

BIJLAGE

Programma van Eisen

Dit document beschrijft de eisen voor de openbare Europese Aanbesteding Levering en Onderhoud van Interieurbeplanting en maakt als zodanig deel uit van de aanbestedingsdocumenten. Dit document bevat de gedetailleerde uitwerking van de eisen die Avans stelt aan de gevraagde levering en dienstverlening.

De Opdrachtnemer dient aan alle eisen te voldoen. Door het doen van een inschrijving verklaart Opdrachtnemer akkoord te gaan met deze eisen.

Eisen 1. Algemeen	
1.1	Opdrachtnemer gaat akkoord met de in het beschrijvend document gehanteerde waarderings- en beoordelingssystematiek.
1.2	De medewerkers van opdrachtnemer dienen alle voorschriften op het gebied van veiligheid, gegeven door de beveiliging en/of functionarissen van Avans, op te volgen. Bij het niet-naleven van aanwijzingen en/of (veiligheid)voorschriften kunnen de hieruit voortvloeiende kosten en/of schade bij opdrachtnemer in rekening worden gebracht en kan de desbetreffende medewerk(st)er het verdere verblijf bij Avans worden ontzegd. Avans houdt regelmatig veiligheid gerelateerde oefeningen waaraan opdrachtnemer mee dient te werken zonder vergoeding van kosten c.q. gedeelde omzet. Het vereiste niveau van veiligheid van Avans is maatgevend indien dat hoger is dan de wetgever vereist of beoogt. Voor zover in het beschrijvend document niet anders is vermeld, zijn van toepassing de overheidsvoorschriften, als ware zij letterlijk opgenomen, de voorschriften van keuringen, normen, verordeningen, besluiten en reglementen, zoals Bouw- en Woningtoezicht, arbeids- en veiligheidsinspectie, Dienst Milieuzaken en dergelijke. Naast de relevante NEN-normen zijn van toepassing de NPR-uitgaven van het Nederlands Normalisatie Instituut. Van kracht zijn de laatste uitgaven zoals zij op de dag van aanbesteding gelden.
1.3	De internationale sociale voorwaarden zijn van toepassing. Zie https://www.pianoo.nl/nl/themas/maatschappelijk-verantwoord-inkopen-mvi-duurzaam-inkopen/mvi-thema-s/internationale-sociale-voorwaarden

Eisen 2. Juridisch	
2.1	Door het indienen van een inschrijving gaat Opdrachtnemer akkoord met de inhoud van de Raamovereenkomst zoals deze na de (laatste) Nota van inlichtingen door Avans is vastgesteld.
2.2	De Algemene Inkoopvoorwaarden van Avans zijn van toepassing op deze aanbesteding, de algemene en/of verkoopvoorwaarden van Opdrachtnemer worden nadrukkelijk van de hand gewezen.
2.3	De volgorde in prioriteit (in aflopend belang) in geval van strijdigheid tussen de contractdocumenten is: a. De Raamovereenkomst inclusief bijlagen en documenten; b. De tweede Nota van Inlichtingen; c. De eerste Nota van Inlichtingen; d. Het beschrijvend document zoals gepubliceerd op d.d. 6 november 2020, inclusief bijlagen e. De Algemene Inkoopvoorwaarden van Avans f. De inschrijving van opdrachtnemer inclusief bijlage(n).
2.4	Opdrachtnemer informeert Avans zodra opdrachtnemer weet, of behoort te weten dat de nakoming van de opdracht niet of niet tijdig of niet naar behoren plaatsvindt. Melding geschiedt onmiddellijk.
2.5	Wanneer en indien van toepassing, na gunning blijkt dat er sprake is van één of meer onderaannemers dan wordt de Wet Ketenaansprakelijkheid zoals geregeld in de Invorderingswet 1990 alsmede het G-rekeningenbesluit 1991 van toepassing verklaard op de Raamovereenkomst. Opdrachtnemer vrijwaart Avans tegen alle eventuele aanspraken die door de belastingdienst of de bedrijfsvereniging in het kader van de Wet Ketenaansprakelijkheid worden gemaakt, alsmede tegen eventuele op die wet gebaseerde verhaalsanspraken van onderaannemers die met (een deel van) het werk worden belast.
2.6	Opdrachtnemer volgt de voor Avans relevante ontwikkelingen inzake wet- en regelgeving en adviseert daarover in de context voor Avans. Daarbij is het noodzakelijk Avans tijdig te attenderen op (mogelijke) wijzigingen in de wet- en regelgeving en de (mogelijke) impact hiervan voor Avans. Aandachtspunten daarbij zijn bijvoorbeeld: • consequenties voor bedrijfsvoering, financiën, veiligheid en/of imago; • aansprakelijkheid; • planning en samenhang andere activiteiten.

Eisen 3. Commercieel	
3.1	De raamovereenkomst heeft een duur van vier (4) jaar en kan drie (3) maal met de periode van maximaal twaalf (12) maanden verlengd worden, mits Avans Hogeschool dit minimaal zes (6) maanden voor de einddatum van de raamovereenkomst schriftelijk en rechtsgeldig ondertekend kenbaar maakt aan opdrachtnemer. Indien niet expliciet wordt verlengd eindigt de raamovereenkomst van rechtswege.
3.2	De aangeboden tarieven zijn in Euro's afgerond op twee (2) decimalen, exclusief BTW. De volgende BTW percentages moeten onderscheiden worden: • 9% BTW voor de levende materialen, zoals bloemstukken/plantgarantie • 21% BTW voor de niet-levende materialen.
3.3	De door Opdrachtnemer aangeboden tarieven zijn 'all-in', dat wil zeggen dat alle hieraan gerelateerde kosten zijn inbegrepen, waaronder (maar niet uitsluitend): kosten voor middelen en materialen (zoals korrels, watermeter en voeding), salariskosten, overheadkosten, kosten voor creatieve invulling/ontwerptekeningen, gebruik/verbruik (onderhouds-), inhuur hoogwerker, plantgarantie, proef-/testkosten, kosten van keuringen, certificaten, verzekeringen, reis- en verblijfkosten, verpakings-, transport- en opslagkosten, belasting, heffingen, administratieve kosten, kosten voor overleg, advisering, etc. Voor advisering, rapportage, controle bezoeken, calculaties, offertes en evaluaties kunnen geen kosten in rekening worden gebracht.
3.4	De geboden tarieven of de geboden opslagpercentages liggen vast gedurende de duur van 1 jaar.
3.5	Opdrachtnemer is gerechtigd de overeengekomen tarieven voor levering en onderhoud ten hoogste één (1) maal per jaar, steeds in januari, en wel voor het eerst op 1 januari 2023 te wijzigen. De prijswijziging kan maximaal gelijk zijn aan en dient te gebeuren op basis van de volgende index: van CPI; prijsindex 2015=100 (of bij wijziging van het basisjaar tijdens de contractduur het meest recente basisjaar) > jaarmutatatie CPI over alle bestedingen/CPI Dienstverlening. De indexering wordt bepaald door het gemiddelde van de meest recente vier (4) beschikbare en vastgelegde, voorafgaande kwartaalcijfers. Opdrachtnemer dient hiertoe in de maand oktober van het lopende kalenderjaar een onderbouwd voorstel te doen. Uitsluitend na goedkeuring van Avans kunnen tariefwijzigingen worden toegepast. Het al dan niet accepteren van het voorstel is ter beoordeling van Avans. Indexeringsverzoeken over voorgaande jaren kunnen niet met terugwerkende kracht worden ingediend en ingevoerd.
3.6	Eventuele kosten verbonden aan de beëindiging danwel ontbinding van de Raamovereenkomst worden gedragen door Opdrachtnemer. Opdrachtnemer dient alle medewerking te verlenen bij einde van de Raamovereenkomst in de overgang naar nieuwe Opdrachtnemer.
3.7	Naast de levering en het onderhoud van interieurbeplanting omvat de Raamovereenkomst ook diensten waarvoor op voorhand geen prijzen geoffreerd kunnen worden: - Het in opdracht en voor rekening van Opdrachtgever leveren van nieuwe (kunst-) planten op (nieuwe) locaties.

	- Advies en ondersteuning (inclusief de mogelijkheid tot tijdelijke opslag) bij verhuizing van Planteenheden wanneer de situatie hier om vraagt. Bijvoorbeeld in verband met grootschalige verhuizingen of verbouwingen. Voor de tijdelijke opslag geldt geen enkele afnameverplichting. - Verhuur van beplanting bij gelegenheden en het brandwerend maken van kunstplanten. - Planten buiten het basisassortiment planten en/of afwijkende pot/bak. Ook voor bovenstaande produkten/diensten dient Opdrachtnemer marktconforme prijzen te offren/ hanteren. Om te bepalen of een offerte marktconform, logisch, aannemelijk en realistisch is kan aan Opdrachtnemer worden verzocht om een nadere onderbouwing, specificaties van kosten en toelichting.
--	---

Eisen 4. Communicatie en managementinformatie	
4.1	Opdrachtnemer wijst één vaste contactpersoon (accountmanager) aan welke als eerste aanspreekpunt voor Avans fungeert en die de contacten onderhoudt over de aanvraag en uitvoering van de dienstverlening en werking van de Raamovereenkomst. De accountmanager kan offerte aanvragen op basis van koop verwachten vanuit meerdere academies/ diensten. Het onderhoud loopt centraal via de contractbeheerder van Avans.
4.2	Opdrachtnemer informeert Avans tijdig indien er sprake is van opvolging/ vervanging van de vaste contactpersoon, echter uiterlijk één (1) maand van tevoren. Bij tijdelijke afwezigheid van de vaste contactpersoon vanwege bijvoorbeeld vakantie of ziekte dient er te allen tijde een vervanger te worden aangewezen die bekend is met Avans en de gemaakte afspraken. Avans behoudt het recht om een vervangende contactpersoon te vragen indien de samenwerking, naar het oordeel van Avans, niet goed verloopt.
4.3	Ten behoeve van de uitvoering van de Raamovereenkomst zullen op gezette tijden tactische overleggen gehouden worden tussen Opdrachtnemer en Avans. De volgende overlegvorm is van toepassing: Per half jaar dient formeel (tactisch) overleg plaats te vinden tussen de vaste contactpersoon van Opdrachtnemer en de contactpersonen van Avans. Daarnaast worden naar behoefte gestuurde (operationeel) overleggen gepland, indien noodzakelijk. Tijdens het tactisch overleg komen minimaal de volgende zaken aan de orde: • Beoordeling en voortgang op gemaakte contractafspraken door middel van de Prestatiemeter; • Evalueren van en zoeken naar oplossingen voor structurele problemen; • Ontwikkelen en realiseren van ideeën gericht op bijv.: innovatie/ integrale kostenreductie; • Vaststellen ontwikkelafspraken en update mutaties voor de komende periode/ contractjaar; • Veranderingen in de organisatie, zowel bij Avans als bij Opdrachtnemer; • Optie tot verlenging van de Raamovereenkomst. De verslaglegging is aan opdrachtnemer en wordt binnen twee (2) weken na het overleg digitaal aangeleverd aan Avans. Avans heeft het recht om de voornoemde termijnen in overleg met opdrachtnemer te wijzigen.
4.4	Indien noodzakelijk zal er op strategisch niveau overleg plaatsvinden tussen contractmanager en contracteigenaar van Opdrachtgever en de contactpersonen van de opdrachtnemer. Op strategisch niveau wordt er overlegd met betrekking tot de meest strategische aspecten van het contract.
4.5	Overleggen (op elk niveau), inclusief de voorbereidende werkzaamheden, reistijden, uit te werken verslagen/rapportages etc. zullen niet in rekening worden gebracht bij Avans.
4.6	Na iedere onderhoudsronde verzorgt Opdrachtnemer een rapportage in excel m.b.t. de algemene staat van de groenvoorziening voorzien van een advies, indien deze niet aan de beschreven kwaliteitseisen voldoet en/of er afwijkingen zijn t.o.v. de inventarisatielijst, zoals deze door Avans aan het begin van het contract is aangeleverd. Opdrachtnemer zal deze lijst ieder half jaar actualiseren.

Eisen 5. Kwaliteitseisen	
5.1	Bij aanvang van de Overeenkomst, zal Opdrachtnemer in overleg met Avans een Dossier Afspraken en Procedures (DOP) opstellen, waarin alle operationele zaken zijn vastgelegd. Jaarlijks wordt dit document herzien, daar waar nodig. Dit document is uiterlijk gereed in mei 2021.
5.2	Avans hanteert een zgn. Prestatiemeter, welke periodiek wordt besproken met de contractmanager van Avans en waarbij de uitslag van de Prestatiemeter onderwerp van gesprek is. De uitslag van de Prestatiemeter is gekoppeld aan de tevredenheid van Avans over de geleverde dienstverlening door Opdrachtnemer en deze dient minimaal een 7 (op een schaal van 1. Tot 10) te zijn. De Prestatiemeter omvat de meest relevante contractafspraken en -doelen (vastgesteld vanuit de aanbestedingsdocumenten en offerte van opdrachtnemer). De prestatimeter vermeldt een aantal meetbare kpi's en een aantal kpi's waarvan op basis van de ervaring van de contactpersonen en interne klanten van Avans de tevredenheid wordt gemeten. De score wordt bepaald aan de hand van meetbare management informatie en de ervaring van de contractmanager en interne klanten van Avans. Indien nodig wordt op basis van de uitkomst van de Prestatiemeter bijgestuurd. Indien een van de KPI's onder de norm is, wordt door Opdrachtnemer een oorzaakanalyse gemaakt en door Opdrachtnemer planmatig een verbetertraject ingezet. De Opdrachtnemer zal binnen 2 weken na de periodieke bespreking een bondig verbeterplan met tijdspad aan Avans overleggen . Een voorbeeld van de Prestatiemeter is als BIJLAGE 6 - Concept prestatimeter toegevoegd aan de aanbestedingsdocumenten. De huidige Avans Prestatiemeter zal in overleg worden herzien qua lay-out en worden voorgelegd aan de Opdrachtnemer waaraan de opdracht wordt gegund. In samenspraak wordt de nieuwe definitieve Prestatiemeter vastgesteld. Opdrachtnemer gaat akkoord met de systematiek uit het voorbeeld Prestatiemeter. De door de opdrachtnemer aangeboden KPI's uit de aanbidding worden in de Prestatiemeter opgenomen.
5.3	Opdrachtnemer verzamelt minimaal één week voorafgaand aan het tactisch overleg de benodigde gegevens ten behoeve van de Prestatiemeter en verzend deze digitaal naar de contactpersoon van Avans.
5.4	Opdrachtnemer zet zich in om de resultaten van de Prestatiemeter te behalen en continu te verbeteren of op het afgesproken niveau te houden. De KPI's zoals beschreven in Eis 5.2 kunnen jaarlijks worden bijgesteld en de normen van de KPI's worden jaarlijks omhoog bijgesteld om in de spiraal van continue kwaliteitsverbetering te komen.
5.5	Opdrachtnemer draagt bij aan het verhogen van klanttevredenheid. Hiervoor werkt Opdrachtnemer actief mee aan de onderzoeken en stelt jaarlijks in samenwerking met Avans vast hoe de tevredenheid voor het betreffende jaar wordt gemeten.

Eisen 6. Bestellen en betalen	
6.1	Opdrachtnemer dient orderformulieren (PDF) te kunnen ontvangen op 1 emailadres voor ontvangst van orders.
6.2	Onder vermelding van het Proquiro-nummer verzendt Opdrachtnemer digitaal een factuur naar: crediteuren@avans.nl De factuur bevat tenminste: • Naam en adres van de Opdrachtnemer • Adressering Avans, deze luidt; Avans Hogeschool Crediteurenadministratie Postbus 90116 4800 RA Breda • BTW identificatienummer van de Opdrachtnemer; • Het toegepaste btw percentage, inclusief de differentiatie hoog / laag tarief en vrijstelling BTW; • Het verschuldigde BTW bedrag; • De vergoeding excl. BTW moet overeenkomen met het totale factuurbedrag; verminderd met de gefactureerde BTW; • Ordernummer /-referentie (verstrekkt door Avans); • Registratienummer Opdrachtnemer bij de Kamer van Koophandel; • De naam van de contactpersoon van Opdrachtgever. Voorts dient de factuur te voldoen aan de wettelijke vereisten.
6.3	De facturen dienen door Opdrachtnemer digitaal in PDF-format en indien beschikbaar ook in XML – format te worden ingediend. Andere bestandsformaten worden niet geaccepteerd. De maximale bestandsgrootte is 10 MB, dit betreft de e-mail zelf inclusief eventuele bijlage(n). Fysieke 'papieren' facturen worden niet in behandeling genomen.
6.4	Facturering en betaling vinden plaats in een wettig Nederlands betaalmiddel.
6.5	Opdrachtnemer factureert per bedrijfsonderdeel, het is niet mogelijk om op 1 factuur meerdere bedrijfsonderdelen te factureren. Opdrachtnemer moet er rekening mee houden dat meerdere organisatieonderdelen, zoals academies en diensten interieurbepanting kunnen aankopen voor hun eigen ruimte. De kosten voor het totale onderhoud worden op 1 factuur vermeld. Avans zorgt voor de interne doorbelasting middels het door de Opdrachtnemer verstrekte factuuroverzicht, zie 6.12. Bestellingen voor het onderhoud verlopen centraal via de contractbeheerder van Avans.
6.6	Indien een factuur niet voldoet aan de hiervoor genoemde Eisen wordt de Opdrachtnemer hiervan schriftelijk en/of per email op de hoogte gebracht. De betreffende factuur wordt pas in behandeling genomen op het moment dat deze voldoet aan alle genoemde Eisen. De betalingstermijn gaat pas in op het moment dat de factuur voldoet aan alle gestelde Eisen.
6.7	Avans hanteert een betalingstermijn van 30 dagen na factuurdatum.
6.8	Op het moment dat Leverancier extra kosten wil factureren op een reeds ontvangen order, dan dient de leverancier hiervoor een nieuwe opdracht te ontvangen van Avans met een nieuw referentienummer om afwijkingen tussen order en factuurbedrag, en daarmee vertraging in het betaalproces, te voorkomen.
6.9	Avans heeft uitgangspunten opgesteld t.a.v. het bestellen tot betalen proces, zie hiervoor BIJLAGE 7 - Uitgangspunten en factuureisen. Opdrachtnemer dient zich aan deze uitgangspunten te conformeren.
6.10	Voor de periodieke facturatie per kwartaal (voor het reguliere onderhoudswerk) zal Avans digitaal (en eenmalig per jaar vooruit) een indicatieve opdracht verstrekken,

	gebaseerd op een zo nauwkeurig mogelijke schatting door Avans van de contractueel overeengekomen periodiek te factureren bedragen. De details hieromtrent worden nader met Opdrachtnemer afgestemd.
6.11	Avans Hogeschool wil zaken doen met bedrijven welke in staat zijn om door middel van koppeling hun digitale omgeving toegankelijk te maken voor de digitale omgeving van Avans. Dat wil zeggen dat er een beveiligde (secure) link moet zijn vanuit de Avans omgeving naar de boekingsomgeving van de leverancier. Avans Hogeschool hanteert 2 mogelijkheden tot het plaatsen van opdrachten: 1. Door een opdracht met vrije bestelregels te verstrekken (op basis van maatwerkofferte); 2. Door een opdracht via de online boekingsomgeving van de contractant te plaatsen. In dit geval wordt indien mogelijk via een roundtrip de boekingsomgeving toegankelijk gemaakt. De koppeling tussen het inkoopstelsel/ omgeving van Avans en de digitale boekingsomgeving wordt gerealiseerd d.m.v. een SAP-OCI koppeling In samenwerking met opdrachtnemer wordt onderzocht welke oplossing de meest passende is.
6.12	Opdrachtnemer zorgt na iedere wijziging voor een actueel factuuroverzicht in excel. In dit overzicht staan de volgende kolommen vermeld: • Account- en contractnummer van Opdrachtnemer • Bestellende organisatieonderdeel van Avans, met adres, met contactpersoon • Wijze van onderhoud conform prijsblad • Aantal bakken, aantal verzorgingseenheden, • Jaarbedrag exclusief 21% btw, kwartaalbedrag exclusief 21% btw, • jaarbedrag exclusief 9% btw, kwartaalbedrag exclusief 9% btw, • Totale jaarbedrag, exclusief btw, • totale kwartaalbedrag exclusief btw. Deze lijst blijft eigendom van Avans.

Eisen 7. Implementatie en afronding overeenkomst	
7.1	De af te sluiten Raamovereenkomst gaat naar verwachting in op 1 maart 2021. Avans hecht grote waarde aan een soepele overgang en een goede start van de Raamovereenkomst. Opdrachtnemer garandeert dat de door Avans gevraagde dienstverlening vanaf 1 maart 2021 door Opdrachtnemer kan worden uitgevoerd/overgenomen. Vanaf 1 maart 2021 is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor een representatieve staat van de Interieurbeplanting inclusief eventuele vervanging (plantgarantie).
7.2	Om de voortgang te monitoren wenst Avans vanaf het moment van voorlopige gunning tot en met de start van de overeenkomst een regulier overleg met Opdrachtnemer. Dit regulier overleg blijft ook plaatsvinden in de opstartfase (t/m 2 maanden na start van de overeenkomst). Opdrachtnemer dient van alle besprekingen een verslag te maken en dit beschikbaar te stellen aan de contactpersoon van Avans. Het verslag is pas definitief na akkoord van de desbetreffende contactpersoon van Avans
7.3	Alle verzorgingseenheden worden bij start overeenkomst (uiterlijk 1 mei 2021) op subtiële wijze (bijv. een sticker) voorzien van een uniek registratienummer. Deze informatie mag niet gemakkelijk te verwijderen zijn. Deze registratienummers staan door opdrachtnemer vermeld in de inventarisatielijst. Opdrachtnemer zorgt na iedere wijziging voor een actuele inventarisatielijst in excel met aparte tab per locatie, voorzien van registratienummer, ruimtenummer, organisatieonderdeel van Avans en contactpersoon, aantal bakken, aantal verzorgingseenheden, soort onderhoud, baktype, afmeting bak, interieurbeplanting of kunstbeplanting. Deze inventarisatielijst blijft eigendom van Avans. Deze eis geldt ook bij uitbreidingen gedurende gehele contractperiode
7.6	Opdrachtnemer gaat akkoord dat bij verschil van mening over de representatieve staat van de Interieurbeplanting Avans het recht voorbehoud een derde onafhankelijke partij in te schakelen ter objectieve beoordeling waarbij het advies van deze derde onafhankelijke partij leidend is.
7.7	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een vakkundige passende implementatie van de Raamovereenkomst binnen Avans. Opdrachtnemer verzekert Avans van een succesvolle start van de dienstverlening in de transitieperiode conform aangeleverde implementatieplanning bij inschrijving.
7.8	Bij beëindiging of ontbinding van de Raamovereenkomst, dient de opdrachtnemer te garanderen om te komen tot een effectieve en geruisloze overdracht van werkzaamheden aan een eventuele nieuwe opdrachtnemer. Alle geactualiseerde gegevens welke opdrachtnemer met betrekking tot de Raamovereenkomst van Avans in bezit heeft, worden op eerste verzoek direct digitaal aan Avans ter beschikking gesteld.
7.9	Eventuele kosten verbonden aan de implementatie worden gedragen door Opdrachtnemer.

Eisen 8. Algemene eisen m.b.t. de dienstverlening	
8.1	Onderhavige opdracht betreft een volledig onderhoudscontract voor verzorging en vervanging. Planten en potten worden aangekocht bij Opdrachtnemer die ook zorg draagt voor onderhoud en kosteloze vervanging van slechte of dode planten (plantgarantie). De conditie waarin de planten op dit moment verkeren, moet blijvend worden gegarandeerd door opdrachtnemer gedurende de totale looptijd van de overeenkomst.
8.2	De opdrachtnemer dient de rol van expert te vervullen. Avans verwacht van haar partners dat zij integraal, buiten de bestaande kaders en afspraken, proactief samenwerken, meedenken en (on)gevraagd verbetervoorstellen doen. Concreet betekent dit niet alleen samenwerken met de Avans om te komen tot kwaliteits- en efficiencyverbetering, maar ook het actief opzoeken van de samenwerking met andere leveranciers die verantwoordelijk zijn voor de kwaliteitsbeleving van de gebouwen van de Avans. Daar waar grijze gebieden zitten op het gebied van verantwoordelijkheden en demarcatie dienen zij dit samen op te lossen, zodat Avans hierin ontzorgd wordt (ketensamenwerking).
	Levering
8.3	Opdrachtnemer levert de interieurbeplanting op de locaties van Opdrachtgever in zijn geheel af op de plek waar deze dient te komen staan en meldt zich bij de facilitair medewerker van de betreffende locatie
8.4	Alle levende interieurbeplanting dient op basis van hydrocultuur geleverd te worden (tezij anders aangegeven)
8.5	Leveringen kunnen alleen plaatsvinden in aanwezigheid van medewerkers van de Opdrachtnemer via de goedereningang en binnen de openstellingen van de Avans gebouwen. Materialen worden door de Opdrachtnemer in de daarvoor bestemde opbergmogelijkheden geplaatst.
8.6	Opdrachtnemer biedt na gunning een catalogus in PDF-formaat aan in beeld en tekst met een uitgebreid basis assortiment hetgeen in het kader van deze opdracht wordt aangeboden en uitgesplitst in de diverse afmetingen met bijbehorende prijzen, excl btw.
8.7	De opdrachtnemer moet in staat zijn om maximaal twee (2) weken na opdracht de interieurbeplanting te leveren op de plaats van bestemming tenzij anders overeengekomen.
8.8	Nadat de interieurbeplanting is geplaatst, is de opdrachtnemer verantwoordelijk voor een representatieve staat van de interieurbeplanting inclusief eventuele vervanging (plantgarantie)
	Onderhoud en service
8.9	Alle werkzaamheden, leveringen en onderhoud, dienen in beginsel te geschieden op werkdagen van maandag tot en met vrijdag; tussen 8:30u en 16:30u
8.10	De opdrachtnemer verzorgt de interieurbeplanting bij de Avans locaties minimaal 10x per jaar op zodanige wijze dat de planten gezond, groen en schoon zijn en sprake is van plantgarantie (inclusief Live Dividers). Avans eist voor de kwaliteit van goed onderhoud tenminste de volgende punten: • juiste hoeveelheid water geven; • toedienen van voedingsoplossingen; • afgestorven plantmateriaal verwijderen; • draaien en het controleren van de standplaats van de plantenbakken; • groeicorrecties toepassen (aftoppen, snoeien, richten) voor behoudt en herstel van het plantmodel; • opbinden en steunen van de beplanting;

	• watermeters controleren op juiste werking en zo nodig vervangen; • het aanvullen van toplaag plantenbakken, zoals potgrond, kleikorrels of decoratiemateriaal; • stofvrij maken van de (kunst)-beplanting; • schoonmaken van de rand en buitenzijde van de plantenbakken; • curatieve en preventieve ongedierte- en schadelijke insectenbestrijding; • vervanging van slechte of afgestorven beplanting of het geven van advies hierover (plantgarantie).
8.11	Voor de verticale groene wanden wordt door opdrachtnemer 2x per jaar groot onderhoud ingepland.
8.12	De zijden bloemstukken worden halfjaarlijks onderhouden.
8.13	Avans onderscheidt de volgende dienstverlening op het prijsblad: Standaard assortimentskeuze in plant en bak (in het prijsblad ingeperkte keuze, uitbreiding volgt in overleg). VVI = Volledige verzorging inclusief vervanging, min. 10 x per jaar (incl Live dividers) HVZ = Halfjaarlijkse zijde onderhoud VTMT = Verticale tuin maintenance = Groot onderhoud groene wand, inclusief huur hoogwerker, min. 2x per jaar Onder Verzorgingseenheid (VE) wordt de combinatie van de (hydro/zijde) plant en de plantenbak verstaan (gemeten onderkant plantenbak tot aan bovenkant plant). Afhankelijk van de grootte van de plant en bak is een aantal verzorgingseenheden toegekend door de huidige leverancier. • 1 VE = plantenbak tot diameter / vierkant 70 cm met bruto planthoogte tot 180 cm • 1,5 VE = plantenbak groter dan diameter / vierkant 70 cm met bruto planthoogte tot 180 cm Onder een Verzorgingseenheid (VE) bij Moswanden wordt verstaan: • 1 VE = 1 m² Voor de 3 grote bomen (600cm) op locatie Hogeschoollaan, Lovensdijkstraat en Mill Hillplein wordt een apart jaartarief berekend i.v.m. de hogere vervangingswaarde.
8.14	De planten dienen bij het niet voldoen aan de vooraf vast gestelde conditie (zie Eis 8.10) per direct vervangen te worden zonder dat hiervoor een meerprijs berekend mag worden. Afgestorven/slechte beplanting, of beplanting welke zijn aangetast door ongedierte/ziektes moeten per direct worden vervangen zonder meerprijs. Een plant is aan kosteloze vervanging toe (plantgarantie), gedurende de looptijd van de overeenkomst, indien naar oordeel van opdrachtgever de representatieve waarde verloren is. De representatieve waarde van de plant kan verminderen doordat de plant weinig ondersteuning heeft gehad, door ziekte, beschadiging, snoeifouten, stoffigheid, uitdroging, vuile hydrokorrels en/of onvoldoende licht- en/of temperatuurcondities, etc. De waardevermindering uit zich onder meer, maar niet limitatief, in te weinig blad (Door de plant heen kunnen kijken), niet goed rechtop staan, verkeerde vorm, onevenwichtige verdeling van blad en takken etc.

8.15	De te plaatsen planten die ter vervanging zijn van zieke/dode planten in het kader van plantgarantie zijn qua omvang en grootte vergelijkbaar met de oorspronkelijke plant																						
8.16	Ten aanzien van de plantgarantie geldt dat de te vervangen planten binnen 20 werkdagen na constatering door opdrachtnemer vervangen dienen te worden. Voor representatieve ruimtes, zoals receptie(s), restaurant(s) en directielocaties is dat vijf (5) werkdagen na constatering. Indien de levertijd van planten voor de representatieve ruimtes op dat moment langer is dan bovengenoemde termijn, dan dient opdrachtnemer kosteloos tijdelijk vervangend materiaal neer te zetten met een gelijkwaardige representatieve waarde, ter beoordeling aan de locatieverantwoordelijkheden van Avans.																						
8.17	De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het beschikbaar stellen van middelen en materialen t.b.v. onderhoudsdoeleinden en gaat ermee akkoord dat Avans geen middelen beschikbaar stelt, anders dan watertappunten (in overleg met de locatieverantwoordelijk van Avans of diens vertegenwoordiger)																						
	kerstbomen																						
8.17	Alle materialen, zoals kerstbomen en -versiering, dient brandwerend en brandvertragend te zijn volgens de vigerende wetgeving.																						
8.18	De duurzame kerstbomen dienen natuurgetrouw (bestaan uit gecombineerd PE & PVC materiaal) en representatief eruit te zien, voorzien van geïntegreerde duurzame 24V ledverlichting. Alle electra zijn KEMA en/of GS gekeurd en zijn voorzien van een CE markering. Avans heeft jaarlijks de keuze uit minimaal 10 kleuropakketten kerstversiering.																						
8.19	Kerstbomen huur, 1x per jaar. De bomen dienen de eerste werkdag na 6 december geplaatst te worden. De bomen dienen de eerste werkdag na 6 januari verwijderd te worden. Afwijking van deze data is mogelijk mits vooraf overlegd en geaccordeerd door Avans.																						
	Baliestukken																						
8.20	SILRT = Zijde wisselingen huur, 4x per jaar WB = Wisseling verse bloemstukken, 24 x per jaar Opdrachtnemer levert 2-wekelijks representatieve baliestukken met ondergrond, zoals schaal of vaas. De afmetingen en uitstraling en kwaliteit van de baliestukken worden na voorlopige gunning nader afgestemd met opdrachtnemer per locatie. De uitstraling van de baliestukken moeten overeenkomen met de look & feel van de afbeeldingen in BIJLAGE 14 - Impressie interieurbeplanting Avans Hogeschool. De door Avans af te nemen aantallen zijn variabel door bijvoorbeeld verbouwperiodes etc. Avans heeft hiervoor het volgende maximale budget ter beschikking: stuksprijs 2021 voor zijde baliestuk (SILRT) € 560 excl. 21% btw per jaar (wisseling 4x per jaar) Stuksprijs 2021 voor vers bloemstuk (WB) € 600 excl 9% btw per jaar (wisseling 24 x per jaar) <table border="1"> <thead> <tr> <th>Door Avans reeds vastgestelde tarieven:</th><th>Omschrijving</th><th></th><th>Aantal gewenst onder voorbehoud ivm Corona spatschermen op de ballies.</th><th>Bedrag per jaar voor 4 zijde baliebloemstukken, excl 21% btw</th><th>Bedrag per jaar voor 24 verse baliebloemstukken, excl 9% btw</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Huur zijde baliestukken incl. schaal (SILRT)</td><td>4x per jaar worden de zijde baliestukken omgewisseld door Opdrachtnemer.</td><td>n.v.t.</td><td>2</td><td>€ 560,00</td><td></td></tr> <tr> <td>Wisseling verse baliebloemstukken incl schaal/ vaas (WB)</td><td>24 x per jaar worden de verse bloemstukken omgewisseld door Opdrachtnemer.</td><td>n.v.t.</td><td>8</td><td></td><td>€ 600,00</td></tr> </tbody> </table>					Door Avans reeds vastgestelde tarieven:	Omschrijving		Aantal gewenst onder voorbehoud ivm Corona spatschermen op de ballies.	Bedrag per jaar voor 4 zijde baliebloemstukken, excl 21% btw	Bedrag per jaar voor 24 verse baliebloemstukken, excl 9% btw	Huur zijde baliestukken incl. schaal (SILRT)	4x per jaar worden de zijde baliestukken omgewisseld door Opdrachtnemer.	n.v.t.	2	€ 560,00		Wisseling verse baliebloemstukken incl schaal/ vaas (WB)	24 x per jaar worden de verse bloemstukken omgewisseld door Opdrachtnemer.	n.v.t.	8		€ 600,00
Door Avans reeds vastgestelde tarieven:	Omschrijving		Aantal gewenst onder voorbehoud ivm Corona spatschermen op de ballies.	Bedrag per jaar voor 4 zijde baliebloemstukken, excl 21% btw	Bedrag per jaar voor 24 verse baliebloemstukken, excl 9% btw																		
Huur zijde baliestukken incl. schaal (SILRT)	4x per jaar worden de zijde baliestukken omgewisseld door Opdrachtnemer.	n.v.t.	2	€ 560,00																			
Wisseling verse baliebloemstukken incl schaal/ vaas (WB)	24 x per jaar worden de verse bloemstukken omgewisseld door Opdrachtnemer.	n.v.t.	8		€ 600,00																		

	<i>Projectinrichting</i>
8.21	Op verzoek van Avans en/of in overleg met de door Avans aangewezen projectinrichter/architect kan aan de opdrachtnemer een actieve bijdrage worden gevraagd om mee te denken en te adviseren bij inrichtingsvraagstukken.
8.22	Het leveren van interieurbeplanting en plantenbakken bij dergelijke projecten mag afwijken van de aangeboden catalogus en gebeurt in overleg met Avans en pas na akkoord van Avans. Per project wordt hiervoor een aparte offerte opgevraagd door Opdrachtgever. Prijzen in aangeboden offertes dienen realistisch en marktconform te zijn. Realistisch en marktconform houdt in dat Opdrachtnemer eerlijke, kostendekkende en in de markt gebruikelijke prijzen opgeeft. Aan opdrachtnemer kan worden verzocht om een nadere onderbouwing, specificaties van kosten en toelichting om aan te tonen dat geoffreerde prijzen marktconform en realistisch zijn. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om de aangeboden prijs te laten verifiëren door een externe derde partij.

Eisen 9. Personeel en veiligheid	
9.1	De in te zetten medewerkers melden zich bij aankomst en vertrek bij de receptie. De medewerkers van Opdrachtnemer dienen zich te kunnen legitimeren en moeten aan kunnen aantonen dat ze werkzaam zijn bij Opdrachtnemer. Aan de medewerker die niet in het bezit is van een legitimatie kan de toegang tot de locatie geweigerd worden. Medewerkers van Opdrachtnemer krijgen een eigen toegangspas van Avans op naam. Hiermee hebben ze toegang tot het gebouw.
9.2	Alle medewerkers (uitvoerend en leidinggevend) van Opdrachtnemer die werkzaam zijn op een locatie van Avans dienen de Nederlandse taal in woord en geschrift te beheersen.
9.3	Medewerkers van Opdrachtnemer moeten tijdens de uitvoering van de werkzaamheden representatief gekleed zijn in bedrijfskleding, welke is voorzien van een bedrijfslogo of ander kenmerk van Opdrachtnemer. Medewerker dient zich bewust te zijn dat hij/ zij er verzorgd uit ziet. Medewerkers zijn gastvrij/vriendelijk en beseffen dat studenten en Avans medewerkers niet gestoord willen worden tijdens hun werkzaamheden.
9.4	Opdrachtnemer dient er voor te zorgen dat te allen tijde voldoende personeel aanwezig is om de afgesproken dienstverlening te kunnen bieden. Opdrachtnemer draagt zorg voor de inzet van vervangend personeel. Personele problemen, zoals ziekteverzuim, mogen op geen enkele wijze het resultaat beïnvloeden. De afgesproken kwaliteit moet te allen tijde gehaald worden. De taken die uitvallen door ziekte of door andere redenen dienen te worden uitgevoerd door een vervangende kracht. De medewerkers die door Opdrachtnemer ingezet worden dienen geïnstrueerd te zijn, voordat zij bij Avans te werk gesteld worden.
9.5	Alle medewerkers van Opdrachtnemer dienen continu over een geldige 'verklaring omtrent het gedrag' (VOG) te beschikken. Deze verklaring dient uiterlijk 2 maanden na de start van de nieuwe overeenkomst van alle medewerkers beschikbaar te zijn. Opdrachtnemer dient jaarlijks op verzoek van Avans aan te tonen dat alle medewerkers nog steeds beschikken over een geldige VOG.
9.6	Opdrachtnemer dient rekening te houden met flexibele inzet van de medewerkers bij speciale verzoeken van Avans.
9.7	Medewerkers hebben een op de werkzaamheden afgestemde opleiding gevolgd en zijn op de hoogte van de nieuwste ontwikkelingen. Ter bewijsvoering overlegt Opdrachtnemer op verzoek van Avans bewijsstukken dat betreffende personeel een opleiding heeft gevolgd voor het verzorgen en onderhouden van interieurbeplanting.
9.8	Medewerkers van Opdrachtnemer zijn bekend met de ARBO wetgeving en de Wet gewasbeschermingsmiddelen en biociden en treft de voor de uitvoering noodzakelijke (voorzorg)maatregelen.
9.9	Medewerkers van Opdrachtnemer mogen tijdens de uitvoering van de werkzaamheden enkel gebruik maken van de faciliteiten die zijn afgestemd met Avans.
9.10	Medewerkers van Opdrachtnemer dienen VCA gecertificeerd te zijn.

Eisen 10. Klachten, meldingen en bereikbaarheid	
10.1	Meldingen/klachten over de dienstverlening, worden gemeld bij het online ServicePunt van Avans. Een melding wordt door een gebouwgebruiker in het FMIS (TopDesk) geplaatst. Meldingen worden door de facilitair medewerker van Avans gecategoriseerd en doorgezet naar Opdrachtnemer. Er zijn 3 categorieën waarin meldingen verdeeld worden: • Storingen (op reguliere dienstverlening); • Klachten (terugkomende verstoringen); • Wensen (extra dienstverlening). Nadat een melding afgehandeld is door Opdrachtnemer, meldt Opdrachtnemer dit via de mail met meldingsnummer bij ServicePunt, waarna Avans deze terugkoppelt aan de gebouwgebruiker van Avans.
10.2	Opdrachtnemer dient bereikbaar te zijn gedurende de openingstijden van de Avans gebouwen, zie BIJLAGE 15 - Openingstijden gebouwen Avans Hogeschool vanaf 19-10-2020, via een algemeen servicenummer en één (1) mailadres.
10.3	<i>Klachten</i> Opdrachtnemer dient binnen één (1) uur per mail ontvangst van de klacht te bevestigen aan Avans. Opdrachtnemer dient klachten in beginsel binnen 24 uur op te lossen. Indien het niet mogelijk is om binnen 24 uur de klacht te verhelpen dient Opdrachtnemer binnen 24 uur kenbaar te maken waarom dit niet mogelijk is en hoe het probleem wordt verholpen binnen welke termijn. Communicatie over klachten verloopt met de facilitair medewerker op locatie en de contractbeheerder van Avans.
10.4	<i>Storingen (op reguliere dienstverlening):</i> Avans hanteert de volgende respons- en oplostijden voor storingen na melding: Prio 0: directe opvolging bij calamiteiten Prio 1: Kritisch – Responstijd na melding 1 uur, oplostijd binnen 4 uur Prio 2: Hoog – Responstijd 2 uur, oplostijd binnen 1 werkdag Prio 3: Midden – Responstijd 4 uur, oplostijd binnen 2 werkdagen Prio 4: Laag – Responstijd 8 uur, oplostijd binnen 3 werkdagen
10.5	<i>Wens (extra dienstverlening)</i> Avans hanteert de volgende responstijden voor wensen/verzoeken/extra dienstverlening: Responstijd op het verzoek binnen 2 uur. Indien het niet mogelijk is om het verzoek binnen de gevraagde termijn, behorende bij het verzoek, te realiseren, dient Opdrachtnemer dit binnen 24 uur kenbaar te maken waarom dit niet mogelijk is en op welk termijn het verzoek wordt gerealiseerd

Eisen 11. Gebruik van ruimtes, gebouw, inrichting en investeringen	
11.1	Het is medewerker van Opdrachtnemer ten strengste verboden om bedrijfsmiddelen van Avans, zoals computers (die niet aan Opdrachtnemer beschikbaar gesteld zijn), kopieerapparaten etc. te gebruiken. Bij overtreding van deze regel wordt de betrokken medewerker direct en permanent de toegang tot de locatie ontnomen.
11.2	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een, naar oordeel van Avans, efficiënt en duurzaam gebruik van ruimten, vaste voorzieningen en overige zaken die door Opdrachtnemer gebruikt worden bij het uitvoeren van dienstverlening. De ruimte wordt na de dienstverlening schoon opgeleverd. Er is geen opslagmogelijkheid bij Avans.
11.3	Indien een medewerker van Opdrachtnemer op een locatie van de Avans ten onrechte het alarm activeert, zijn de kosten voor rekening van Opdrachtnemer.
11.4	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het juiste gebruik van de ingezette materialen, middelen en machines. Schade aan goederen van Avans zal op Opdrachtnemer worden verhaald. Opdrachtnemer heeft de plicht om schade aan personen en/of zaken, gesignaleerd door de medewerkers van Opdrachtnemer, dan wel veroorzaakt door medewerkers van Opdrachtnemer, te melden bij Avans. Opdrachtnemer dient geconstateerde defecten en/of gebreken aan inventarissen te melden bij Avans.

Eisen 12. Duurzaamheid en milieu	
12.1	Opdrachtnemer dient samen met de ketenpartners een aantoonbare bijdrage te leveren aan de duurzaamheidsambities van Avans.
12.2	Bij de verzorging van interieurbepanting worden alleen glans-, gewasbeschermings- en bestrijdingsmiddelen gebruikt die biologisch afbreekbaar zijn.
12.3	Elektra en water worden niet berekend. Opdrachtnemer zal toezien op een zuinig gebruik van de genoemde voorzieningen en op alle bij het gebruik daarvan in acht te nemen veiligheidsmaatregelen. Opdrachtnemer gaat duurzaam om met de energievoorzieningen van Avans.
12.4	Opdrachtnemer spant zich in om medewerkers met een afstand tot de arbeidsmarkt een baan en opleiding te bieden. De Opdrachtnemer dient minimaal 5% van de reguliere in te zetten uren te laten uitvoeren door medewerkers met een afstand tot de arbeidsmarkt. Dit is opgenomen in de Prestatiemeter.
12.5	Avans streeft naar Zero Waste. De leveranciers van Avans dienen samen te werken met als gezamenlijk doel het zwerfafval te reduceren in en rondom de gebouwen van Avans. Alle partijen zijn verantwoordelijk om zwerfafval te ruimen tijdens hun werkzaamheden los van de specifieke contractspraken. Opdrachtnemer dient eigen snoei- en restafval mee te nemen.