

Raamovereenkomst inzake levering van Bloemen/Geschenken

Referentienummer: WS3285894251

Inhoudsopgave

1. Definities.....	4
2. Voorwerp van de Raamovereenkomst	4
3. Nadere Opdrachten	4
4. Leveringsvoorwaarden	5
5. Ingangsdatum en duur van de Raamovereenkomst.....	5
6. Prijzen en indexering	6
7. Facturering.....	7
8. Contract- en leverancier management	7
9. Prestatie afspraken.....	8
10. Slotbepalingen	9
Bijlagen	9

Partijen

de Nederlandse Organisatie voor toegepast-natuurwetenschappelijk onderzoek TNO, gevestigd te Den Haag, Anna van Buurenplein 1, 2595 DA (hierna te noemen "TNO")

en

....., gevestigd te ,(adres) (hierna te noemen "Opdrachtnemer")

hierna tezamen ook aangeduid als "partijen";

nemen in aanmerking dat:

- TNO een Europese aanbesteding heeft aangekondigd op TenderNed door middel van de publicatie van de aanbestedingsstukken met kenmerk WS3285894251 waarin de opdracht is omschreven ('de opdracht').
- Opdrachtnemer in dat kader een Inschrijving heeft gedaan en met die Inschrijving zich in staat en bereid heeft verklaard om de opdracht uit te voeren en heeft verklaard voldoende op de hoogte te zijn van de werkzaamheden en de doelstelling van de opdracht om deze succesvol te kunnen uitvoeren.
- Opdrachtnemer de Economisch meest voordelige Inschrijving op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding ("BPKV") heeft gedaan en als gevolg daarvan TNO de opdracht aan Opdrachtnemer heeft gegund.
- Op basis van die gunning onder andere de onderhavige Raamovereenkomst tussen partijen tot stand is gekomen, waarin de voorwaarden zijn vastgelegd die van toepassing zijn op alle Nadere Opdrachten tot het verrichten van de prestatie die Opdrachtnemer gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst gegund krijgt naar aanleiding van een Nadere Offerteaanvraag;
- Er sprake dient te zijn van een goede samenwerking tussen Opdrachtnemer en TNO;
- Raamovereenkomst leidt niet tot een omzet- en afnameverplichting van TNO in aantallen af te nemen Nadere Opdrachten;

Verklaren partijen het volgende te zijn overeengekomen:

1. Definities

- 1.1 De definities zoals beschreven in de aanbestedingsstukken en/of Algemene Inkoopvoorwaarden van TNO gelden voor deze Raamovereenkomst.

2. Voorwerp van de Raamovereenkomst

- 2.1 Partijen komen overeen dat vanaf **1 december 2026** Opdrachtnemer de dienstverlening betreffende levering op het gebied van **bloemen/geschenken** zal leveren conform de voorwaarden van de Aanbestedingsstukken waaronder de Aanbestedingsleidraad en het daarin opgenomen Programma van Eisen als mede de Nota van Inlichtingen en de onder deze Raamovereenkomst bepaalde voorwaarden.
- 2.2 TNO is niet verplicht om gedurende de looptijd van deze Raamovereenkomst Nadere Opdrachten tot het verrichten van diensten te verstrekken, maar is daartoe gerechtigd. Ook is TNO niet verplicht tot afname van een minimumaantal Nadere Opdrachten. Opdrachtnemer kan derhalve generlei aanspraak maken op het verkrijgen van Nadere Opdrachten tot het verrichten van diensten gedurende de looptijd van deze Raamovereenkomst.
- 2.3 Gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst heeft TNO het recht te plaatsen, gelijk Opdrachtnemer zal aanvaarden, Nadere Opdrachten voor het door Opdrachtnemer verrichten van diensten en/of het leveren van producten.

3. Nadere Opdrachten

- 3.1 Nadere Opdrachten onder de Raamovereenkomst komen tot stand door het door TNO opstellen van Nadere Offerteaanvragen op basis waarvan Opdrachtnemer een Nadere Offerte opstelt. Deze Nadere Offerte moet voldoen aan de voorwaarden zoals overeengekomen in deze Raamovereenkomst. Onder de Raamovereenkomst worden aldus Nadere Opdrachten gesloten inzake het uitvoeren van diensten.
- 3.2 Er is sprake van uiteenlopende Nadere Opdrachten zowel in vorm, omvang als complexiteit en deze kunnen zowel structureel als op ad hoc/incidentele basis worden verstrekt.
- 3.3 Nadere Opdrachten die zien op het standaard assortiment worden verstrekt via de e-catalogus. Maatwerk offertes kunnen ook op andere wijze worden verzocht.
- 3.4 De e-catalogus voldoet aan de door TNO gestelde eisen.
- 3.5 Op basis van de Nadere Opdracht door middel van Nadere Offerteaanvraag wordt door de Opdrachtnemer de Nadere Offerte ingediend.
- 3.6 Acceptatie of afwijzing van de Nadere Offerte vindt plaats door middel van schriftelijke kennisgeving. De acceptatie van de Nadere Offerte door TNO leidt tot een Nadere Opdracht voor dienstverlening door Opdrachtnemer, conform de in de Raamovereenkomst en de in de Aanbestedingsstukken gestelde eisen en voorwaarden.
- 3.7 Niet schriftelijk door Opdrachtnemer bevestigde Nadere Opdracht waarvan nog geen uitvoering van de dienstverlening heeft plaatsgevonden kunnen door TNO te allen tijde kosteloos worden geannuleerd, zonder dat TNO tot enige schadevergoeding gehouden is.
- 3.8 Een Nadere Offerte van Opdrachtnemer moet voldoen aan en mag niet minder gunstig zijn dan de ingediende Inschrijving die de basis heeft gevormd voor de gunning van de Raamovereenkomst.

- 3.9 Opdrachtnemer verplicht zich om op elke Nadere Offerteaanvraag een Nadere Offerte in te dienen.
- 3.10 Indien Opdrachtnemer na ontvangst van een Nadere Offerteaanvraag besluit géén Nadere Offerte in te dienen, dient Opdrachtnemer dat binnen twee werkdagen na ontvangst van de Nadere Offerteaanvraag schriftelijk aan TNO te melden.
- 3.11 Voor de uitvoering van deze diensten geldt geen exclusiviteit.
- 3.12 Met ingang van de afspraken zoals vastgelegd in deze Raamovereenkomst, vervallen alle eventuele eerdere afspraken tussen partijen of haar rechtsvoorgangers.
- 3.13 Bij eventuele wet en/of regelingswijzigingen die de inhoud van deze Raamovereenkomst raken, verklaren partijen zich bereid om in onderling overleg tot een aanpassing te geraken.

4. Leveringsvoorwaarden

- 4.1 Van toepassing op de uitvoering van de dienstverlening zijn de voorwaarden van deze Raamovereenkomst inclusief Bijlagen. Aanvullend zijn van toepassing de Algemene Inkoopvoorwaarden van TNO, de Nota van Inlichtingen, de Aanbestedingsleidraad en de Inschrijving van Opdrachtnemer.
In geval van tegenstrijdigheden tussen de bepalingen uit de Raamovereenkomst en boven genoemde documenten dan prevaleren de bepalingen uit de Raamovereenkomst c.q. uit de Bijlagen in onderstaande volgorde waar het document met een lager nummer boven het document met een hoger nummer prevaleert:
1. De onderhavige Raamovereenkomst referentienummer
 2. Bijlage 1 Aanbestedingsleidraad kenmerk WS3285894251
 3. Bijlage 2 Algemene Inkoopvoorwaarden van TNO, december 2025.
 4. Bijlage 3 Eisen e-catalogus
 5. Bijlage 3 Inschrijving van de Opdrachtnemer d.d.
 6. Bijlage 4 Prijzenblad
- 4.2 De Inschrijver dient adequaat verzekerd te zijn tegen bedrijfsaansprakelijkheid, passend bij de aard, omvang en risico's van de uit te voeren werkzaamheden, dan wel bereid en in staat te zijn om ingeval van voorgenomen gunning een dergelijke verzekering af te sluiten.
- 4.3 De algemene (leverings-)voorwaarden of voorwaarden van Opdrachtnemer of voorwaarden van derden (waaronder voorwaarden van onderaannemers, hulppersonen en branchevoorwaarden), zijn uitdrukkelijk niet van toepassing.
- 4.4 De voorwaarden van deze Raamovereenkomst zijn integraal van toepassing op alle eventueel gedurende de looptijd van deze Raamovereenkomst te verstrekken Nadere Opdrachten, tenzij in een Nadere Opdracht uitdrukkelijk van (enige bepaling van) deze Raamovereenkomst wordt afgeweken, voorover er geen sprake is van een wezenlijke wijziging.

5. Ingangsdatum en duur van de Raamovereenkomst

- 5.1 De Raamovereenkomst wordt aangegaan voor de duur van twee (2) jaar. De ingangsdatum is [1 december 2026](#) en eindigt, zonder dat opzegging vereist is, van rechtswege op [1 december 2028](#).
- 5.2 TNO is gerechtigd, doch niet verplicht, de Raamovereenkomst eenzijdig en zonder wijziging van de voorwaarden te verlengen met twee (2) periodes van één (1) jaar, ingaande 1 december 2028 en 1 december 2029. Uiterlijk twee (2) maanden voor het einde van de Raamovereenkomst met inbegrip van de periode waarmee deze is verlengd, zal TNO Opdrachtnemer informeren of TNO de Raamovereenkomst wenst te verlengen.

De maximale looptijd van de Raamovereenkomst bedraagt derhalve ten hoogste vier (4) jaar en zal ten laatste eindigen op 30 november 2030.

- 5.3 De Raamovereenkomst kan tegen gelijkblijvende voorwaarden door TNO voor een periode van maximaal 6 maanden worden verlengd indien zich een situatie voordoet waarin beëindiging van de Raamovereenkomst tot discontinuering van de uitvoering leidt. Wanneer en of zich een dergelijke situatie voordoet, wordt enkel door TNO bepaald en uiterlijk 30 kalenderdagen voor de voorziene beëindigingsdatum van de Raamovereenkomst schriftelijk onder opgave van redenen aan de Opdrachtnemer medegedeeld. Het staat Opdrachtnemer niet vrij deze verlenging te weigeren.
- 5.4 Na beëindiging van de Raamovereenkomst blijven de in de Raamovereenkomst geldende voorwaarden van toepassing op de dienstverlening die dan nog door Opdrachtnemer wordt uitgevoerd of afgerond.
- 5.5 Tussentijdse opzegging van deze Raamovereenkomst is voor partijen mogelijk met inachtneming van een opzegtermijn van minimaal drie (3) maanden. Opzegging geschiedt schriftelijk, per brief.
- 5.6 TNO is gerechtigd de Raamovereenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen in geval gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst blijkt dat op Opdrachtnemer één van de in de aanbestedingsstukken gestelde uitsluitingsgronden van toepassing is, dan wel Opdrachtnemer niet (meer) voldoet aan de in de aanbestedingsstukken gestelde geschiktheidseisen en/of uitvoeringsvoorwaarden, dan wel Opdrachtnemer ernstig tekortschiet in de nakoming van zijn dienstverlening conform in artikel 9.2 en 9.3 overeengekomen prestaties.
- 5.7 De voorwaarden van deze Raamovereenkomst en de Algemene Inkoopvoorwaarden van TNO blijven van toepassing op alle Nadere Opdracht die na het eindigen van de Raamovereenkomst voortduren.

6. Prijzen en indexering

- 6.1 De onder de Raamovereenkomst door Opdrachtnemer uit te voeren dienstverlening en Nadere Opdrachten worden uitgevoerd op basis van de Tarieven als opgenomen in het prijzenblad **Bijlage 4** van deze Raamovereenkomst en zoals in de aanbestedingsstukken staat vermeld.
- 6.2 De door Opdrachtnemer gehanteerde Tarieven tijdens de uitvoering van de Raamovereenkomst dienen werkelijke kosten te bevatten en marktconform zijn.
- 6.3 Er kunnen geen kosten in rekening gebracht worden voor het opstellen van Nadere Offertes.
- 6.4 Tarieven dienen te worden afgegeven in euro's exclusief BTW en liggen in ieder geval vast tot 1 december 2027.
- 6.5 Met ingang van 1 september 2027 kunnen de Tarieven eenmaal per contractjaar worden aangepast voor het daaropvolgende contractjaar, conform het CBS Consumentenprijsindexcijfer (CPI), alle huishoudens, totaal bestedingen. De aanpassing vindt plaats op basis van het laatst gepubliceerde CPI-indexcijfer voorafgaand aan de indexeringsdatum, ten opzichte van hetzelfde indexcijfer een jaar eerder. De Tarieven kunnen zowel opwaarts als neerwaarts worden aangepast. De eerste tariefaanpassing kan plaatsvinden per 1 december 2027. Inschrijver dient een eventuele tariefwijziging uiterlijk twee (2) maanden vóór de ingangsdatum schriftelijk aan Opdrachtgever kenbaar te maken.
- 6.6 Een wijziging van de overeengekomen Tarieven kan slechts worden doorgevoerd als hierover tussen TNO en Opdrachtnemer overeenstemming is bereikt. Uitsluitend na schriftelijke goedkeuring van TNO kunnen prijswijzigingen worden toegepast.

- 6.7 Indexeringsverzoeken over voorgaande jaren kunnen niet met terugwerkende kracht worden ingediend en ingevoerd.
- 6.8 Negatieve indexering dient Opdrachtnemer te allen tijde schriftelijk te melden, voorzien van een toelichting op de gehanteerde formule bij. Tarieven dienen in een dergelijk geval verplicht te worden herzien.

7. Facturering

- 7.1 Per Nadere Opdracht zal Opdrachtnemer factureren. Facturen met prijzen excl. BTW dienen gespecificeerd te zijn inzake de Nadere Opdracht welke en in ieder geval het referentienummer van de Nadere Opdracht te bevatten.

Opdrachtnemer dienen de volgende tenaamstelling te gebruiken op de factuur:

TNO

T.a.v. Crediteuren

Postbus 96829

2509 JE DEN HAAG

Facturen kunnen digitaal verstuurd worden naar e-invoice@tno.nl. Opdrachtnemer kan meerdere facturen in één email aanbieden. Alle facturen moeten worden voorzien van een geldig TNO bestelnummer. Facturen moeten worden aangeleverd in PDF-formaat. Hierbij geldt: Bijlages bij facturen dienen in hetzelfde PDF-bestand te worden aangeboden als de factuur zelf en niet separaat. Één PDF-bestand mag niet meerdere facturen bevatten.

- 7.2 Betaling van facturen vindt plaats binnen dertig (30) dagen na ontvangst van een daarmee overeenstemmende factuur.

8. Contract- en leverancier management

- 8.1 Opdrachtnemer stelt een contactpersoon beschikbaar. Deze persoon zal de implementatie van de opdracht begeleiden en de uitvoering van de dienstverlening tijdens de Raamovereenkomst periode.
- 8.2 De overlegstructuur conform onderstaande tabel is op deze opdracht van toepassing.

Soort overleg	Aanwezig	Rapportage/documenten	Frequentie
Implementatie overleg	Contactpersoon Opdrachtnemer Contactpersoon TNO	Implementatie van de dienstverlening, -plan en werkafspraken	Voor de start van de opdracht en indien nodig
Kwartaal Overleg	Contactpersoon Opdrachtnemer Contactpersoon TNO	Management rapportage geleverd door Opdrachtnemer	Per kwartaal (Q)
Evaluatie Overleg	Contactpersoon Opdrachtnemer Contactpersoon TNO	Management rapportage geleverd door Opdrachtnemer	1 maal per jaar
Ad hoc Overleg	Contactpersoon Opdrachtnemer Contactpersoon TNO	Schriftelijke toelichting van de vraag of situatie geleverd door Opdrachtnemer of TNO	Indien nodig
Escalatie Overleg	Contactpersoon Opdrachtnemer Manager TNO / Contactpersoon TNO	Schriftelijke toelichting van de vraag of situatie geleverd door Opdrachtnemer of TNO	Indien nodig
Contractoverleg	Contactpersoon Opdrachtnemer Manager TNO / Contactpersoon TNO	Schriftelijke toelichting van de vraag of situatie geleverd door Opdrachtnemer of TNO	Indien nodig

8.3 Voor het overleg levert Opdrachtnemer of TNO de gevraagde rapportage of documenten conform artikel 8.2

9. Prestatie afspraken

9.1 De volgende prestatie indicatoren voor deze opdracht worden gemonitord:

1. *Leverbetrouwbaarheid*
>95% van de bestellingen wordt geleverd binnen de overeenkomen levertijd.
2. *Compleetheid levering*
> 98% van de leveringen is volledig en conform bestelling.
3. *Productkwaliteit*
< 2% van de artikelen leidt tot een kwaliteitsklacht
4. *Conformiteit bedrukking*
> 98% van de bedrukte artikelen voldoet aan goedgekeurde proefdruk.
5. *Naleving productspecificaties*
100 % conform PvE (incl. materiaal, afwerking en functionaliteit).

9.2 De te behalen prestaties worden als volgt gedefinieerd met de te behalen punten:

Prestatie indicator	8	7-6	2	1	Punten
Leverbetrouwbaarheid	100% - 95%	95% - 80%	79 % - 65%	< 65%	7
Tevredenheid	100% - 98%	98% - 90%	89% – 80%	< 80%	7
Productkwaliteit	≤ 2%	2–3%	3–5%	> 5%	7
Conformiteit bedrukking	100% – 98%	97% – 90%	89% – 80%	< 80%	7
Naleving productspecificaties	100%	99%-95%	94%-90%	> 90%	7
Maximale score					

9.3 De te behalen prestaties worden als volgt gedefinieerd met de te behalen punten:

Interpretatie		Punten
Zeer goed	Opdrachtnemer voert zijn dienstverlening boven verwachtingen uit	10 - 8
Goed	Opdrachtnemer voert zijn dienstverlening conform verwachtingen uit	7-6
Onvoldoende	Opdrachtnemer voert zijn dienstverlening niet conform verwachtingen uit en zal een verbeterplan indienen	5-4
Slecht	Opdrachtnemer voert zijn dienstverlening niet conform Raamovereenkomst uit en de Raamovereenkomst kan worden beëindigd	3

Raamovereenkomst inzake Bloemen/Geschenken. Ref. WS3285894251

- 9.4 Opdrachtnemer conformeert zich aan de benoemde prestatie indicatoren systematiek en komt de verwachtingen van TNO na.
- 9.5 Opdrachtnemer zal zorgdragen voor het monitoren van de ondergenoemde prestatie indicatoren.
- 9.6 Indien de samenwerking tussen partijen niet optimaal of naar wens verloopt, wordt Opdrachtnemer gevraagd om een verbeterplan op te stellen. Het verbeterplan dient 3 weken na de vastlegging van de situatie overlegd te worden en binnen 3 maanden tot uitvoering te worden gebracht.
- 9.7 Op basis van prestatiemeting conform artikel 9.2 en 9.3, indien Opdrachtnemer ernstig tekortschiet in de nakoming van zijn prestaties, kan de Raamovereenkomst worden beëindigd conform artikel 5.5 van deze Raamovereenkomst.
- 9.8 Indien beide partijen het wenselijk vinden, kunnen de prestatie afspraken tijdens de uitvoering van de Raamovereenkomst aangepast of gewijzigd worden.

10 Slotbepalingen

- 10.4 Afwijkingen van deze Raamovereenkomst of Nadere Opdrachten zijn slechts bindend voor zover zij uitdrukkelijk tussen partijen schriftelijk zijn overeengekomen.
- 10.5 Door ondertekening van deze Raamovereenkomst vervallen alle eventueel eerder door partijen gemaakte mondelinge en schriftelijke afspraken over het verstrekken van opdrachten tot het verrichten van diensten of het leveren van producten.

Aldus in tweevoud opgemaakt en rechtsgeldig ondertekend door:

TNO

Opdrachtnemer

TNO

<Naam organisatie Opdrachtnemer>

Handtekening:

Handtekening:

Datum:

Datum:

Bijlagen zijn separaat aan de Raamovereenkomst toegevoegd.

- Bijlage 1** : Aanbestedingsleidraad kenmerk [WSXXXXXX](#)
Bijlage 2 : Algemene Inkoopvoorwaarden van TNO, december 2025
Bijlage 3 : Eisen e-catalogus
Bijlage 3 : Inschrijving Opdrachtnemer
Bijlage 4 : Het prijzenblad