



Nota van Inlichtingen bij Europese aanbesteding 'Bloemen en (groen)attenties'

TenderNed kenmerk: 555657

IUC-kenmerk: 202506087

Datum: 26 januari 2026

In deze Nota van Inlichtingen geeft opdrachtgever antwoord op de in het kader van de hierboven genoemde Europese aanbesteding gestelde vragen en geplaatste opmerkingen. Deze Nota van Inlichtingen maakt onderdeel uit van de Europese aanbesteding 'Bloemen en (groen)attenties' d.d. 9 december 2025 met referentie 202506087 en TenderNed-kenmerk 555657.

Inhoudelijke vragen over het Aanbestedingsdocument en over het uitvoeren van de opdracht			
Vraag	N.a.v. Hoofdstuk/ Paragraaf uit het aanbestedingsdocument	Vraag	Antwoord
1.	Paragraaf 2.2	In paragraaf 2.2 (pagina 10) zijn de bezorgkosten vastgesteld op € 6,00 voor een reguliere afroep en € 7,50 voor een spoedafroep. In de huidige bloemenmarkt wordt levering op dezelfde dag bij bestelling vóór de middag doorgaans als reguliere levering beschouwd, waarbij een marktconform bezorgtarief van circa € 6,95 incl. btw wordt gehanteerd. Gezien de dynamiek in logistieke kosten (o.a. brandstof, lonen en beschikbaarheid van bezorgcapaciteit), vraagt inschrijver zich af of de aanbestedende dienst bereid is om voor jaar 1 van de raamovereenkomst één vast, marktconform bezorgtarief van € 6,95 incl. btw te hanteren en aan het einde van jaar 1 gezamenlijk te evalueren of aanpassing noodzakelijk is op basis van de dan geldende marktomstandigheden.	Niet akkoord. Er is bewust gekozen voor het hanteren van onderscheidende tarieven voor reguliere afroepen (€ 6,00) en spoedafroepen (€ 7,50). Er is gekozen om een hoger tarief voor spoedafroepen te hanteren, zodat dit voor Leverancier proportioneel en uitvoerbaar blijft. Daarnaast wenst de NVWA dat dit zal leiden tot een interne prikkel bij Koper om zo min mogelijk spoedafroepen te plaatsen, goed vooruit te plannen en oog te houden voor duurzaamheidsbelangen. De in paragraaf 2.2 vastgestelde bezorgtarieven blijven derhalve ongewijzigd van kracht gedurende de looptijd zoals opgenomen in de aanbestedingsstukken. Evaluatie of aanpassing van deze tarieven aan het einde van jaar 1 zal niet worden toegevoegd.
2.	Paragraaf 2.2	Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat de inrichting en het	Ja, Koper bevestigt dat de inrichting en het beheer van

		beheer van de webshop onderdeel zijn van de opdracht, en toelichten hoe wordt omgegaan met eventuele kosten voor toekomstige systeemkoppelingen (zoals punch-out) en aanpassingen gedurende de looptijd van de raamovereenkomst?	de webshop onderdeel uitmaken van de opdracht. Kosten die samenhangen met de eventuele punch-out en/of aanpassingen aan de webshop gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst komen voor rekening van Leverancier. Hiervoor kan geen aanvullende vergoeding in rekening worden gebracht bij Koper.
3.	Paragraaf 5.3.2	In subgunningscriterium 2 (Gebruikerstest webshop) worden functionaliteiten beschreven op het gebied van klachtenregistratie, statusopvolging en rapportage/dashboards. Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat het is toegestaan om deze functionaliteiten te realiseren via geïntegreerde externe systemen (zoals een CRM- en/of BI-oplossing), mits NVWA-gebruikers tijdens de gebruikerstest op een toegankelijke en veilige wijze inzicht hebben in de gevraagde functionaliteiten? En kan de aanbestedende dienst tevens bevestigen dat inschrijvers, indien gebruik wordt gemaakt van dergelijke externe systemen, een korte toelichting of instructie mogen meesturen (bijvoorbeeld in de vorm van een handleiding of toegangsgegevens), zodat beoordelaars deze functionaliteiten correct en volledig kunnen beoordelen tijdens de gebruikerstest?	Ja, Koper bevestigt dat er gebruik gemaakt mag worden van geïntegreerde externe systemen. Koper bevestigt daarbij ook dat een (korte) toelichting onderdeel mag zijn van de Inschrijving.
4.	Paragraaf 5.3.2	In paragraaf 5.3.2, punt 3 wordt beschreven dat binnen één account meerdere personen actief kunnen zijn. Elders in dezelfde paragraaf wordt echter gevraagd om meerdere inlogaccounts ten behoeve van de gebruikerstest, hetgeen juist duidt op individuele gebruikersaccounts. Inschrijver hanteert vanuit informatiebeveiliging, audittrail en correcte werking van het bestelproces het uitgangspunt van één persoonlijk account per gebruiker. Het gelijktijdig werken met meerdere personen binnen één account is in de praktijk onwenselijk, onder andere omdat dit kan leiden tot conflicten in de winkelmand	Ja, Koper bevestigt dat het gebruik van individuele gebruikersaccounts (één gebruiker per account), met passend rol- en autorisatiebeheer, is toegestaan en ook de voorkeur heeft vanuit het oogpunt van informatiebeveiliging, audittrail en een correcte werking van het bestelproces. De passage in paragraaf 5.3.2, punt 3 is inderdaad functioneel bedoeld en dient niet te worden geïnterpreteerd als een verplichting tot het gebruik van

		(bijvoorbeeld gelijktijdige aanpassingen of bestellingen) en het ontbreken van herleidbaarheid van handelingen. Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat het gebruik van individuele gebruikersaccounts (één gebruiker per account), met rol- en autorisatiebeheer, is toegestaan en dat de passage in 5.3.2, punt 3 functioneel bedoeld is en niet als verplichting tot gedeelde accounts moet worden geïnterpreteerd?	gedeelde accounts. Wel geldt als functionele eis dat bestellers van Koper elkaars geplaatste bestellingen (Afroepen) in moeten kunnen zien en dat het mogelijk moet zijn om wijzigingen aan te brengen in door collega-bestellers geplaatste bestellingen.
5.	Paragraaf 5.3.1 en 5.3.2	De aanbestedende dienst vraagt om zowel een fotoboek als een demo-omgeving van de webshop. Dit leidt tot onevenredig veel werk, aangezien afbeeldingen ook zorgvuldig en representatief in de webshop kunnen worden getoond. Hiermee komen de eisen uit het fotoboek ook terug in de webshop, die sowieso ingericht zal worden voor de beoordeling. Is het toegestaan om de afbeeldingen uitsluitend in de webshop te tonen, zodat het beoordelingskader gelijk blijft?	Nee, dit is niet toegestaan. Beide subgunningscriteria moeten conform het Aanbestedingsdocument uitgewerkt worden. Uiteraard is het voor Inschrijvers wel toegestaan om in het fotoboek én in de webshop dezelfde foto's te gebruiken.
6.	Paragraaf 5.3.2	In paragraaf 5.3.2 punt 3 worden eisen gesteld aan het accorderen van bestellingen. Tegelijkertijd wordt in het aanbestedingsdocument aangegeven dat er op dit moment nog geen koppeling met het ERP-/inkoopstelsel van de opdrachtgever wordt verlangd, maar dat een dergelijke koppeling in de toekomst mogelijk wel gewenst is. In de gangbare B2B-inkooppraktijk vindt accordering van bestellingen plaats binnen het ERP- of inkoopstelsel van de opdrachtgever (bijvoorbeeld Oracle), en niet binnen de webshop van de leverancier. Inschrijver hanteert daarom een inrichting waarbij: – in de huidige situatie bestellingen zonder accorderingsfunctionaliteit in de webshop worden geplaatst, en – bij een toekomstige koppeling de accorderings- en autorisatieflow volledig binnen de Oracle-omgeving van de opdrachtgever wordt afgehandeld, waarna het akkoord wordt teruggekoppeld aan de leverancier voor uitlevering. Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat accordering van bestellingen niet als verplichte functionaliteit binnen de webshop van	Koper bevestigt dat accordering van bestellingen <u>niet</u> als verplichte functionaliteit binnen de webshop van Leverancier wordt vereist. Bij een eventuele toekomstige koppeling zal de accordering binnen het ERP-/inkoopstelsel van Koper plaatsvinden.

		de leverancier wordt vereist zolang er geen ERP-koppeling is, en dat bij een eventuele toekomstige koppeling accordering binnen het ERP-/inkoopstelsel van de opdrachtgever mag plaatsvinden?	
7.	Paragraaf 5.3.2 en 5.3.3	De uitvraag binnen subgunningscriterium 3 en 4 bevat meerdere onderwerpen en deelvragen die inhoudelijk diepgaand uitgewerkt moeten worden. Een maximale omvang van 2 A4 per criterium is hiervoor onvoldoende en doet afbreuk aan de mogelijkheid om de gevraagde aanpak, onderbouwing en meerwaarde zorgvuldig toe te lichten. Om de kwaliteit, leesbaarheid en beoordelingsmogelijkheid te waarborgen, verzoeken wij de aanbestedende dienst om in plaats van een maximum aantal A4 een maximum van 2.000 woorden te hanteren. Kan de aanbestedende dienst hiermee instemmen?	Nee, hier wordt door Koper niet mee ingestemd. De aangegeven vormvereisten in het Aanbestedingsdocument blijven onverminderd van kracht. Hiermee beoogt de Aanbestedende dienst te sturen op een concreet, bondig, maar toch volledige uitwerking van de subgunningscriteria. Daarnaast blijft de inspanning voor zowel de Inschrijvers als Aanbestedende dienst hierdoor proportioneel.
8.	Beoordelingskader & Programma van Eisen	In onze webshop kunnen gebruikers vanwege de AVG uitsluitend hun eigen bestellingen inzien. Het tonen van bestellingen van andere gebruikers, inclusief afleveradressen en persoonsgegevens, is vanuit privacywetgeving niet wenselijk. Is de aanbestedende dienst bereid om het Programma van Eisen en de beoordelingscriteria hierop aan te passen?	Niet akkoord. Bestellers van Koper zijn namelijk wel volledig bevoegd om gegevens van elkaar te mogen inzien, aangezien het gaat om bestellingen voor één bedrijfsaccount (NVWA) met meerdere bestellers (accounts).
9.	Beoordelingskader & Programma van Eisen	Indien een OCI punch-out koppeling wordt gerealiseerd, is het niet mogelijk om vanuit de webshop een volledig besteloverzicht te genereren. In dat geval worden overzichten door de aanbestedende dienst zelf uit het inkoopstelsel (Oracle) gehaald. Wel kan een extern dashboard worden aangeboden waarin met terugwerkende kracht inzicht wordt gegeven in bestelde producten, klachten, statussen en aantallen bestellingen per gebruiker. Is de aanbestedende dienst zich hiervan bewust en is het toegestaan om dergelijke externe rapportages beschikbaar te stellen?	Ja, dit is toegestaan.

Vragen en opmerkingen over de overige bijlagen			
Vraag	N.a.v. Hoofdstuk/Bijlage nr. .. Paragraaf/Onderdeel uit het betreffende document	Vraag	Antwoord
10.	Bijlage 5 PvE - Eis 1.6	Wenst de aanbestedende dienst direct bij aanvang van de overeenkomst gebruik te maken van een OCI punch-out koppeling? Deze koppeling behoort reeds tot de mogelijkheden binnen de markt en borgt het meest efficiënte bestel- en facturatieproces. Indien de aanbestedende dienst hier niet direct voor wenst te kiezen, wat is hiervoor de overweging	Nee, een (OCI) punch-out koppeling is nog niet direct bij aanvang van toepassing. Koper behoudt zich het recht voor om tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst <u>over te stappen</u> op een punch-out omgeving, waarbij de webshop van Leverancier rechtstreeks wordt gekoppeld aan het inkoop-systeem van de NVWA.
11.	Bijlage 5 PvE – Eis 3.10	Kan de aanbestedende dienst aangeven hoeveel bestelaccounts naar verwachting zullen worden gebruikt gedurende de looptijd van de raamovereenkomst?	In beginsel en conform de huidige werkwijze (gecentraliseerd bestellen) zullen dit naar verwachting maximaal 10 bestelaccounts zijn. Het behoort echter wel tot de mogelijkheden dat deze werkwijze wordt aangepast gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst. Leverancier is in dat geval verplicht hieraan medewerking te verlenen en alles te doen wat redelijkerwijs van hem verwacht kan worden.
12.	Bijlage 5 PvE - Eis 3.12	Kan de aanbestedende dienst aangeven of prijzen in de webshop inclusief of exclusief btw dienen te worden weergegeven? Wij verzoeken de aanbestedende dienst om hierin één duidelijke keuze te maken.	De prijzen in de webshop dienen inclusief btw weergegeven te worden.
13.	Bijlage 5 PvE - Eis 3.13	In eis 3.13 van Bijlage 5 (Programma van Eisen) is opgenomen dat bestellers geplaatste afroepen moeten kunnen inzien, aanpassen, wijzigen en/of annuleren. In eis 3.21 wordt deze mogelijkheid inhoudelijk begrensd tot een bepaald moment voorafgaand aan de levering en uitgesloten voor specifieke situaties. Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat eis 3.13 functioneel moet	Ja, Aanbestedende dienst bevestigt dat eis 3.13 functioneel moet worden geïnterpreteerd. Dit betekent dat het inzien, aanpassen, wijzigen en/of annuleren van geplaatste afroepen mogelijk is voor zover het order- en leveringsproces dit toelaat.

		worden geïnterpreteerd, in die zin dat wijzigingen en annuleringen mogelijk zijn voor zover het orderproces dit toelaat , en dat na het bereiken van productie- of logistieke cut-off momenten (bijvoorbeeld bij spoedafroepen of orders binnen korte levertijd) wijzigingen of annuleringen niet meer mogelijk hoeven te zijn, ongeacht het kanaal (webshop of aanvullend proces)?	
14.	Bijlage 5 PvE – Eis 3.17	Spoedbestellingen vereisen direct en persoonlijk contact om snel te kunnen schakelen met een (lokale) leverancier en om beschikbaarheid, logistiek en levertijd direct af te stemmen. Telefonisch of per e-mail contact is hiervoor aantoonbaar sneller en effectiever dan bestellen via een webshop, die is ingericht op reguliere bestelprocessen en -tijden. Om die reden kunnen prijzen voor spoedbestellingen niet vooraf in de webshop worden weergegeven en is een shop niet goed in te stellen op de noodzaak die komt kijken bij een spoedbestelling. Is de aanbestedende dienst bereid om eis 3.17 hierop aan te passen?	Niet akkoord. Alle bestellingen, waaronder spoedafroepen, dienen te (kunnen) worden geplaatst via de webshop.
15.	Bijlage 5 PvE – Eis 4.5	In Bijlage 5, punt 4.5 wordt gesteld dat spoedafroepen die vóór 12.00 uur geplaatst worden dezelfde (werk)dag vóór 16.00 uur moeten worden bezorgd. De scope van de Raamovereenkomst omvat echter verschillende productcategorieën met uiteenlopende logistieke kenmerken, zoals bloemen (koerier), fruitmanden en (groen)attenties die via duurzame routes of postbezorging worden geleverd. Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat de eis ten aanzien van same-day spoedlevering uitsluitend van toepassing is op Producten die zich hiervoor lenen en die per koerier worden bezorgd (zoals bloemen), en niet geldt voor productcategorieën waarbij same-day levering logistiek of duurzaam niet haalbaar is, zoals fruitmanden en (groen)attenties?	Ja, dit is akkoord.
16.	Bijlage 5 PvE – Eis 7.1	Indien de aanbestedende dienst een sterk, onafhankelijk en aantoonbaar geborgd keurmerk voor duurzame bloemen wenst, kan uitsluitend de Barometer Duurzame Bloemist hier op deze	Nee, dit keurmerk wordt niet verplicht gesteld. Het is aan Inschrijver om aan te tonen dat zij aan eis 7.1 kan voldoen.

		wijze in voorzien. Dit keurmerk toetst volledig onafhankelijk, deskundig en integraal op duurzaamheid binnen de bloemensector en biedt daarmee de meeste zekerheid op naleving van deze eis. Overweegt de aanbestedende dienst om de Barometer Duurzame Bloemist certificering verplicht te stellen binnen deze aanbesteding? Hiermee wordt voorkomen dat niet aan de wens achter deze eis voldaan wordt.	
17.	Bijlage 5 PvE – Eis 8.1	Klopt het dat de aanbestedende dienst bewust geen percentage heeft opgenomen waarmee de maximale contractwaarde kan worden overschreden? In onvoorziene situaties kan de totale spend gedurende de contractperiode hoger uitvallen. Is het mogelijk om hiervoor een overschrijdingspercentage vast te stellen?	Ja, dit klopt. De maximale waarde van de Raamovereenkomst, te weten € 390.000,- exclusief btw, bevat reeds een onzekerheidsmarge.
18.	Bijlage 6 Format fotoboek	Kan de aanbestedende dienst toelichten hoe het begrip 'stockfoto' in het kader van het fotoboek wordt geïnterpreteerd, en bevestigen dat professioneel gemaakte foto's van daadwerkelijk geleverde producten, die exclusief voor inschrijver zijn vervaardigd, toelaatbaar zijn?	Ja, Koper bevestigt akkoord te gaan met professioneel gemaakte foto's van daadwerkelijk geleverde producten, die exclusief door inschrijver zijn vervaardigd. Onder het begrip 'stockfoto' wordt in het kader van het fotoboek verstaan dat geen generieke of vrij verkrijgbare afbeeldingen mogen worden gebruikt, zoals foto's afkomstig van bijvoorbeeld Google Afbeeldingen of andere openbare beeldbanken.
19.	Bijlage 6 Format fotoboek	Hier is opgenomen dat per foto een omschrijving van maximaal 5 zinnen mag worden toegevoegd. Kan de aanbestedende dienst verduidelijken of hierbij uitsluitend wordt gekeken naar het aantal zinnen, of dat er ook een maximum wordt gehanteerd ten aanzien van lengte (bijvoorbeeld aantal woorden of tekens) per omschrijving, om interpretatieverschillen tussen inschrijvers te voorkomen?	Hierbij wordt uitsluitend gekeken naar het aantal zinnen (5). Om de leesbaarheid te bevorderen is de richtlijn hierbij om gebruik te maken van lettertype Verdana 9pt of vergelijkbaar.