De Producten dienen door Koper dagelijks afgeroepen te kunnen worden via de webshop.
3.2	De webshop dient intuïtief, gebruiksvriendelijk, actueel en veilig te zijn, en voorzien in de functionaliteiten die noodzakelijk zijn om het afroepen, factureren en leveren van de Producten efficiënt te laten verlopen.
3.3	De webshop moet geschikt zijn voor zowel desktop als mobiele apparaten (responsive design).
3.4	De webshop dient volledig in de Nederlandse taal te zijn opgesteld.
3.5	De webshop mag geen reclame uitingen bevatten.
3.6	Koper moet in de webshop eenvoudig Producten kunnen zoeken, selecteren, afroepen en bevestigen.
3.7	Tijdens het afroepen dient in de webshop duidelijk zichtbaar te zijn welke Producten er gekozen zijn en welke totaalprijs er voor de Afroepen geldt, inclusief btw en bezorgkosten.
3.8	Koper dient de volgende gegevens in de webshop te kunnen aangeven: • naam ontvanger; • afleveradres ontvanger; • afleverdatum en -tijd; • mogelijkheid om meerdere afleveradressen aan te geven; • tekst voor op het kaartje en/of linten; • mogelijkheid voor het plaatsen van opmerkingen.
3.9	In de webshop dient Koper middels een intuïtief en overzichtelijk afroepoverzicht iedere Afroep te kunnen inzien en aanpassen.
3.10	De bestellers van Koper dienen ieder een eigen login (gebruikersnaam en wachtwoord) van de webshop te ontvangen.

3.11	Koper moet de webshop zonder problemen gelijktijdig met meerdere (minstens 6) medewerkers/bestelgemachtigden kunnen raadplegen en Afroepen kunnen plaatsen.
3.12	De webshop dient voorzien te zijn van foto's van de Producten, prijzen per Product (exclusief en inclusief btw en exclusief bezorgkosten) en omschrijving van het product.
3.13	In de webshop moeten bestellers van Koper alle Afroepen die zijn geplaatst kunnen inzien, aanpassen, wijzigen en/of annuleren.
3.14	In de webshop moet de mogelijkheid aanwezig zijn voor Koper om een export te maken naar Excel. Deze export bevat ten minste alle geplaatste Afroepen inclusief bestel- en leverdatum en een overzicht van de afgeroepen Producten.
3.15	De webshop moet over de functionaliteit beschikken om één of meerdere Afroep(en) vooruit te plannen.
3.16	De webshop moet de door Koper vastgestelde prijzen en bezorgkosten hanteren.
3.17	In de webshop dient transparant inzicht te worden gegeven in de bezorgkosten van een reguliere Afroep en de bezorgkosten van een spoedafroep.
3.18	Prijzen moeten in de webshop automatisch worden bijgewerkt conform overeengekomen tarieven.
3.19	Voor Afroepen geldt dat Koper slechts de mogelijkheid heeft om de Producten af te roepen in de in het Aanbestedingsdocument vastgestelde prijsklassen.
3.20	Alle kosten die verband houden met de levering van boeketten, planten, fruitmanden en rouwwerk (prijs, bezorgkosten, e.d.) moeten direct als verplichting aan de Afroep in de webshop gekoppeld worden. De webshop moet de totale prijs automatisch berekenen en tonen, inclusief btw en bezorgkosten, zonder extra handmatige acties. Dit moet ertoe leiden dat de totale Afroep in de winkelwagen als één opdracht aan Leverancier wordt verstuurd zodat dit vervolgens één op één aansluit bij de factuur die na levering wordt verzonden naar Koper.
3.21	Aanpassingen, wijzigingen en/of annuleringen moeten tot 12.00 uur op de dag voorafgaand aan de gevraagde afleverdag zonder meerkosten kunnen worden doorgevoerd door Koper. Dit is niet van toepassing op Afroepen voor evenementen. De annuleringstermijn voor evenementen is minimaal 7 kalenderdagen voorafgaand aan de datum waarop het evenement georganiseerd is. Eventueel reeds gemaakte kosten worden in dat geval niet vergoed.
3.22	De webshop zal tijdens werkdagen (maandag t/m vrijdag) minimaal tussen 07.00 en 18.00 uur beschikbaar zijn.
3.23	Leverancier dient een betrouwbare en stabiele webshop aan te bieden, waarvoor een minimale beschikbaarheid van 98% voor werkdagen tussen 07.00 en 18.00 uur wordt vereist.
3.24	Bij gepland onderhoud van de webshop moet dit minimaal 48 uur vooraf worden gecommuniceerd aan Koper.
3.25	Het servicecentrum van Koper kan ook buiten de webshop (via de e-mail) op een laagdrempelige en gebruiksvriendelijke manier Afroepen plaatsen.

4	Bezorging Producten
4.1	Leverancier garandeert voor de bezorging van de Producten landelijke dekking in heel Nederland (inclusief de Waddeneilanden).
4.2	Indien Levering en bezorging middels onderaanneming wordt uitgevoerd dient de onderaannemer een lokale leverancier te zijn die volledig conform dezelfde condities levert als Leverancier.
4.3	De door Leverancier aangeboden Leveringen worden gedurende het gehele jaar, inclusief de zomerperiode, ononderbroken uitgevoerd, met uitzondering van zondagen en nationale feestdagen.
4.4	Afroepen die vóór 12.00 uur geplaatst worden dienen twee dagen later vóór 12.00 uur door Leverancier te worden bezorgd, tenzij Koper een andere dag/tijdstip wenst. Bijvoorbeeld, de Afroep wordt woensdag om 11.00 uur geplaatst, dan dient het vrijdag voor 12.00 uur geleverd te zijn op de aangegeven locatie.

4.5	Spoedafroepen die vóór 12.00 uur geplaatst worden dienen dezelfde (werk)dag vóór 16.00 uur door Leverancier te worden bezorgd. Koper dient nadrukkelijk aan te geven dat het een spoedafroep is.
4.6	Indien een Levering vertraagd is, dient Leverancier hiervan binnen 24 uur na ontvangst van de inkooporder per e-mail melding te maken aan Koper, onder vermelding van de verwachte afleverdatum.
4.7	Leverancier dient zich te houden aan de voor deze Raamovereenkomst vastgestelde bezorgkosten voor zowel reguliere- als spoedafroepen.
4.8	De bezorgkosten die worden gehanteerd door Leverancier zijn: • € 6,00 inclusief btw voor een reguliere Afroep. • € 7,50 inclusief btw voor een spoedafroep.
4.9	Bezorgkosten kunnen door Leverancier per Levering éénmalig per afleveradres in rekening worden gebracht.
4.10	Leverancier bezorgt de Leveringen zoveel mogelijk duurzaam en indien mogelijk gebundeld.
4.11	Koper ontvangt na een Afroep, binnen 2 uur, van Leverancier een Afroepbevestiging op het e-mailadres van de besteller, inclusief overzicht van producten en bezorgdatum.

5	Product specifiek
5.1 Boeketten	
5.1.1	Bij de Levering van boeketten (bloemen) wordt uitsluitend gebruikgemaakt van verse producten die gedurende minimaal 7 kalenderdagen een frisse uitstraling behouden. Deze vers garantie houdt in dat de bloemen en het groen niet uitvallen of verwelken en dat de kleur behouden blijft. Indien bloemenvoeding de houdbaarheid van boeketten bloemstukken ten goede komt, wordt de bloemenvoeding kosteloos (apart) meegeleverd.
5.1.2	Boeketten dienen zodanig geleverd te worden dat gedurende de dag van de bezorging geen voorzieningen als water van Koper nodig zijn.
5.1.3	Bij levering van boeketten geldt dat er maximaal 30% bladgroen gebruikt mag worden ten opzichte van bloemen, te berekenen met het aantal steeltjes bloemen en het aantal steeltjes bladgroen/vulling.
5.1.4	Boeketten dienen goed gebonden te zijn (d.m.v. touw of ander duurzaam materiaal) en te voldoen aan de gestelde duurzaamheidseisen zoals opgenomen in paragraaf 7.1 van dit document.
5.2 Planten	
5.2.1	Bij de levering van planten wordt uitsluitend gebruik gemaakt van planten die gedurende minimaal 7 kalenderdagen een frisse uitstraling behouden. Deze versgarantie houdt in dat de blaadjes niet uitvallen en dat de kleur behouden blijft.
5.2.2	De plant dient in een niet lekkende biologisch afbreekbare kweekpot geleverd te worden.
5.2.3	De plant dient geleverd te worden met bijbehorende verzorgingsinstructie.
5.3 Bloementegoedbonnen	
5.3.1	Koper kan via de webshop digitale bloementegoedbonnen afroepen.
5.3.2	De bloementegoedbon(nen) worden binnen één uur na Afroep digitaal (per e-mail) bij de ontvanger afgeleverd.
5.3.3	Digitale tegoedbonnen worden beveiligd verstuurd (unieke code, niet herbruikbaar).
5.3.4	De bloementegoedbonnen zijn bedoeld voor gebruik bij de levering van bloemen, planten of (groen)attenties.
5.3.5	Op de bloementegoedbon moet duidelijk staan aangegeven waar de tegoedbon besteed kan worden.
5.3.6	De bloementegoedbon dient besteed te kunnen worden door heel Nederland en dus een landelijke dekking te hebben.

5.3.7	De bloementegoedbon dient zowel op fysieke locaties als online uitgegeven te kunnen worden.
5.3.8	De bloementegoedbonnen dienen 'combineerbaar' te zijn. Wanneer een medewerker bijvoorbeeld twee bonnen van €25, - bezit, moet het mogelijk zijn deze binnen één bestelling te verzilveren.
5.3.9	De bloementegoedbon dient in delen besteed te kunnen worden.
5.3.10	Leverancier biedt verschillende waarden (max. € 50, - inclusief btw) van de bloementegoedbonnen aan.
5.3.11	De bloementegoedbon is eenvoudig te gebruiken, zonder extra registratie of verborgen kosten.
5.3.12	De geldigheidsduur van de bloementegoedbonnen wordt duidelijk vermeld op de bon.
5.3.13	De bloementegoedbonnen worden digitaal geleverd, hierdoor kunnen er geen bezorgkosten in rekening gebracht worden.
5.4 Rouwwerken	
5.4.1	Alle rouwwerken worden samengesteld met verse, kwalitatief hoogwaardige bloemen.
5.4.2	Alle rouwwerken die afgeroepen worden zijn voorzien van twee bedrukte linten (met tekst naar keuze, te bepalen door Koper).
5.4.3	Rouwlinten zijn van duurzame kwaliteit en in meerdere kleuren beschikbaar.
5.4.4	Rouwwerken worden op zorgvuldige wijze vervoerd, zodat schade aan bloemen of opmaak wordt voorkomen.
5.4.5	Leverancier is verantwoordelijk voor een representatieve presentatie van de rouwwerken bij aflevering.
5.5 Fruitmanden	
5.5.1	Het fruit dat geleverd wordt is gegarandeerd vers en dient tenminste tot 5 kalenderdagen na afgifte houdbaar te zijn. Seizoensfruit dient tenminste tot 3 kalenderdagen na afgifte houdbaar te zijn.
5.5.2	De samenstelling van de fruitmand is gevarieerd en eventueel seizoensgebonden. De fruitmand bestaat uit minimaal 8 stuks (fruitmand middel) resp. 12 stuks fruit (fruitmand groot).
5.5.3	Leverancier dient in alle fruitmanden enkel biologisch fruit te leveren.
5.5.4	Leverancier is vrij om naast de stuks fruit, de fruitmand aan te vullen met andere (eetbare) producten, mits duurzaam en/of biologisch en/of fair trade.
5.5.5	De fruitmand wordt aangeboden in een duurzame schaal, mand of gelijkwaardig alternatief.
5.6 Bloemen ten behoeve van evenementen	
5.6.1	Door Koper worden evenementen zoals bijeenkomsten en congressen in Nederland georganiseerd. Leverancier dient bloemen ten behoeve van deze evenementen op aanvraag te kunnen leveren.
5.6.2	Leverancier dient in staat te zijn op verzoek van Koper een conceptplan uit te werken voor het decoreren van een locatie ten behoeve van een evenement. Daarnaast zal het ten uitvoer brengen van het conceptplan op de locatie waar Koper zijn evenement gaat organiseren, ook onderdeel van het proces zijn.
5.6.3	Afroepen voor bovengenoemde evenementen zullen door Koper NIET via de webshop worden gedaan, maar middels een apart nader offertetraject (zie paragraaf 2.2, pagina 11, van het Aanbestedingsdocument). In de aanvraag worden alle noodzakelijke gegevens over de bijeenkomst vermeld (afleveradres, datum, onderwerp, wensen, etc.). Leverancier dient hier per Afroep een aparte offerte voor in te dienen.
5.6.4	De prijsstelling van de bloemen t.b.v. evenementen en de bijbehorende dienstverlening is niet voorafgaand vastgesteld en zal nader overeengekomen worden via de aangevraagde nadere offerte.
5.6.5	De prijs die Leverancier aanbiedt voor de bloemen en bijbehorende diensten, dient (aantoonbaar) marktconform te zijn.
5.6.6	Indien Koper een nadere offerte ontvangt waarvan volgens Koper de marktconformiteit ter discussie staat, is Leverancier op eerste aangeven van Koper verplicht om binnen 5

	werkdagen een schriftelijke onderbouwing van de marktconformiteit te verstrekken. Deze onderbouwing dient te bestaan uit ten minste drie onafhankelijke offertes van verschillende aanbieders, waaruit blijkt dat de aangeboden prijs/prijzen marktconform is/zijn. Wanneer marktconformiteit ter discussie staat is het verzoek aan Leverancier derhalve om meerdere prijsopgaven op te vragen en aan te leveren ter vergelijking. Indien de door Leverancier geoffreerde prijs vergelijkbaar is met het bedrag van de andere aanbieders, wordt dit beschouwd als een indicatie van marktconformiteit. Indien het niet mogelijk is om meerdere offertes te overleggen, bijvoorbeeld doordat er sprake is van een exclusief product of er geen alternatieve leveranciers beschikbaar zijn, dient Leverancier dit schriftelijk toe te lichten. In dat geval moet Leverancier op een transparante en objectief onderbouwde wijze aantonen dat de prijs niet disproportioneel/niet-marktconform is. Koper is gerechtigd deze prijzen op marktconformiteit te (laten) controleren. Bij disproportionele afwijkingen van marktconforme prijsstelling, kunnen de Producten bij derden (anders dan Leverancier) worden afgenomen. Het bepalen of er sprake is van een 'marktconforme prijs' en wat wanneer marktconform is, is aan Koper.
--	--

6	Personeel en communicatie
6.1	Personeel
6.1.1	Voor personeel die bloemen ten behoeve van evenementen verzorgen geldt het volgende: Leverancier zorgt ervoor dat personeel en eventuele onderaannemers, die betrokken zijn bij de uitvoering van de opdracht, beschikken over: • Een geldig identiteitsbewijs (paspoort, ID-kaart of verblijfsvergunning); • Indien van toepassing een geldige verblijfs- en werkvergunning die bij tewerkstelling nog minimaal een half jaar geldig is. Personeel dat hier niet over beschikt wordt geen toegang verleend tot de interne en externe locaties van Koper. Kosten die hiermee samenhangen en/of uit voortvloeien zijn voor rekening van Leverancier. Leverancier is verplicht de vereiste gegevens van personeel te administreren, actueel en op orde te houden en op eerste verzoek van Koper te overleggen.
6.1.2	Alle beschikbare en mogelijk in te zetten bloemisten beschikken over de opleiding(en) en eventueel bijbehorende diploma's en/of certificaten die vereist zijn om de werkzaamheden te kunnen uitvoeren. De in te zetten bloemisten zijn in het bezit van het vakdiploma bloemsierkunst.
6.1.3	De medewerkers van Leverancier, die direct in contact staan met de medewerkers van Koper, beheersen de Nederlandse en/of Engelse taal in woord en geschrift.
6.2	Contactpersoon
6.2.1	Leverancier stelt één vast contactpersoon (accountmanager) aan. Deze contactpersoon is verantwoordelijk voor de communicatie rondom geleverde Producten en facturatie. Bij afwezigheid wegens ziekte, vakantie of andere omstandigheden dient Leverancier direct een kundige vervanger beschikbaar te stellen en dit te communiceren aan Koper. Koper wijst eveneens een vast contactpersoon aan, met wie de vaste contactpersoon van Leverancier communiceert.
6.2.2	Koper heeft vijf bedrijfspanden. De bedrijfspanden van Koper bevinden zich verspreid in Nederland. Ieder pand heeft een eigen contactpersoon die fungeert als aanspreekpunt voor het personeel van Leverancier.
6.2.3	Alle communicatie tussen Leverancier en Koper, inclusief de gebruiksaanwijzingen, geschiedt in de Nederlandse taal.
6.3	Managementinformatie
6.3.1	Managementinformatie is een belangrijk onderdeel voor Koper om te kunnen bepalen of er aan de door Koper gestelde eisen en wensen wordt voldaan. Leverancier levert eenmaal per contractjaar, voorafgaand aan het evaluatiegesprek, de management-

	informatie aan. Hieronder worden de onderdelen benoemd die minimaal in de rapportage dienen terug te komen: • Evaluatie op afspraken uit de SLA. • Omzettotaal, ◦ per locatie/dienst, ◦ per Product(soort), ◦ bezorgkosten, • Aantal klachten, aard van de klachten per locatie en hoe de klacht is opgelost. • Aantal (spoed)afroepen. Leverancier levert jaarlijks twee weken voorafgaand aan evaluatiegesprek een Excel-rapport met: SLA-evaluatie, omzet per locatie/product, bezorgkosten, aantal klachten en spoedafroepen. Het format voor dit rapport dient nader overeengekomen te worden met Koper. Deze rapportages worden besproken in de jaarlijkse evaluatiegesprekken (zie eisen 6.3.2 en 6.3.3).
6.3.2	Op tactisch niveau vindt ten minste 1 keer per contractjaar een evaluatiegesprek plaats tussen (de leveranciersmanager van) Leverancier en de contactpersoon van Koper. Op operationeel niveau vindt naar behoefte overleg plaats tussen een locatieverantwoordelijke en de contactpersoon van Koper.
6.3.3	Op verzoek van Koper is Leverancier bereid om gedurende de Raamovereenkomst 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.
6.4 Klachten en helpdesk	
6.4.1	Leverancier stelt een helpdesk beschikbaar voor medewerkers van Koper. Het telefoonnummer en e-mailadres wordt uiterlijk vóór de ingangsdatum van de Raamovereenkomst gecommuniceerd aan Koper. De helpdesk is beschikbaar voor het melden van problemen, vragen over garantie, retourneringen, facturatie en overige ondersteuning. Het servicenummer mag niet duurder zijn dan het reguliere lokale tarief in Nederland.
6.4.2	Operationele klachten dienen binnen vier uur (kantoortijd) na melding verholpen te zijn. Indien de aard van de klacht een oplossing binnen vier uur (kantoortijd) onmogelijk maakt, dient Leverancier binnen die vier uur (kantoortijd) aan te geven bij de contactpersoon van Koper welke acties worden ondernomen om de klacht in de toekomst te vermijden.
6.4.3	Indien de ontvanger bij ontvangst constateert dat kwaliteit van een Product, bijvoorbeeld door beschadiging bij transport, niet goed is, dan zal binnen één dag kosteloos een nieuw Product worden geleverd. Indien de tijd dit niet toelaat zal het volledige factuurbedrag worden gecrediteerd.
6.4.4	Leverancier handelt klachten van Koper of medewerkers van Koper voortvarend af en heeft hiervoor een deugdelijke klachtenprocedure ingeregeld.
6.4.5	Indien blijkt dat kwaliteit van de Producten/Leveringen niet conform Raamovereenkomst wordt uitgevoerd, zullen Koper en Leverancier in overleg treden om de oorzaak te achterhalen en maatregelen te nemen zodat dergelijke klachten zich in de toekomst niet meer voordoen.
6.4.6	De helpdesk van Leverancier is bereikbaar tijdens reguliere kantooruren (tussen 8.00-18.00 uur).
6.4.7	Er dient één vast e-mailadres beschikbaar te zijn voor communicatie over afspraken, vragen en klachten.
6.4.8	Indien zich een klacht voordoet, moet het mogelijk zijn deze in te dienen via e-mail, telefonisch of via de website.

7	MVOI
7.1	Leverancier dient duurzame bloemen te leveren. Onder duurzame bloemen wordt verstaan dat minimaal 50% van de te leveren bloemen bestaat uit duurzame bloemen, conform een algemeen erkende duurzaamheidscertificering (keurmerk) en/of eigen kwaliteitssysteem.
7.2	Gebruik van verpakkingsmateriaal dient minimaal te zijn. Voor verpakkingen dient uitsluitend milieuvriendelijk en/of recyclebaar materiaal te worden gebruikt.
7.3	Leverancier dient de Producten met duurzaam transport te bezorgen. Denk hierbij aan bedrijfswagens met schone motor (Euro 5 of -6), of elektrisch en efficiënt duurzaam ingehuurd transport (fietskoerier, Lean & Green).
7.4	De overheid wil dat producten en diensten die ze koopt op een eerlijke manier tot stand zijn gekomen. Dat wil zeggen zonder dat mensen zijn uitgebuit en zonder inzet van kinderarbeid. Door sociale voorwaarden te stellen in het inkoopproces wordt er meegeholpen aan betere internationale arbeidsomstandigheden. Vanuit dat oogpunt dient Leverancier hier de gehele looptijd van de Raamovereenkomst (inclusief verlengingsopties) aan te voldoen.

8	Commercieel
8.1	Voor deze Raamovereenkomst is een maximale waarde van toepassing, te weten € 390.000,- exclusief btw.
8.2	Leverancier is enkel gerechtigd de tarieven en prijzen zoals opgenomen in de Raamovereenkomst in rekening te brengen gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst. De overeengekomen tarieven zijn in ieder geval vast tot 1 januari 2028.
8.3	Leverancier factureert per maand (achteraf), middels een verzamelfactuur van alle geleverde Afroepen van de desbetreffende maand.
8.4	Leverancier factureert de bloemen ten behoeve van evenementen na afronding van het evenement en na schriftelijke acceptatie van Koper.
8.5	In de van toepassing zijnde algemene voorwaarden is een bepaling opgenomen dat de facturen elektronisch moeten worden verzonden. Dit kan op drie verschillende manieren: 1. Factuurportaal van de Rijksoverheid; 2. E-factureren vanuit uw (boekhoud)softwarepakket via Peppol; 3. E-factureren via een dienstverlener.
8.6	De tarieven voor alle producten zijn all-in. All-in tarieven houdt in (niet limitatief); inclusief salariskosten, handelingskosten, standaard tekstkaartje, 2 bedrukte linten bij rouwwerk, administratiekosten, orderkosten en verpakkingsmateriaal. Eventuele bijkomende kosten zijn inbegrepen. Bezorgkosten en btw zijn niet inbegrepen.
8.7	Indexeringsaanvragen kunnen slechts éénmaal per jaar, uitsluitend in de maand oktober, worden aangevraagd. Voor en na deze maand worden indexeringsverzoeken voor het eerstkomende jaar niet (meer) in behandeling genomen. De indexeringsaanvragen dienen te worden gericht aan het volgende e-mailadres: contractmanagement@RVO.nl De gehanteerde prijzen en tarieven voor de Producten kunnen worden aangepast overeenkomstig de Consumentenprijzen; prijsindex 2015=100 "093320 - Planten en Bloemen". Hierbij wordt telkens het maandcijfer van de meest recente gepubliceerde maand gehanteerd, waarbij het indexcijfer van de maand van de ingangsdatum van het contract op 100% wordt gesteld. De gehanteerde prijzen en tarieven voor bezorgkosten kunnen worden aangepast overeenkomstig het CBS CAO-lonen per uur incl. bijzondere beloningen, Bedrijfstakken/branches: M-N Zakelijke dienstverlening. Hierbij wordt telkens het maandcijfer van de meest recente gepubliceerde maand gehanteerd, waarbij het indexcijfer van de maand van de ingangsdatum van het contract op 100% wordt gesteld.

	Leverancier dient de aanvraag gespecificeerd met een uitdraai van CBS-Statline in te dienen en in de aanvraag een verwijzing te maken naar de betreffende Raamovereenkomst met Koper. De aanvraag omvat een opgave van de oude versus de nieuwe prijzen en tarieven. Na ontvangst van de aanvraag bevestigt Koper aan Leverancier als deze aanvraag is goedgekeurd.
--	---

9	Belastingen
9.1	Inschrijver vrijwaart Koper voor eventuele aanspraken van een belastingdienst.
9.2	Inschrijver offreert de tarieven als volgt: • het bedrag exclusief Nederlandse btw; • het geldende btw percentage (0, laag, hoog).
9.3	Indien Inschrijver aangeeft dat er geen btw in rekening hoeft te worden gebracht, dan gaat hij ermee akkoord dat hij de bewijsmiddelen ten aanzien van de reden die hieraan ten grondslag ligt, aan Koper overlegt, binnen vijftien kalenderdagen na diens verzoek hiertoe.
9.4	Leverancier is aansprakelijk voor de (extra) kosten inzake de Nederlandse btw en/of buitenlandse omzetbelasting indien hij deze ten onrechte niet of voor een onjuist bedrag bij Koper in rekening heeft gebracht. De verantwoordelijkheid voor een juiste btw-voldoening in Nederland en buiten de EU 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 voldoening van btw aan de Nederlandse belastingdienst over deze in Nederland verrichte dienst(en).
9.5	Leverancier staat ervoor in dat de door hem geoffreerde bedragen inclusief alle heffingen, belastingen (incl. bedragen die gelijk te stellen zijn met heffingen of belastingen) zijn, onder welke naam dan ook en waar ook ter wereld geheven.
9.6	Leverancier vrijwaart Koper voor eventuele aanspraken van een belastingdienst voor elke heffing, belasting en een bijdrage die gelijk te stellen is met een heffing of belasting, zowel in Nederland als buiten Nederland.