



Ministerie van Justitie en Veiligheid

Bijlage 4 Programma van Eisen

Europese aanbesteding

**Levering van bloemen en groen attenties ten behoeve van
het Openbaar Ministerie**

Referentie 7139135

Inhoud

Inleiding.....	3
1 Eisen t.a.v. de inhoud	4
2 Eisen ten aanzien van personeel	5
3 Eisen ten aanzien van bloemen, boeketten en bloemstukken en groen attenties.....	6
4 Eisen ten aanzien van het aansluiten op het bestelsysteem van Opdrachtgever.....	8
5 Eisen ten aanzien van de Punch-out en alternatieve wijze van bestellen.....	9
6 Eisen ten aanzien van bestellingen en leveringen	11
7 Eisen ten aanzien van klachten en helpdesk	12
8 Eisen ten aanzien van de implementatie.....	13
9 Eisen ten aanzien van rapportages en contractmanagement.....	14
10 Eisen ten aanzien van KPI's	15
11 Eisen ten aanzien van de prijsstelling en facturatie.....	17
12 Indexatie	19
13 Eisen ten aanzien van Juridische Voorwaarden.....	20
14 Eisen ten aanzien van Social Return	22
15 Eisen ten aanzien van Duurzaamheid.....	23

Inleiding

In deze bijlage zijn de eisen opgenomen die gelden voor de onderhavige aanbesteding. Waar in dit Programma van Eisen begrippen staan met een hoofdletter wordt Inschrijver verwezen naar de begrippen zoals gedefinieerd in het Beschrijvend document.

Door ondertekening van Bijlage 1: Inschrijfformulier verklaart Inschrijver te voldoen aan c.q. stemt Inschrijver in met alle gestelde eisen zoals opgenomen in dit Programma van Eisen.

Waar Opdrachtgever staat vermeld dient na gunning Koper te worden gelezen, waar Inschrijver staat vermeld dient na gunning Leverancier te worden gelezen.

1 Eisen t.a.v. de inhoud

1.1	Inschrijver garandeert de dienstverlening/levering zoals omschreven, in de scope in paragraaf 1.6 van het Beschrijvend document, in dit Programma van Eisen en de in uitwerking van de Wensen zoals geoffreerd in de Inschrijving, te leveren gedurende de looptijd van de Overeenkomst (inclusief eventuele verlengingen).
1.2	Inschrijver garandeert bezorging in heel Nederland (inclusief de Waddeneilanden). Het Caribisch gebied is uitgesloten.
1.3	Inschrijver zal, op verzoek van Opdrachtgever, aangeven welke onderaannemers worden ingezet voor de uitvoering van de opdracht.
1.4	De door Inschrijver aangeboden dienstverlening is constant gedurende het gehele jaar, zo ook gedurende de zomerperiode en rondom de officiële feestdagen.

2 Eisen ten aanzien van personeel

2.1	Conform de in Nederland geldende wet- en regelgeving dient Inschrijver zeker te stellen dat de bij haar in dienst zijnde werknemers dan wel onderaannemers aan alle wettelijke voorschriften voldoen.
2.2	Inschrijver garandeert dat de medewerkers dan wel onderaannemers die gedurende de looptijd van de Overeenkomst worden ingezet als bloemist beschikken over de voor de werkzaamheden benodigde en relevante (vak)diploma's en certificaten.
2.3	Contactpersonen en medewerkers van Inschrijver dienen voor de uitvoering van deze Opdracht een uitstekende beheersing van de Nederlandse taal in woord en geschrift te hebben.

3 Eisen ten aanzien van bloemen, boeketten en bloemstukken en groen attenties

3.1	Er worden uitsluitend verse Producten geleverd. De geleverde bloemen, boeketten en bloemstukken zijn gegarandeerd vers en dienen minimaal zeven (7) kalenderdagen na levering fris te ogen. Voor groen attenties geldt, indien van toepassing, minimaal 14 dagen. Deze versgarantie houdt in dat de bloemen en/of het groen niet uitvallen, niet verwelken en de kleur in stand blijft. Uiteraard indien de producten in alle redelijkheid volgens de meegeleverde voorschrift(en) van Inschrijver worden behandeld/verzorgd.																		
3.2	Het assortiment omvat minimaal: traditioneel boeketten, veld/plukboeketten, seizoensboeketten, rouwstukken, groen attenties en maatwerk bloemen op offerte basis. Onder maatwerk wordt verstaan: een variant op het standaard aangeboden assortiment (boeket/rouwstuk) of offerte levering buitenland. Bij maatwerk op offertebasis hanteert Inschrijver marktconforme prijzen. Op verzoek van Opdrachtgever verstrekt Inschrijver een transparante prijsopbouw. Hierbij behoudt Opdrachtgever zich het recht voor de betreffende uitvraag buiten de Overeenkomst te plaatsen.																		
3.3	De Producten dienen een representatieve en creatieve uitstraling te hebben. Onder representatief wordt verstaan: passend zijn voor de gelegenheid, zoals werkgerelateerd-feestelijk, privé-lief en privé-leed, waarvoor besteld wordt. Denk bijvoorbeeld aan een jubileum en overlijden. Daarnaast moeten de Producten vers en verzorgd zijn, een passende kleursamenstelling, vorm en omvang hebben. Onder creatief wordt verstaan: origineel, inventief, vindingrijk.																		
3.4	Onder groen attenties wordt verstaan: een breed palet aan duurzame attenties met een natuurlijk karakter. De wijze waarop Inschrijver dit assortiment invult, is ter eigen inzicht, rekening houdend met de eisen en behoeften van Opdrachtgever. De groen attenties kunnen worden ingezet bij verschillende gelegenheden. Deze gelegenheden kunnen worden onderverdeeld in de volgende categorieën: werk gerelateerd-feestelijk, persoonlijk-lief, persoonlijk-leed, overig\algemeen.																		
3.5	Boeketten dienen gesneden en goed gebonden te zijn, d.m.v. touw en voorzien van een standaard kaartje. Behalve op het verpakkingsmateriaal van de boeketten en groen attenties is het niet toegestaan naam aanduidingen of reclame aan te brengen op welk materiaal dan ook.																		
3.6	Bij levering van boeketten, bloemstukken en tafelstukken geldt dat er maximaal 20% bladgroen gebruikt mag worden ten opzichte van bloemen, te rekenen door aantal steeltjes bloemen en aantal steeltjes bladgroen/vulling.																		
3.7	Inschrijver biedt Producten aan in verschillende maten en variaties. Hiervoor gelden vaste prijzen: <table><tr><th>Product</th><th>Aantal</th><th>Bedragen</th></tr><tr><td>Traditioneel boeket</td><td>9</td><td>3 varianten met een waarde van € 22,50 3 varianten met een waarde van € 30,00 3 varianten met een waarde van € 37,50</td></tr><tr><td>Veld/plukboeket</td><td>9</td><td>3 varianten met een waarde van € 22,50 3 varianten met een waarde van € 30,00 3 varianten met een waarde van € 37,50</td></tr><tr><td>Seizoensboeket</td><td>3</td><td>1 variant met een waarde van € 22,50 1 variant met een waarde van € 30,00 1 variant met een waarde van € 37,50</td></tr><tr><td>Groen attentie</td><td>8</td><td>2 varianten met een waarde van € 15,00 2 varianten met een waarde van € 20,00 2 varianten met een waarde van € 25,00 2 varianten met een waarde van € 30,00</td></tr><tr><td>Rouwstuk</td><td>5</td><td>5 varianten met een waarde van € 125,00</td></tr></table>	Product	Aantal	Bedragen	Traditioneel boeket	9	3 varianten met een waarde van € 22,50 3 varianten met een waarde van € 30,00 3 varianten met een waarde van € 37,50	Veld/plukboeket	9	3 varianten met een waarde van € 22,50 3 varianten met een waarde van € 30,00 3 varianten met een waarde van € 37,50	Seizoensboeket	3	1 variant met een waarde van € 22,50 1 variant met een waarde van € 30,00 1 variant met een waarde van € 37,50	Groen attentie	8	2 varianten met een waarde van € 15,00 2 varianten met een waarde van € 20,00 2 varianten met een waarde van € 25,00 2 varianten met een waarde van € 30,00	Rouwstuk	5	5 varianten met een waarde van € 125,00
Product	Aantal	Bedragen																	
Traditioneel boeket	9	3 varianten met een waarde van € 22,50 3 varianten met een waarde van € 30,00 3 varianten met een waarde van € 37,50																	
Veld/plukboeket	9	3 varianten met een waarde van € 22,50 3 varianten met een waarde van € 30,00 3 varianten met een waarde van € 37,50																	
Seizoensboeket	3	1 variant met een waarde van € 22,50 1 variant met een waarde van € 30,00 1 variant met een waarde van € 37,50																	
Groen attentie	8	2 varianten met een waarde van € 15,00 2 varianten met een waarde van € 20,00 2 varianten met een waarde van € 25,00 2 varianten met een waarde van € 30,00																	
Rouwstuk	5	5 varianten met een waarde van € 125,00																	

	Lint bij rouwstuk	-	€ 15,00
	Maatwerk bloemen	-	Bedrag op offerte basis
	De prijzen zijn inclusief btw. Alle kosten met betrekking tot de te leveren Producten zijn inbegrepen in deze prijzen. Per levering van een bestelling mag Inschrijver € 7,50 inclusief btw. als bezorgkosten in rekening brengen, ongeacht het aantal producten en betreffende locatie. De prijzen veranderen evenredig mee wanneer de btw wordt verhoogd/verlaagd.		
3.8	Indien bloemenvoeding de houdbaarheid van boeketten, bloemstukken en groen attenties ten goede komt, wordt de bloemenvoeding kosteloos meegeleverd.		
3.9	Rouwstukken worden voorzien van een lint van minimaal twee slips met daarop de door de besteller gewenste tekst.		

4 Eisen ten aanzien van het aansluiten op het bestelsysteem van Opdrachtgever

4.1	Inschrijver dient op 1 oktober 2026 een werkende Punch-out te hebben welke gekoppeld is aan het bestelsysteem (Leonardo) van Opdrachtgever waar de Producten besteld kunnen worden. Zie bijlage 7 Aansluitkit Punch-out.
4.2	Alle kosten die verband houden met de realisatie, aansluiting op het bestelsysteem van Opdrachtgever en werking van de Punch-out komen volledig voor rekening van Inschrijver. Zie bijlage 7 Aansluitkit Punch-out.
4.3	Inschrijver neemt op verzoek van de Opdrachtgever deel aan evaluatie overleggen om de werking van de koppeling van de Punch-out en het bestelsysteem (Leonardo) van Opdrachtgever te evalueren. Indien de evaluatie daar aanleiding toe geeft, verleent Inschrijver volledige medewerking aan het verbeteren van de koppeling.

5 Eisen ten aanzien van de Punch-out en alternatieve wijze van bestellen

5.1	Inschrijver zal specifiek voor Opdrachtgever een Nederlandstalige Punch-out inrichten. De Punch-out dient actueel en operationeel te zijn en moet per Product worden voorzien van: • een foto (per seizoen door Inschrijver geactualiseerd); • een omschrijving; • de mate van duurzaamheid; • de prijs (incl. btw).
5.2	De Punch-out is 24/7 beschikbaar en werkend.
5.3	Inschrijver dient een betrouwbare en stabiele Punch-out aan te bieden. De beschikbaarheid van de Punch-out bedraagt minimaal 99,5% per maand. De ongeplande downtime van de Punch-Out is maximaal één (1) uur per maand.
5.4	De Punch-out dient te voldoen aan gangbare beveiligingsstandaarden (HTTPS/TLS).
5.5	Gepland onderhoud aan de Punch-out vindt buiten kantooruren plaats en wordt minimaal 48 uur vooraf aangekondigd aan Opdrachtgever. Gepland onderhoud wordt zoveel mogelijk buiten reguliere werktijden uitgevoerd en mag de overeengekomen beschikbaarheid niet onevenredig beïnvloeden.
5.6	Inschrijver garandeert dat de Punch-out catalogus een gelijktijdige belasting (concurrent users) van 50 gebruikers ondersteunt, zonder merkbare vertraging.
5.7	Bij een bestelling moet Opdrachtgever de volgende gegevens in de Punch-out kunnen aangeven: • contactpersoon; • telefoonnummer contactpersoon; • telefoonnummer ontvanger; • afleveradres; • afleverdatum en -tijd; • eventueel tekst op kaartje; • bestelnummer / referentienummer voor facturatie.
5.8	De Punch-out beschikt over de functionaliteit om één of meerdere bestelling(en): • vooruit te plannen; • kosteloos te kunnen wijzigen en/of annuleren tot 12:00 uur op de dag voorafgaand aan de gevraagde afleverdag.
5.9	De Punch-out beschikt over de mogelijkheid een offerteaanvraag voor maatwerk bestellingen te kunnen doen binnen de scope van de Overeenkomst. Inschrijver brengt binnen een werkdag een offerte uit.
5.10	In de Punch-out is goed zichtbaar welke (kwaliteits)afspraken ten aanzien van bestellingen (waaronder levertijden, versgarantie, verpakking) zijn gemaakt tussen Opdrachtgever en Inschrijver.
5.11	Binnen de Punch-out is het mogelijk te zoeken door te filteren op prijs en type Product.
5.12	Zowel productprijzen als bezorgkosten worden in de Punch-out afzonderlijk weergegeven inclusief btw.
5.13	In de Punch-out worden door Inschrijver per Product de duurzaamheidskwalificatie vermeld, waarbij de Producten worden gerangschikt van meest naar minst duurzaam.
5.14	Invoering van adresgegevens dient plaats te vinden op basis van automatische adresvalidatie.
5.15	Inschrijver onderhoudt zelf zijn catalogus. Wijzigingen in de catalogus komen slechts na goedkeuring door de Contractmanager van Opdrachtgever beschikbaar voor gebruik.

5.16	Indien het bestelsysteem bij Opdrachtgever niet beschikbaar is, waaronder in ieder geval tijdens de jaarlijkse systeemsluiting aan het einde van het kalenderjaar, biedt Inschrijver kosteloos een alternatieve bestelwijze aan.
5.17	De alternatieve bestelwijze leidt niet tot hogere kosten, afwijkende levercondities of verminderde rapportageverplichtingen.
5.18	De alternatieve bestelprocedure wordt voorafgaand aan de systeemsluiting getest en afgestemd met Opdrachtgever.
5.19	De alternatieve bestelprocedure wordt voorafgaand aan de jaarlijkse systeemsluiting getest en schriftelijk bevestigd als operationeel.
5.20	Inschrijver doet tijdens de implementatie een voorstel voor de procedure voor spoedaanvragen. In overleg met Opdrachtgever wordt de procedure voor spoedvragen vervolgens voorafgaande aan de operationele uitvoering van de overeenkomst vastgesteld.

6 Eisen ten aanzien van bestellingen en leveringen

6.1	Producten die bezorgd worden bij een locatie anders dan een OM-locatie dienen aan de buitenzijde van de verpakking voorzien te zijn van de NAW-gegevens van de geadresseerde. De bestelling en levering van de Producten mag niet herleidbaar zijn naar het OM.
6.2	Bestellingen voor OM-locaties die vóór 11:00 uur worden geplaatst, worden dezelfde werkdag vóór 16:00 uur bezorgd, tenzij bij bestelling een ander levermoment is aangegeven. Bestellingen voor OM-locaties die tussen 11:00 en 17:00 uur worden geplaatst, worden de volgende werkdag tussen 08:00 en 10:00 bezorgd, tenzij bij bestelling een ander levermoment is aangegeven.
6.3	Bestellingen buiten OM-locaties die vóór 13:00 uur worden geplaatst, worden de volgende dag bezorgd, tenzij bij bestelling een ander levermoment is aangegeven. Spoedleveringen die vóór 13:00 uur worden geplaatst, worden dezelfde werkdag vóór 17:00 uur geleverd.
6.4	Leveringen van Producten dient van maandag tot en met zaterdag te kunnen plaatsvinden.
6.5	Minimaal 98% van de leveringen vindt plaats binnen het overeengekomen tijdvenster.
6.6	Indien de levering van een Product niet binnen gestelde levertijd kan plaatsvinden, stelt Inschrijver de besteller hiervan tijdig op de hoogte. Te late leveringen worden niet gefactureerd dan wel volledig gecrediteerd.
6.7	Inschrijver logt wanneer een Product is geleverd zodat aan Opdrachtgever kan worden gerapporteerd welke Producten te laat zijn geleverd (i.v.m. creditatie) en welk percentage op tijd is geleverd. De resultaten worden besproken tijdens de periodieke contract- en evaluatiegesprekken
6.8	De besteller wordt geïnformeerd door Inschrijver indien de ontvanger het Product weigert in ontvangst te nemen.
6.9	Teksten voor op een kaartje te leveren bij een bestelling zullen na het afdrukken van de tekst op het kaartje uit het (bestel-)systeem worden verwijderd.
6.10	Inschrijver zal bij het plaatsen van een bestelling bij een onderaannemer (lokale bloemist) iedere verwijzing naar het OM als Opdrachtgever verwijderen.

7 Eisen ten aanzien van klachten en helpdesk

7.1	Inschrijver implementeert een klachtenprocedure, waarin duidelijk staat vermeld op welke wijze een klacht kan worden ingediend (in ieder geval telefonisch en per e-mail), wat de respons- en oplossingstijd is en op welke wijze schriftelijke registratie van de klacht en status van de klachtafhandeling plaats vindt. Voor een klacht geldt: - een responstijd van maximaal 24 uur voor ontvangstbevestiging en; - een doorlooptijd van maximaal drie (3) werkdagen voor klachtafhandeling. Opdrachtgever ontvangt per e-mail bevestiging van een ingediende klacht.
7.2	Inschrijver beschikt over een helpdesk die op werkdagen tussen 08:30 en 17:00 uur zowel telefonisch als per e-mail bereikbaar is.
7.3	Opdrachtgever meldt binnen vijf (5) kalenderdagen bij Inschrijver wanneer het Product niet voldoen aan de versgarantie / kwaliteitseisen, hierbij overlegt Opdrachtgever minimaal één foto van het betreffende Product. Inschrijver draagt dan, binnen (één) 1 werkdag na melding, zorg voor kosteloze vervanging.

8 Eisen ten aanzien van de implementatie

8.1	De implementatie start direct na definitieve gunning.
8.2	Inschrijver en Opdrachtgever starten kort na ondertekening van de Overeenkomst met een gezamenlijke kick-off. De datum hiervoor zal gezamenlijk worden vastgesteld.
8.3	Binnen tien (10) werkdagen na definitieve gunning levert Inschrijver een implementatieplan bij Opdrachtgever aan ter goedkeuring. Het implementatieplan bevat minimaal: • Planning met mijlpalen; • Testmomenten Punch-out; • Risicoanalyse; • Beschrijving alternatieve wijze van bestellen bij systeemsluiting; • Communicatieplan richting gebruikers; • Uitwerking van de klachten procedure.
8.4	Inschrijver is verantwoordelijk voor een volledige, tijdige en correcte implementatie van de Overeenkomst, waaronder in ieder geval: • Realisatie en configuratie van de Punch-out; • Inrichting van de alternatieve bestelprocedure; • Testen van order-, lever- en facturatieprocessen; • Inrichting van rapportage- en KPI-structuur; • Afstemming met betrokken functionarissen van Opdrachtgever; • Inrichten helpdesk en klachtenprocedure. Op verzoek van Opdrachtgever kunnen wijzigingen in het implementatieplan en/of implementatie worden aangebracht die invloed hebben op het bestelproces.
8.5	Inschrijver wijst één vaste implementatiemanager aan als primair aanspreekpunt voor de implementatiefase. De implementatiemanager: • Beschikt over aantoonbare ervaring met vergelijkbare implementatietrajecten; • Is bevoegd besluiten te nemen namens Inschrijver; • Is gedurende de implementatiefase bereikbaar tijdens kantooruren; • Draagt zorg voor voortgangsbewaking en risicobeheersing. • Wisseling van implementatiemanager vindt uitsluitend plaats na voorafgaande schriftelijke instemming van Opdrachtgever.
8.6	Voor ingebruikname vindt een gezamenlijke testfase plaats tijdens de implementatieperiode. Operationele dienstverlening vindt uitsluitend plaats na schriftelijke akkoordverklaring van Opdrachtgever.
8.7	De Inschrijver levert tijdens de implementatieperiode in afstemming met Opdrachtgever een handleiding op voor intern gebruik van het OM. De handleiding bevat in ieder geval het volgende: - het assortiment (incl. kwaliteit, seizoenswissels en levertijden); - bestelproces voor bestellers Opdrachtgever; - functioneren Punch-out.
8.8	Inschrijver garandeert dat de implementatie uiterlijk op 30 september 2026 is afgerond en dat de gehele dienstverlening op 1 oktober 2026 volledig operationeel is.
8.9	Voor de implementatie en de in de implementatieperiode verrichte activiteiten worden door Inschrijver geen kosten aan Opdrachtgever in rekening gebracht.

9 Eisen ten aanzien van rapportages en contractmanagement

9.1	Inschrijver stelt een vaste contactpersoon aan voor de communicatie met de Opdrachtgever. Bij afwezigheid of vervanging dient de vervangende contactpersoon van hetzelfde niveau te zijn met minimaal dezelfde beslissingsbevoegdheden.
9.2	Inschrijver verzorgt minimaal éénmaal (1) per jaar een tactisch overleg met de contractmanager van Opdrachtgever. Tijdens dit overleg kunnen onder andere de volgende onderwerpen worden besproken: • Uitvoering van de Overeenkomst; • Algemene voortgang en prestaties; • Uitvoering social return; • Analyse prestatie Opdrachtgever op gebied van duurzaamheid, Inschrijver adviseert hier pro-actief op; • Ontwikkelingen bij Opdrachtgever, in de markt of Inschrijver; • Eventuele verbetertrajecten. Inschrijver hanteert hierin een proactieve houding.
9.3	Inschrijver draagt zorg voor het plannen van de afspraken, het opstellen van een agenda, voor de verslaglegging en het binnen zeven (7) werkdagen digitaal toezenden van deze verslaglegging aan Opdrachtgever.
9.4	Inschrijver garandeert dat gesignaleerde verbeterpunten, wensen en werkafspraken effectief worden opgepakt.
9.5	Inschrijver levert per kwartaal, binnen één (1) maand na het verstrijken van het betreffende kwartaal, een managementrapportage aan Opdrachtgever ten aanzien van de verleende dienstverlening in het betreffende kwartaal. Inschrijver dient de volgende onderwerpen te rapporteren: • Omzetoverzicht: ◦ Overzicht bestellingen ◦ Aantal bestellingen gesorteerd naar productgroep/prijs ◦ Aantal bestellingen gesorteerd naar duurzaamheidskwalificatie ◦ Totale omzet • KPI resultaten • Uitvoering duurzaamheidsdoelstellingen Opdrachtgever; • Een overzicht van de klachtenregistratie: per soort, locatie, datum en afhandeltijden; • Downtime Punch-out: aantal werkdaguren dat de Punch-out niet te bereiken is geweest. Opdrachtgever ontvangt de rapportages in Excel, zodat sortering van gegevens mogelijk is. Inschrijver levert dit via e-mail aan bij de contractmanager van Opdrachtgever. Tijdens de implementatieperiode worden de verdere details voor deze rapportages met beide partijen nader overeengekomen.
9.6	Inschrijver rapporteert onmiddellijk aan Opdrachtgever zodra zich (structurele) problemen voordoen of worden verwacht die van invloed (kunnen) zijn op de uitvoering van de Overeenkomst.
9.7	Bij structurele tekortkomingen geldt een escalatiemodel bestaande uit: • schriftelijke waarschuwing; • verplicht verbeterplan binnen tien (10) werkdagen; • uitvoeren verbeterplan en toepassing contractuele maatregelen.
9.8	De jaarlijkse overleggen en het aanleveren van kwartaalrapportages zijn onderdeel van de dienstverlening. Inschrijver mag hiervoor geen aparte kosten in rekening brengen.

10 Eisen ten aanzien van KPI's

Voor de sturing en de bewaking van de kwaliteit van de Overeenkomst zijn onderstaande kritieke prestatie-indicatoren (KPI's) opgesteld. Deze KPI's zullen door de contractmanager van Opdrachtgever worden gemeten en gemonitord.

10.1	Opdrachtgever hanteert kritieke prestatie-indicatoren (KPI's) om de kwaliteit, betrouwbaarheid en duurzaamheid van de dienstverlening van Inschrijver te monitoren. De KPI's hebben betrekking op onder andere de leverbetrouwbaarheid, de kwaliteit van de geleverde producten en dienstverlening en de bijdrage aan duurzaamheid. De prestaties van Inschrijver worden periodiek geëvalueerd op basis van de KPI's zoals opgenomen in dit hoofdstuk. De resultaten worden besproken tijdens de periodieke contract- en evaluatiegesprekken tussen Opdrachtgever en Inschrijver. Inschrijver gaat akkoord met de toepassing van de KPI's gedurende de looptijd van de Overeenkomst inclusief eventuele verlengingen.
10.2	Indien Inschrijver één of meerdere KPI's niet behaalt, stelt Opdrachtgever Inschrijver hiervan schriftelijk op de hoogte. Inschrijver start vervolgens een intern onderzoek naar de oorzaak van de tekortkoming en presenteert binnen vijftien (15) werkdagen na ontvangst van de melding een plan van aanpak met daarin de voorgenomen correctieve maatregelen. Het plan van aanpak wordt ter beoordeling voorgelegd aan Opdrachtgever. Ten aanzien van de niet behaalde KPI('s) vindt binnen een door Opdrachtgever vast te stellen termijn, doch uiterlijk vóór het geplande volgende evaluatiemoment, een hernieuwde beoordeling plaats om vast te stellen of de genomen correctieve maatregelen het gewenste effect hebben gehad. Indien blijkt dat de KPI('s) structureel niet worden behaald of de correctieve maatregelen onvoldoende effect sorteren, treden Partijen met elkaar in overleg over aanvullende maatregelen om de dienstverlening te verbeteren.
10.3	KPI 1 - Leverbetrouwbaarheid Leverbetrouwbaarheid wordt gemeten aan de hand van het percentage bestellingen dat correct, volledig en binnen de overeengekomen levertermijn wordt geleverd. Norm: Minimaal 98% van de bestellingen wordt per kwartaal correct en tijdig geleverd. Een levering wordt als correct en tijdig beschouwd wanneer: - het juiste Product wordt geleverd overeenkomstig de bestelling; - de levering plaatsvindt binnen de overeengekomen levertermijn; - de levering plaatsvindt op het juiste afleveradres.
10.4	KPI 2 - Kwaliteit van het geleverde Product De kwaliteit van de geleverde Producten wordt gemeten aan de hand van het aantal gegronde klachten in verhouding tot het totaal aantal bestellingen. Norm: Maximaal 1% van het totaal aantal bestellingen per kwartaal leidt tot een gegronde klacht. Een klacht wordt als gegrond beschouwd indien sprake is van onder andere: - beschadigde, verwelkte of kwalitatief onvoldoende Producten bij levering; - een ontbrekend, onjuist of onleesbaar kaartje bij de levering.

	Gegronde klachten worden geregistreerd door Opdrachtgever en periodiek besproken met Inschrijver in het kader van contractmanagement en de evaluatie van de dienstverlening.
10.5	KPI 3 – Duurzaamheid Tijdens de implementatiefase wordt KPI 3 op basis van de in de inschrijving opgenomen verbeterambitie op het gebied van duurzame bedrijfsvoering, waaronder – in ieder geval – het ingediende groeiplan, door Partijen concreet uitgewerkt. KPI 3 ziet toe op de mate waarin Inschrijver gedurende de looptijd invulling geeft aan de verbeterambitie op het gebied van duurzame bedrijfsvoering. De voortgang wordt halfjaarlijks besproken. De beoordeling vindt plaats op basis van de mate waarin: - de aangeboden duurzaamheidsmaatregelen aantoonbaar worden toegepast; - de ontwikkeling in de mate van duurzaamheid van het assortiment; - invulling wordt gegeven aan de aangeboden verbeterambities.

11 Eisen ten aanzien van de prijsstelling en facturatie

11.1	De in dit PvE opgenomen prijzen per Product (zie eis 3.6) zijn het uitgangspunt waarop Inschrijver het aanbod van zijn Producten dient te baseren. Inschrijver offreert zelf geen prijzen voor de gevraagde Producten.
11.2	In de Punch-out opgenomen productprijzen zijn alle kosten inbegrepen, zoals onder andere (niet limitatief) kosten voor de benodigde Producten, administratiekosten, kosten voor benodigde materialen, overheadkosten en alle eventuele verdere overige kosten. De kosten voor bezorging worden separaat vergoed. Inschrijver brengt verder geen andere kosten in rekening.
11.3	De bedragen die in de Punch-out worden weergegeven zijn inclusief btw. De bedragen die worden overgehaald naar het bestelsysteem (Leonardo) bestaan uit bedragen exclusief btw met daarbij apart de btw vermeld. Dit om er voor te zorgen dat order en factuur exact matchen.
11.4	Als gedurende de looptijd van de Overeenkomst de Opdrachtgever voor de ondersteuning van het inkoopproces gebruik gaat maken van een ander bestelsysteem, verplicht Inschrijver zich een correct werkende aansluiting op dit andere bestelsysteem te realiseren binnen een tussen partijen af te spreken termijn. Voor deze door Inschrijver te realiseren aansluiting op dat systeem, kan Inschrijver geen kosten in rekening brengen bij Opdrachtgever.
11.5	Facturen voldoen minimaal aan de wettelijke eisen. Facturen die hier niet aan voldoen, worden niet in behandeling genomen. De wettelijke eisen aan facturen staan gepubliceerd op de website van de Belastingdienst. Inschrijver vermeldt op de factuur minimaal de in Bijlage 8 Factuurvereisten vermelde gegevens. Elke factuur dient een specificatie (type Product, prijs van Product, aantallen) van de geleverde bestelling te bevatten. Inschrijver dient binnen 30 dagen na levering een factuur te zenden aan Opdrachtgever. Gedurende de looptijd kan worden overgegaan tot verzamelfacturen, indien hier sprake van is werkt Inschrijver hier kosteloos aan mee.
11.6	Inschrijver is verplicht elektronisch te factureren De Rijksoverheid is vanaf november 2018 verplicht om e-factureren te implementeren. Dit is vastgelegd in de EU-Richtlijn Elektronische facturering bij overheidsopdrachten (2014/55/EU). De Rijksoverheid werkt sinds 1 januari 2017 bij nieuwe overeenkomsten met e-facturering. Inschrijver is verplicht tot e-factureren conform hetgeen is beschreven op de Helpdesk e-factureren (https://www.helpdesk-efactureren.nl). Adres: Openbaar Ministerie Financieel Dienstencentrum SSC DJI-581 Postbus 90829 2509LV DEN HAAG ssc.gvka@dji.minjus.nl (OIN): 00000004000000034000 Onder vermelding van het 406xxxxxx bestelordernummer Let op Het inkoop ordernummer beginnend met 406 dient te allen tijde op de factuur te staan. Indien het bestel ordernummer niet op de factuur staat wordt de factuur niet betaald.

11.7	Opdrachtgever berekent geen kosten aan Inschrijver voor aansluiting op en communicatie met DigiPoort. Bij een directe aansluiting op de DigiPoort komen alle kosten vanaf het koppelvlak aan opdrachtnemerszijde voor rekening van de Inschrijver.
11.8	Facturatie vindt plaats op basis van het daadwerkelijk aantal bestellingen en leveringen.
11.9	De standaard betalingstermijn is dertig kalenderdagen na ontvangst van een correcte factuur. Indien een factuur niet akkoord is bevonden, wordt Inschrijver hiervan met opgave van de reden in kennis gesteld. Inschrijver dient de factuur naar aanleiding hiervan aan te passen.

12 Indexatie

12.1	1. De overeengekomen prijzen zijn voor het eerst indexeerbaar per 1 oktober 2027, en vervolgens telkens na verloop van 12 maanden. 2. Indexatie vindt plaats op basis van de consumentenprijsindex (CPI), reeks 'Alle bestedingen' (2015=100), zoals maandelijks gepubliceerd door het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS). Indien de reeks 2015=100 niet meer beschikbaar is, is de opvolgende reeks van het CBS (of een door het CBS aangewezen koppelfactor) van toepassing. 3. De indexering kan zowel opwaarts als neerwaarts plaatsvinden. Een verzoek tot indexering dient minimaal drie (3) maanden vóór de ingangsdatum te worden ingediend. 4. Voor de berekening wordt het indexcijfer van de herzieningsmaand gehanteerd. De indexering wordt berekend volgens de volgende formule: (CPI van de maand herzieningsdatum van het betreffende jaar gedeeld door CPI van de maand herzieningsdatum van het voorgaande jaar) minus 1. De uitkomst wordt uitgedrukt in een percentage en afgerond op twee decimalen. $\left(\frac{\text{index jaar, maand}}{\text{index jaar-1, maand}} - 1 \right) * 100$ 5. Indexering kan worden geïnitieerd door zowel Opdrachtgever als Inschrijver. 6. De indexering treedt uitsluitend in werking na schriftelijke goedkeuring door de contractmanager van Opdrachtgever. Na goedkeuring worden de aangepaste tarieven door Inschrijver verwerkt in het prijzenblad en de Punch-out. Inschrijver verstrekt hierbij een geactualiseerd prijzenoverzicht aan Opdrachtgever. 7. Indien het verzoek tot indexering niet tijdig wordt ingediend, wordt de ingangsdatum van de indexering verschoven met inachtneming van de termijn van drie (3) maanden. 8. Prijswijzigingen anders dan op basis van de in dit artikel beschreven indexatie zijn niet toegestaan behoudens wettelijke btw aanpassing.
--------------------	---

13 Eisen ten aanzien van Juridische Voorwaarden

13.1	Voor de dienstverlening/levering zal met de Inschrijver aan wie de Opdracht wordt gegund een Overeenkomst worden aangegaan waarin de afspraken, prijzen en condities zijn vastgelegd.
13.2	De looptijd van de beoogde Overeenkomst bedraagt twee (2) jaar en twee (2) maanden voor implementatie met voor Opdrachtgever de optie van verlenging met tweemaal (2) een periode van maximaal 12 maanden tegen gelijkblijvende voorwaarden.
13.3	Inschrijver conformeert zich bij eventuele gunning van de Opdracht onvoorwaardelijk en volledig aan de (eventueel o.b.v. de Nota van inlichtingen aangepaste) "model Overeenkomst" inclusief de Algemene Rijksinkoopvoorwaarden 2026 (ARIV-2026) zoals opgenomen in Bijlage 5 en 5a. Dit betekent dat uitsluitend de door Opdrachtgever gehanteerde voorwaarden van toepassing zijn.
13.4	Inschrijver bevestigt dat hij bij de uitvoering van de Opdracht en gedurende de looptijd van de Overeenkomst geen aanspraken zal maken op het gebruik van eigen verkoop- en leveringsvoorwaarden of andere algemene voorwaarden van de zijde van Inschrijver.
13.5	Inschrijver houdt zich gedurende de looptijd van de Overeenkomst, inclusief eventuele verlengingen, aantoonbaar aan de wettelijke bepalingen uit de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) en de Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming (UAVG).
13.6	Inschrijver wordt aangemerkt als een zelfstandig verwerkingsverantwoordelijke.
13.7	Inschrijver verwerkt persoonsgegevens uitsluitend binnen de Europees Economische Ruimte (EER).
13.8	Inschrijver dient aan alle in Nederland geldende wet- en regelgeving te voldoen met betrekking tot alle data, gegenereerd gedurende deze Opdracht en de uitvoering van de Overeenkomst.
13.9	Inschrijver treft passende technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen ter bescherming van persoonsgegevens.
13.10	Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever onverwijld, doch uiterlijk binnen 24 uur, zodra hij kennis heeft genomen van een inbreuk in verband met persoonsgegevens. Voorgaande laat onverlet de verplichtingen die Opdrachtnemer heeft op grond van artikel 33 en 34 van de AVG en andere wet- en regelgeving in het kader van de meldplicht datalekken.
13.11	Inschrijver bewaart persoonsgegevens niet langer dan strikt noodzakelijk voor de uitvoering van de overeenkomst met Opdrachtgever. Nadat de dienstverlening is geëindigd, worden resterende persoonsgegevens die Inschrijver van Opdrachtgever heeft ontvangen door Inschrijver binnen een maand verwijderd.
13.12	Opdrachtgever heeft het recht om een security en privacy-audit uit te voeren bij Inschrijver. Indien Inschrijver niet met deze audit meewerkt, geeft dit de Opdrachtgever het recht om de Overeenkomst met onmiddellijke ingang tussentijds te beëindigen.
13.13	Inschrijver beschikt over een privacy en klachtenreglement conform geldende wet- en regelgeving.

13.14	Inschrijver zal in het kader van de beëindiging van de Overeenkomst ten behoeve van een vlekkeloze overdracht naar een eventuele nieuwe opdrachtnemer alle medewerking verlenen.
--------------	--

14 Eisen ten aanzien van Social Return

14.1	Gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst dient Inschrijver invulling te geven aan social return on investment (SROI). Inschrijver gaat na gunning met Opdrachtgever een samenwerking met (vertegenwoordigers van) Opdrachtgever aan, die volledig in het teken staat van het invulling geven aan 'Social Return (on investment) 2.0' ofwel: SROI 2.0. Uitgangspunten voor de samenwerking zijn: - Inschrijver brengt vanuit de expertise van zijn organisatie concrete en uitvoerbare ideeën en/of plannen in, die een bijdrage leveren aan 'Social Return 2.0'; - Opdrachtgever en Inschrijver bespreken en besluiten vervolgens samen op welke wijze uitvoering wordt gegeven aan de bedoelde ideeën en/of plannen; - Inschrijver rapporteert zoveel mogelijk op concrete en meetbare wijze over de resultaten van de uitvoering van de ideeën en/of plannen. Inschrijver rapporteert aan Opdrachtgever; - Naar aanleiding van de terugkoppeling van de resultaten van de uitgevoerde ideeën en/of plannen, kan indien nodig tussentijds worden bijgestuurd. Uitgangspunten voor de te behalen resultaten zijn; - Er wordt rekening gehouden met een redelijke termijn – van bijvoorbeeld 6 maanden – na ingangsdatum van de Raamovereenkomst waarin Opdrachtgever en Inschrijver kennis en ervaring opdoen met (het werken met) elkaar, alvorens wordt aangevangen met het vormgeven van de samenwerking in het kader van SROI 2.0; - Er wordt (vervolgens) minimaal 3% van het totaal aantal gewerkte uren door mensen met een vermelding in het Doelgroepregister van het UWV, danwel de financiële waarde die dit percentage vertegenwoordigt (op basis van een redelijke loonsom) op jaarbasis door Inschrijver ingezet voor SROI 2.0; - Primair doel is dat banen worden gerealiseerd voor mensen die zijn geregistreerd in het doelgroepregister van het UWV. Met inachtneming van deze uitgangspunten maken Opdrachtgever en Inschrijver afspraken over de concrete invulling van de samenwerking, de beoogde resultaten en de rapportage over resultaten. Deze afspraken worden vastgelegd in een door Opdrachtgever en Inschrijver gezamenlijk vast te stellen Plan van Aanpak SROI 2.0, dat wordt toegevoegd (als addendum) aan de Overeenkomst.
-------------	--

15 Eisen ten aanzien van Duurzaamheid

15.1	Inschrijver draagt zorg voor een zo duurzaam mogelijke uitvoering van de dienstverlening en houdt daarbij rekening met productkeuze, het vermijden dan wel tot een minimum beperken van pesticidegebruik, keuze verpakkingsmaterialen en inrichting logistiek.
15.2	Presentatiemateriaal dient gemaakt te zijn van gerecycled materiaal en na gebruik eenvoudig te kunnen worden gescheiden in afvalcategorieën (PMD, groen, papier). Het gebruik van materialen die uitsluitend als het restafval kunnen worden verwerkt dient zoveel mogelijk te voorkomen.
15.3	Inschrijver spant zich in om het aantal af te leggen kilometers te beperken door bestellingen efficiënt te plannen en te combineren in bezorgroutes.
15.4	Inschrijver stelt een groeiplan op met daarin een verbeterambitie op het gebied van duurzame bedrijfsvoering en de wijze waarop verdere verbetering aan de hand van meetbare doelstellingen wordt nagestreefd gedurende de looptijd van de overeenkomst.