

Europese openbare aanbesteding

Bezorging van bloemen en geschenken

Aanbestedingsleidraad



Opgesteld door : Paul de Jong, Inkoper, Inkoopmanagement

Datum : 30 november 2022

Versie : Versie 1.0



Voorwoord

Deze aanbestedingsleidraad bevat de informatie om een inschrijving te doen voor de Europese openbare aanbesteding 'Bezorging van bloemen en geschenken' ten behoeve van studenten van het ROC van Amsterdam-Flevoland (ROCvA-F) en het Voortgezet Onderwijs van Amsterdam (VOvA). In dit document worden de aanbestedende dienst, de opdracht, de procedure, de eisen ten aanzien van inschrijvers, de eisen en wensen ten aanzien van de opdracht en de wijze van beoordeling van inschrijvingen beschreven. Alle rondom de aanbesteding te nemen beslissingen worden in dit document beschreven en gemotiveerd.

Op deze aanbesteding is de Richtlijn 2014/24/EU van 26 februari 2014 van toepassing, die in Nederland geïmplementeerd is via de gewijzigde Aanbestedingswet 2012, inwerkingtreding op 1 juli 2016. Daarnaast is het aanbestedingsbesluit van 24 juni 2016 en de Gids Proportionaliteit, 2e herziening, januari 2020 toepassing op deze Aanbesteding.

Inhoud

1.	De Aanbestedende dienst	6
1.1	Aanbestedende dienst	6
2.	Aan te besteden opdracht	8
2.1	Doelstelling van de opdracht	8
2.2	Definiëring van de opdracht	8
2.3	Omvang van de aan te besteden opdracht	9
2.4	Vereiste kerncompetenties bij de aan te besteden opdracht	9
2.5	Samenvoeging van opdrachten	9
2.6	Verdeling in percelen	10
2.7	Type overeenkomst	10
2.8	Contractvoorwaarden	10
2.9	Toepasselijke Algemene Voorwaarden	12
2.10	Bijlagen bij de aan te besteden opdracht	12
3.	Te volgen procedure	13
3.1	Toepasselijke wetgeving	13
3.2	Toepasselijke procedure	13
3.3	Gunningscriterium	13
3.4	Planning	13
3.5	Contactpersoon	13
3.6	Onvolkomenheden in de aanbestedingsstukken	14
3.7	Vragen	14
3.8	Varianten	14
3.9	Niet-Nederlandse Inschrijvers	14
3.10	Voorbehoud	14
3.11	Inschrijfkosten	14
3.12	Vertrouwelijkheid	15
3.13	Vormvereisten	15
3.14	Inschrijving in combinatie	16
3.15	Gestanddoening	16
3.16	Klachten	17
3.17	Inschrijfkosten	17
4.	Eisen ten aanzien van Inschrijvers	18
4.1	Uitsluitingsgronden	18
4.2	Geschiktheidseisen	18
4.3	Uniform Europees Aanbestedingsdocument en bewijsstukken	18
5.	Inschrijvingen	20
5.1	Eisen ten aanzien van de opdracht	20
5.2	Gunningscriteria	22
5.3	Beoordelingskader	27
5.4	Gunningsbeslissing	28



6. Vervolg..... 30

Begripsbepalingen

Aanbestedende dienst:	De Stichting Regionaal Opleidingencentrum van Amsterdam-Flevoland (hierna aangeduid als 'ROCvA-F') en Voortgezet Onderwijs van Amsterdam (VOvA).
Gegadigde:	De (kandidaat)-gegadigde die een Inschrijving heeft ingediend.
Gunningcriteria:	De criteria die van toepassing zijn bij het vaststellen van de economisch meest voordelige aanbidding.
Inschrijver:	Gegadigde die daadwerkelijk een Inschrijving heeft ingediend.
Inschrijving:	De aanbidding of offerte, inclusief toebehoren, door de Inschrijver.
Opdrachtgever:	De Aanbestedende Dienst.
Opdrachtnemer:	De partij aan wie de opdracht is gegund en waarmee de Aanbestedende Dienst een Dienstverleningsovereenkomst heeft afgesloten.
Overeenkomst:	De onderhavige overeenkomst voor de bezorging van bloemen en geschenken.
Uitsluitingsgrond:	De criteria waarop een Inschrijver wordt uitgesloten van verdere beoordeling.

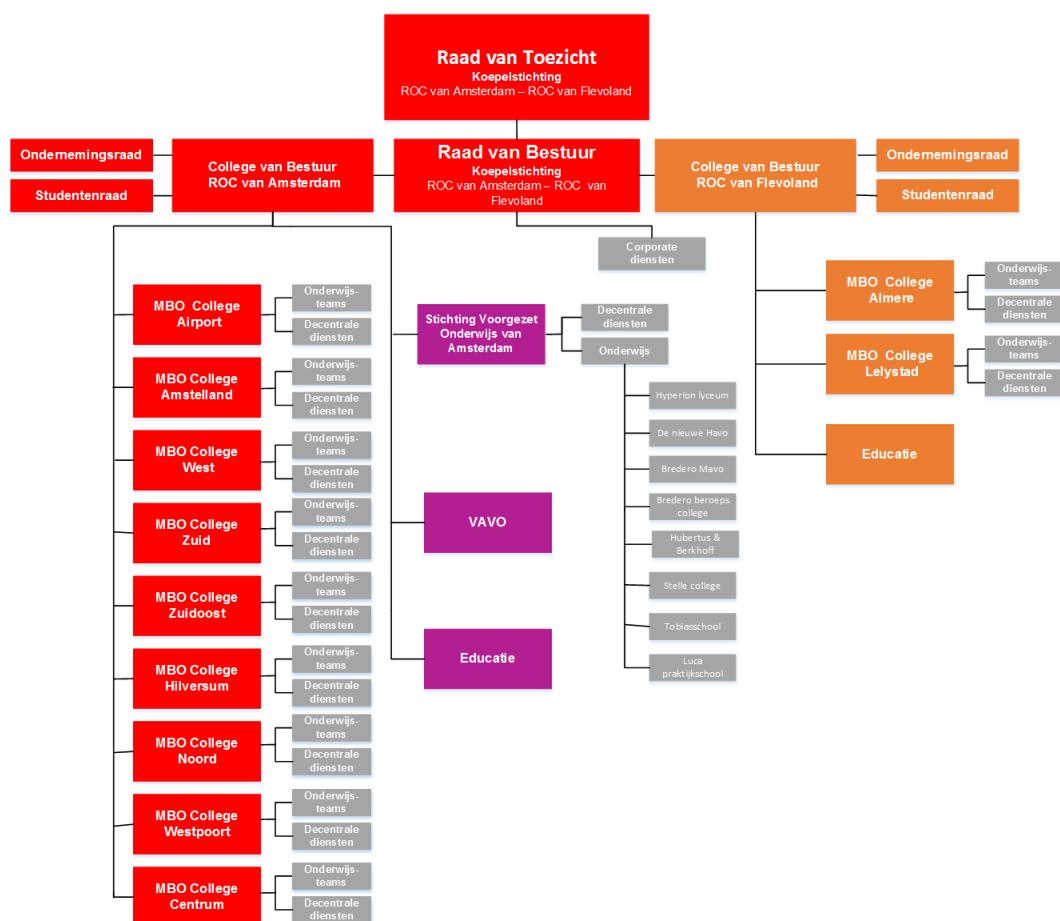
1. De Aanbestedende dienst

In dit hoofdstuk wordt de aanbestedende dienst.

1.1 Aanbestedende dienst

Opdrachtgever in het kader van deze aanbesteding is het ROC van Amsterdam-Flevoland en VOvA (hierna te noemen "Aanbestedende dienst"). De opdracht wordt verstrekt door de Raad van Bestuur van de Aanbestedende dienst. Het ROC van Amsterdam-Flevoland (ROCvA-F) heeft ruim 36.000 mbo-studenten, het middelbaar beroepsonderwijs wordt gegeven op mbo-colleges. Het ROCvA-F biedt meer dan 300 verschillende beroepsopleidingen aan op negen mbo-colleges in Amsterdam, Amstelveen, Hoofddorp en Hilversum. Op de drie mbo-colleges in (Almere) Poort, Almere (Buiten) en in Lelystad, worden ongeveer 130 verschillende opleidingen aangeboden. Het onderwijs op de scholen is kleinschalig georganiseerd, studenten hebben vooral met hun eigen opleiding te maken. Het ROCvA-F verzorgt met het VOvA ook voortgezet onderwijs (vo) op verschillende scholen in Amsterdam, van vmbo tot en met categoriaal gymnasium. Het volwassenonderwijs bestaat uit vavo en educatie. Zie voor verdere informatie ROCvA, ROCvF.nl en VOvA.nl.

In figuur 1 treft u een weergave van de structuur van Aanbestedende Dienst.



De basis van de organisatie wordt gevormd door de onderwijsteams. De corporate diensten zijn Facilitair bedrijf, HRM, ICT, Financiën, Onderwijsinformatie en PR, Communicatie & Marketing. De decentrale diensten van de MBO Colleges en het VOvA zijn: DOI/Studentenzaken, HRM/P&O, Financiële administratie, Roosterzaken, Meldpunt/receptie/telefonie, Facilitaire Organisatie en Directie/ staf en beleidsmedewerkers



Het ROCvA en het ROCvF werken sinds 2009 samen en zijn sinds 1 januari 2021 bestuurlijk gefuseerd tot het ROCvA-F. De uitvoering van het onderwijs en het onderwijskundig leiderschap ligt in de mbo-colleges, volgens het uitgangspunt van klein binnen groot.

De organisatie van de Aanbestedende dienst

De organisatie van de Aanbestedende dienst wordt beschreven door eerst de Dienst Huisvesting en Inkoopmanagement toe te lichten, daarna de afdeling HRM als opdrachtgever van deze aanbesteding en vervolgens de bedrijfsonderdelen.

Dienst Huisvesting en Inkoopmanagement

De Dienst Huisvesting & Inkoopmanagement (H&I) is onderdeel van de “Centrale Diensten” en draagt zorg voor het onderhoud en beheer van alle gebouwen en de daaraan gerelateerde producten en diensten. Bij de uitvoering van dit beleid adviseren en faciliteren de medewerkers de (de)centrale afdelingen en het management.

H&I draagt verder zorg voor het afsluiten en beheren van contracten voor de producten en diensten welke de aanbestedingsnorm overstijgen en derhalve centraal worden aangestuurd.

HRM

De centrale dienst Human Resources Management (HRM) draagt zorg voor de ontwikkeling van een samenhangend en effectief (strategisch) personeels- en organisatiebeleid. Bij de uitvoering hiervan adviseren en faciliteren de HRM-medewerkers de decentrale P&O-afdelingen en het management. Het HRM-beleid wordt vastgesteld binnen de grenzen van de CAO voor de BVE en de overige regelingen die voor onze sector gelden. De aandachtsgebieden van HRM zijn bijvoorbeeld arbeidsvoorwaarden, individuele ontwikkelings- en loopbaanmogelijkheden, ARBO, verzuimpreventie en reïntegratie.

Bedrijfsonderdelen

De Aanbestedende dienst is opgebouwd uit verschillende financieel zelfstandige bedrijfsonderdelen waarbinnen een verzameling van typen onderwijs aangeboden wordt. Het ROCvA-F is onderverdeeld in MBO Colleges waarbij elk college een aparte financiële administratie en factuuradres heeft. Elk bedrijfsonderdeel wordt aangestuurd door een directeur met bedrijfsvoering in portefeuille. De organisatiestructuur van de facilitaire afdelingen in de colleges is zeer divers en kan per bedrijfsonderdeel en per locatie verschillen.

De regie voor de overeenkomst wordt gevoerd door de Dienst Human Resource Management (HRM), vertegenwoordigd door de directeur HRM.

2. Aan te besteden opdracht

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de definiëring en de omvang van de opdracht. Vervolgens wordt aangegeven of en op welke wijze opdrachten samengevoegd worden en of en op welke wijze de (al dan niet) samengevoegde opdracht wordt onderverdeeld in percelen. De overwegingen rondom het samenvoegen van opdrachten, de verdeling in percelen en de keuze voor het type overeenkomst zijn ingegeven door verplichtingen in de Aanbestedingswet.

2.1 Doelstelling van de opdracht

De doelstelling van de aan te besteden opdracht is het sluiten van één dienstverleningsovereenkomst ten behoeve van het bezorgen van bloemen, boeketten, geschenken en fruitmanden ten behoeve van de colleges en de centrale diensten van het ROCvA-F en VOvA (hierna aangeduid als 'ROCvA-F').

2.2 Definiëring van de opdracht

De bezorging van bloemen en geschenken zijn bedoeld voor medewerkers (en aanverwanten), studenten en leerlingen. Denk hierbij aan verschillende thema's zoals: diploma-uitreiking, in- en uitdiensttreding, jubileum, geboorte, huwelijk, diploma, attenties vanuit het bestuur in verband met de COVID 19 pandemie, etc. De bezorging vindt voornamelijk plaats in de regio Amsterdam-Hoofddorp-Hilversum-Almere-Lelystad. De aan te besteden opdracht wordt als volgt gedefinieerd:

Dienstverlening Bloemen

De benodigde dienstverlening bestaat uit:

1. Losse rozen ten behoeve van diploma-uitreiking;
2. (Seizoensgebonden) boeketten standaard: voorjaars-, herfst, wildboeketten, etc.;
3. Boeket speciaal ten behoeve van speciale gebeurtenissen;
4. Bloemabonnementen;
5. Bloemen met vaasjes;
6. Plantjes.

Maatwerk moet mogelijk zijn.

De bloemen/boeketten/plantjes moeten meegeleverd worden met een tekstkaartje met thema-onderwerpen (verjaardag, overlijden, etc.) zonder extra kosten.

Dienstverlening Geschenken

Onder de geschenken vallen minimaal de volgende producten:

1. Fysieke cadeaubonnen met vermelding van (verschillende) waardes;
2. Digitale cadeaubonnen;
3. Wenskaarten met verschillende thema's;
4. Verzorgingsproducten;
5. Chocolade;
6. Flessen wijn: rood, wit en rosé;
7. Flessen Champagne;
8. Flessen mousserende wijn (bijv. Cava en Prosecco);
9. Fruitmanden ten behoeve van onder meer zieke medewerkers;
10. Fruitabonnementen op de locaties van het ROCvA-F;
11. Kraamkado's (jongens/meisjes);
12. Taarten;
13. Petit fours;
14. Boeken.

De geschenken, met uitzondering van de cadeaubonnen, moeten uitgeleverd worden met een tekstkaartje met thema-onderwerpen (verjaardag, overlijden, etc.) zonder extra kosten.

Bovenstaande lijst van bloemen en geschenken betreft een opsomming van producten die minimaal (in ieder geval) geleverd moeten kunnen worden. Als er een breder assortiment beschikbaar is kunnen deze producten door Aanbestedende dienst optioneel worden afgenomen, echter geldt hiervoor geen afnameverplichting. Bovenstaande producten dienen separaat en in combinatie met elkaar leverbaar te zijn met eventuele toebehoren accessoires zoals een wenskaart en/of ingepakt in luxe cadeaupapier.

Te verzorgen diensten:

- Het door Aanbestedende dienst bestellen van bloemen en geschenken via een webshop;
- De webshop dient gekoppeld te worden aan het systeem Proquiro van Aanbestedende dienst waardoor bestellingen rechtstreeks geplaatst kunnen worden bij Opdrachtnemer;
- Het catalogusbeheer;
- Het bezorgen van genoemde bloemen en geschenken;
- Het eventueel geven van advies op basis van verschillende thema's;
- Het afhandelen van eventuele klachten.

2.3 Omvang van de aan te besteden opdracht

De omvang van de opdracht bezorging bloemen is ongeveer € 115.000,- per jaar excl. BTW, de omvang van de opdracht bezorging van geschenken is ongeveer € 400.000,- per jaar excl. BTW. De opdrachtwaarde over de gehele contractduur van zes jaar bedraagt ongeveer € 2.800.000,-.

De geraamde opdrachtwaarde is onder voorbehoud en gebaseerd op uitgaven van de afgelopen vier jaar en de verwachting dat men deels thuis werkt en deels op locatie werkt. Daarbij zijn in het kader van COVID 19 afgelopen jaren cadeaukaarten uitgereikt aan alle medewerkers. De geraamde opdrachtwaarde is een indicatie waaraan geen rechten kunnen worden ontleend. Er is bij het opstellen van dit Aanbestedingsdocument gehandeld met de actuele kennis en inzichten van dit moment (2022). Met het oog op politieke, economische, budgettaire, bestuurlijke of organisatorische ontwikkelingen (bijvoorbeeld omtrent corona) binnen het ROCvA-F en de hiermee samenhangende krimp of groei van Aanbestedende dienst, is het mogelijk dat het volume of de opdrachtwaarde wijzigt.

2.4 Vereiste kerncompetenties bij de aan te besteden opdracht

Voor uitvoering van de aan te besteden opdracht zijn een aantal kerncompetenties relevant waarover Inschrijvers dienen te beschikken.

De vereiste kerncompetenties Bloemen zijn:

1. Inschrijver beschikt over aantoonbare ervaring met het bestellen, het leveren en bezorgen van bloemen ten behoeve van één organisatie met minimaal 10 locaties via een webshop.
2. Inschrijver beschikt over aantoonbare ervaring met het bezorgen van bloemen door heel Nederland voor één organisatie.
3. Inschrijver beschikt over aantoonbare ervaring met het bestellen en het leveren van geschenken ten behoeve van één organisatie met minimaal 10 locaties via een webshop.
4. Inschrijver beschikt over aantoonbare ervaring met het bestellen en het leveren van fruitmanden ten behoeve van één organisatie met minimaal 10 locaties.
5. Inschrijver beschikt over aantoonbare ervaring met het bezorgen van geschenken door heel Nederland voor één opdrachtgever.

2.5 Samenvoeging van opdrachten

Er is geen sprake van samenvoeging van opdrachten. De aanbestedende dienst is een combinatie van Stichting Regionaal Opleidingscentrum van Amsterdam-Flevoland en Stichting Voortgezet Onderwijs van Amsterdam. Deze combinatie valt onder een overkoepelende Stichting.

Naar het oordeel van de Aanbestedende diensten is er geen sprake van onnodige samenvoeging van opdrachten.

- De markt is dusdanig dat er veel aanbieders zijn die bloemen en geschenken leveren, waarvan ook veel die tot het Midden- en Klein Bedrijf (hierna: MKB) behoren.
- De omvang en aard van de opdrachten en de wijze waarop de Aanbestedende dienst deze aanbesteding heeft ingericht, biedt voldoende toegang vanuit het MKB. Zij kunnen daarbij zelfstandig dan wel in combinatie, of met de inzet van onderaannemer(s) het totale pakket van de gevraagde bezorging aanbieden;
- Het samenvoegen van de opdrachten leidt zowel voor de Aanbestedende dienst als voor Inschrijvers tot administratieve lastenbeperking, omdat partijen maar met één aanbesteding van doen hebben. Voor de Aanbestedende dienst biedt het ook schaalvoordelen en verbetert het de regie op kwaliteit;
- De opdracht bestaat uit onderling sterk samenhangende onderdelen met een grote onderlinge afhankelijkheid. De Aanbestedende dienst wil op een eenduidige manier de bezorging van bloemen en geschenken uitvoeren. De gevraagde bezorging bestaat uit logisch samenhangende onderdelen van opdrachten die binnen deze samenstelling breed in de markt verkrijgbaar is.

2.6 Verdeling in percelen

De aanbesteding is niet onderverdeeld in percelen omdat de markt niet onnodig beperkt wordt door gebruik te maken van één leverancier. Het betreft een enkelvoudige opdracht en daarom wordt de opdracht niet opgesplitst in percelen. Het gaat om een enkelvoudige opdracht. Een indeling in percelen van de verschillende opdrachten zou aanleiding geven tot disproportionele kosten voor Inschrijvers en een kosten opdrijvend effect hebben voor Opdrachtgever in verband met benodigde coördinatie en aansturing.

2.7 Type overeenkomst

De Aanbestedende dienst is voornemens over te gaan tot het sluiten van een dienstverleningsovereenkomst met een initiële looptijd van twee jaar. Aanbestedende dienst heeft eenzijdig het recht de overeenkomst vier keer te verlengen elk voor de duur van twaalf maanden. Met de als nummer twee geplaatste Inschrijver zal een wachtkamerovereenkomst voor de duur van twaalf maanden worden afgesloten.

De overeenkomst treedt in werking op 1 februari 2023 en eindigt van rechtswege uiterlijk op 31 januari 2029.

De aanbestedingsstukken maken onlosmakelijk onderdeel uit van de te sluiten Overeenkomst. In geval van tegenstrijdigheden geldt de volgende rangorde van documenten:

- Overeenkomst;
- Nota's van Inlichtingen (laatste versie als hoogste in de rangorde);
- Aanbestedingsdocument inclusief bijlagen;
- Algemene Inkoopvoorwaarden van Aanbestedende dienst (RAIVL-2019);
- Inschrijving van Opdrachtnemer.

2.8 Contractvoorwaarden

In de bijlagen is een conceptovereenkomst opgenomen. Via de vragen ten behoeve van de Nota van Inlichtingen kunnen Inschrijvers tekstsuggesties doen voor de overeenkomst.

Gedurende de contractperiode zal Aanbestedende dienst de kwaliteit van de geleverde dienstverlening drie keer per jaar beoordelen aan de hand van onderstaande kritische prestatie-indicatoren (KPI). Het doel hiervan is om de kwaliteit van dienstverlening te borgen en te verbeteren

en zo actief te werken aan een duurzame relatie. Aanbestedende dienst zal tijdens het contractueel overleg de bevindingen met Opdrachtnemer evalueren.

KPI's bezorging van bloemen

- Tijdig leveren
 - 98% van de bestellingen over een quadrimester (periode van vier achtereenvolgende maanden) gemeten zijn tijdig geleverd conform eisen 26 en 27.
- Kwaliteit van de bloemen:
 - 98% van de bestellingen over een quadrimester gemeten voldoet aan de kwaliteitseisen van aanbestedende dienst zoals omschreven in deze aanbesteding conform de eisen 17, 18, 19, 20.
- Klachtafhandeling
 - 98% van de klachten over een quadrimester gemeten worden naar tevredenheid van de Opdrachtgever afgehandeld.

KPI's bezorging van geschenken

- Tijdig leveren
 - 98% van de bestellingen zijn tijdig geleverd conform eisen 26 en 27.
- Klachtafhandeling
 - 98% van de klachten over een quadrimester gemeten worden naar tevredenheid van de Opdrachtgever afgehandeld.

Meetmethode.

Dashboard (voorkeur) of rapportage.

Eén keer per quadrimester dient Opdrachtnemer een rapportage te sturen en deze te bespreken, samen met eventuele knelpunten en ondernomen verbeteracties. Het realiseren van de KPI dient valide en betrouwbaar gemeten te worden.

Verantwoordelijk voor monitoren

Voor de monitoring van de KPI's legt de Aanbestedende dienst de verantwoordelijkheid bij de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer dient aan te tonen dat bovenstaande KPI's behaald zijn. Daarnaast geeft Opdrachtnemer een toelichting op de wijze van monitoren en stelt zij eventuele verbetermaatregelen voor.

Gevolgen niet behalen KPI's

In het geval dat één van de KPI's in een quadrimester niet wordt gerealiseerd stelt Opdrachtnemer binnen een maand na verzoek een verbeterplan op en bespreekt dit met Aanbestedende dienst. Dit verbetervoorstel wordt binnen één maand na het akkoord van de Aanbestedende dienst gerealiseerd. Als bij de volgende meting (quadrimester) blijkt dat het resultaat van het verbetervoorstel niet is behaald geldt dat Opdrachtnemer wederom niet voldoet aan de KPI('s) en gaan we naar stap 2.

Stap 2: Indien in het lopend contractjaar één of meerdere van de KPI's niet worden behaald, zelfs na het verbetervoorstel, vervalt het recht op indexatie voor het aankomende kalenderjaar. Aansluitend dient Opdrachtnemer wederom een verbetervoorstel in wat besproken zal worden door de contracteigenaar en Opdrachtnemer. Na akkoord van dit verbetervoorstel wordt dit binnen een maand gerealiseerd.

Stap 3: Als bij de volgende (quadrimester) meting blijkt dat het resultaat van het tweede verbetervoorstel niet is gehaald geldt dat Opdrachtnemer wederom niet voldoet. Aanbestedende dienst kan overwegen om Opdrachtnemer direct in gebreke te stellen zonder termijn van herstel.

2.9 Toepasselijke Algemene Voorwaarden

Op de aan te besteden opdracht zijn de RAIVL-2019 van toepassing. Algemene (verkoop) voorwaarden van Inschrijver of derden worden uitdrukkelijk uitgesloten.

Aansprakelijkheidsverzekering:

Inschrijver beschikt over een adequate verzekering of voorziening voor aansprakelijkheid. Deze dient gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst geldig te zijn tot het tijdstip waarop de Opdrachtnemer aan al zijn verplichtingen met betrekking tot de Opdracht heeft voldaan.

Met adequaat wordt bedoeld dat de Inschrijver in het bezit is van een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering met een dekking van € 1.250.000,- per schadegeval en een maximum van € 2.500.000,- per jaar.

Genoemde bedragen zijn inclusief BTW.

Indien Inschrijver niet adequaat is verzekerd dient Inschrijver onvoorwaardelijk bereid te zijn bij gunning een dergelijke verzekering af te sluiten.

2.10 Bijlagen bij de aan te besteden opdracht

In deze paragraaf worden de bijlagen die toegevoegd dienen te worden bij deze aanbesteding beschreven. Deze bijlagen dienen in concept te worden opgesteld in de strategiefase, en te worden voorgelegd ter akkoord aan Aanbestedende dienst.

- Concept dienstverleningsovereenkomst;
- Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA);
- Algemene Inkoopvoorwaarden (RAIVL-2019);
- Programma van Eisen;
- Prijzenblad;
- Referentieverklaring.

3. Te volgen procedure

In dit hoofdstuk wordt beschreven en gemotiveerd welke procedure gevolgd zal worden bij de aanbesteding. De overwegingen in dit hoofdstuk zijn ingegeven door de Aanbestedingswet en door het inkoopbeleid van de Opdrachtgever.

3.1 Toepasselijke wetgeving

Op deze aanbesteding is de Richtlijn 2014/24/EU van 26 februari 2014 van toepassing, die in Nederland geïmplementeerd is via de gewijzigde Aanbestedingswet 2012, inwerkingtreding op 1 juli 2016. Daarnaast is het Aanbestedingsbesluit van 24 juni 2016. Tevens is de Gids Proportionaliteit, 2e herziening januari 2020, van toepassing op deze aanbesteding.

3.2 Toepasselijke procedure

Op basis van de Aanbestedingswet en het inkoopbeleid van het ROCvA-F is gekozen een Europese procedure te volgen. De reden daarvoor is dat de looptijd van de overeenkomst en de raming van het aan te besteden bedrag leidt naar een Europese openbare procedure.

3.3 Gunningscriterium

Het gunningscriterium bij deze opdracht is de beste Prijs/Kwaliteit verhouding (bpkv). Het criterium wordt in het hoofdstuk over beoordeling van de inschrijvingen nader uitgewerkt.

3.4 Planning

De aanbesteding zal verlopen volgens de planning in onderstaande tabel:

Activiteit	Gereed voor
Publiceren opdracht op TenderNed	30 november 2022
Sluitingstermijn vragen eerste Nota van Inlichtingen	9 december 2022 10.00 uur
Publicatie/verzenden eerste Nota van Inlichtingen	16 december 2022
Sluitingstermijn verduidelijkingsvragen	23 december 2022 10.00 uur
Publicatie/verzenden tweede Nota van Inlichtingen	6 januari 2023
Sluiting inschrijftermijn	16 januari 2023 10.00 uur
Beoordelen inschrijvingen en akkoord gunningsbeslissing	30 januari 2023
Verzenden gunningsbesluit	6 februari 2023
Verificatiegesprek en of kennismakingsgesprek (optioneel)	13 februari 2023
Einde standstill termijn (20 dagen)	27 februari 2023
Ingangsdatum overeenkomst	1 april 2023

Het is aanbestedende dienst toegestaan wijzigingen aan te brengen in de planning. Wijzigingen zullen met Inschrijvers worden gecommuniceerd.

3.5 Contactpersoon

De contactpersoon namens de aanbestedende dienst is:

Bedrijfsnaam	ROC van Amsterdam
Naam	Paul de Jong
Emailadres	p.dejong2@rocva.nl

Het is Inschrijvers niet toegestaan andere personen bij Opdrachtgever te benaderen over zaken die verband houden met de aanbesteding. Informatie die niet afkomstig is van de contactpersoon of zijn of haar vervanger is niet relevant voor de aanbesteding.

3.6 Onvolkomenheden in de aanbestedingsstukken

Dit document is met zorg opgesteld. Het is echter mogelijk dat, in de ogen van Inschrijvers, fouten en onvolkomenheden in het document zijn geslopen. Een geconstateerde fout of onvolkomenheid kan direct na constatering worden gemeld aan de opgegeven contactpersoon. Binnen vijf werkdagen wordt op de melding gereageerd. Als blijkt dat naderhand dit document onvolkomenheden bevat en deze niet door de Inschrijver zijn opgemerkt, zijn deze voor risico van de Inschrijver.

3.7 Vragen

Vragen over de aanbesteding kunnen voor de in de planning genoemde datum via de vragenmodule van TenderNed gesteld worden. Na sluiting van de vragentermijn worden vragen geanonimiseerd beantwoord in de Nota van Inlichtingen. Naar aanleiding van de Nota van Inlichtingen kunnen verduidelijkingsvragen worden gesteld, maar alleen als die vragen betrekking hebben op de Nota van Inlichtingen. Deze vragen kunnen worden ingediend via de berichtenmodule van TenderNed. Nieuwe vragen worden niet in behandeling genomen.

Eventuele tekstsuggesties voor de conceptovereenkomst worden in de Nota van Inlichtingen beoordeeld en eventueel overgenomen. Onderdeel van de Nota van Inlichtingen is een definitieve overeenkomst.

3.8 Varianten

Het indienen van varianten is niet toegestaan, omdat dit zou leiden tot een niet objectieve beoordeling door een niet vergelijkbare inschrijving.

3.9 Niet-Nederlandse Inschrijvers

Inschrijvers die niet bekend zijn met verplichtingen ten aanzien van belastingen, milieubescherming, arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden kunnen zich laten informeren door een van de Kamers van Koophandel en Fabrieken. Inschrijvers zonder vestiging in Nederland dienen bij hun inschrijving een schriftelijke bevestiging te voegen waarin wordt verklaard, dat bij het opstellen van de inschrijving rekening is gehouden met de verplichtingen uit hoofde van de bepalingen inzake de arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden die gelden in Nederland.

3.10 Voorbehoud

Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om op elk moment de aanbesteding geheel of gedeeltelijk, tijdelijk of definitief te stoppen. Inschrijvers hebben in een dergelijke situatie geen recht op vergoeding van enigerlei kosten, gemaakt in het kader van deze aanbesteding. Door het uitbrengen van een inschrijving verklaart de Inschrijver zich akkoord met deze voorwaarde.

3.11 Inschrijfkosten

Aan het opstellen en uitbrengen van een inschrijving, met inbegrip van eventueel te verstrekken nadere inlichtingen, zijn voor de aanbestedende dienst geen kosten verbonden. Eventuele kosten en/of schade welke (kunnen) ontstaan door het niet gunnen van deze aanbesteding (aan inschrijver) zijn voor risico van Inschrijver.

3.12 Vertrouwelijkheid

Aanbestedende dienst behandelt alle in het kader van deze aanbesteding ontvangen informatie vertrouwelijk. Inschrijvingen worden niet geretourneerd maar na verstrijken van de beroepstermijn (zes maanden na ondertekening van de overeenkomst) verwijderd. De aanbestedingsstukken van aanbestedende dienst zijn openbaar. In de overeenkomst met de Inschrijver waaraan de opdracht wordt gegund zal de wederzijdse vertrouwelijkheid van informatie gedurende en na de contractperiode worden vastgelegd.

3.13 Vormvereisten

Hieronder zijn de vormvereisten aan de inschrijving opgenomen:

3.13.1 Taal

Inschrijvingen dienen te worden opgesteld in de Nederlandse taal. Daar waar brochures, technische beschrijvingen en andere bronnen gevraagd worden kan, indien die bronnen alleen in het Engels beschikbaar zijn, worden volstaan met Engelstalige informatie.

3.13.2 Indeling van inschrijving

Inschrijvingen dienen digitaal, via TenderNed, te worden ingediend. Daarbij dienen de volgende documenten te worden toegevoegd:

Nr	Naam	Omschrijving	Aanlevermoment	Aan te leveren formaat
1.	Formulier A	Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA);	Voor uiterste inschrijfmoment	PDF
2.	Formulier B	Referentieverklaring	Voor uiterste inschrijfmoment	PDF
3.	Formulier C	Conformiteitenlijst Programma van Eisen	Voor uiterste inschrijfmoment	PDF
4.	Formulier D	Kwaliteitsvragen Bezorging	Voor uiterste inschrijfmoment	MS-Word
5.	Formulier E	Prijzenblad	Voor uiterste inschrijfmoment	MS-Excel en PDF
6.	Formulier F	Format Vragenformulier	Gedurende Aanbestedings-procedure (bij vragen)	MS-Excel
8.	Formulier G	Verklaring Derden/Onderaannemer (indien van toepassing)	Voor uiterste inschrijfmoment (indien van toepassing)	PDF
9.	Formulier H	Verzekering verklaring verzekeringsmaatschappij (indien van toepassing)	Na Gunnings-beslissing	PDF
10.	Formulier I	Verklaring Belastingdienst	Na Gunnings-beslissing	Conform formaat Belastingdienst
11.	Formulier J	Gedragsverklaring aanbesteden	Na Gunnings-beslissing	Conform formaat Ministerie van Justitie en Veiligheid

Bij het indienen van de Inschrijving gelden de volgende vormvoorschriften:

1. De Inschrijving dient gebaseerd te worden op deze Aanbestedingsleidraad en de Nota van Inlichtingen.
2. De Inschrijving en alle eventuele bijbehorende documenten en formulieren dienen rechtsgeldig ondertekend, uitsluitend via email te worden ingediend verstuurd naar de in paragraaf 2.5 vermelde contactpersoon.
3. Bij de Inschrijving dient Inschrijver gebruik te maken van de bijgeleverde Prijzenblad (Formulier E) en invulformulieren.
4. Inschrijvers mogen de standaard documenten niet veranderen.
5. Inschrijver sluit geen andere stukken bij. In het geval wel andere stukken worden bijgevoegd, dan worden deze niet betrokken in de beoordeling van de Inschrijving.
6. In de Inschrijving zijn alle kosten voor de gevraagde dienst opgenomen. Inschrijver kan zich na uitbrengen van de Inschrijving en gedurende de looptijd van de Overeenkomst niet beroepen op nog niet berekende kosten of extra kosten.
7. De Inschrijving dient volledig en overzichtelijk te zijn opgesteld. Alle gevraagde informatie moet worden verstrekt en de Inschrijving dient antwoorden te bevatten op alle vragen.
8. Inschrijver dient de volgende documenten op te sturen:
 - het Prijzenblad in Excel (niet ondertekend) en in PDF (wel ondertekend) volgens het model Formulier E;
 - de te verstrekken formulieren in Word volgens het in paragraaf 2.11.2 verstrekte overzicht.
9. De Inschrijving dient onvoorwaardelijk, volledig en consistent te zijn. Mocht blijken dat er informatie wordt gemist of dat de verstrekte informatie niet consistent is met de corresponderende documentatie en/of bijlagen, of afwijkt van nadere informatie die ingewonnen wordt bij de Inschrijver, van algemeen bekende marktinformatie of van andere betrouwbare informatie, dan kan de Inschrijving worden uitgesloten van de procedure.
10. De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor een Inschrijving niet in behandeling te nemen als deze niet onvoorwaardelijk is, als niet alle gevraagde gegevens aangeleverd zijn of als de wijze van aanbieden afwijkt van hetgeen is voorgeschreven in deze paragraaf.

Door een inschrijving te doen verklaart Inschrijver akkoord te gaan met alle gestelde eisen en voorwaarden behorend bij deze aanbesteding.

3.13.3 Maximaal aantal pagina's

Met betrekking tot de beantwoording van de open vragen dienen inschrijvingen te voldoen aan het maximale aantal pagina's dat gegeven is per vraag. Indien Inschrijver meer pagina's inlevert dan het toegestane aantal, wordt alleen het toegestane aantal pagina's beoordeeld. Inschrijver levert bijvoorbeeld 3 A4 in voor een vraag waarbij een maximum van 1 A4 geldt. Alleen de eerste pagina van het door inschrijver gegeven antwoord zal worden beoordeeld.

3.14 Inschrijving in combinatie

Inschrijven in combinatie is toegestaan. Aanbestedende dienst wenst gedurende de looptijd van de te sluiten overeenkomst één aanspreekpunt namens de combinatie. Combinanten dienen in hun inschrijving duidelijk aan te geven wie het aanspreekpunt voor Aanbestedende dienst is.

3.15 Gestanddoening

Inschrijver dient zijn inschrijving 90 dagen gestand te doen.



3.16 Klachten

Klachten over deze aanbesteding kunnen worden gericht aan de contactpersoon voor klachten in deze aanbesteding aan aanbesteding.klachtenloket@rocva.nl.

Een klacht wordt binnen tien (10) werkdagen behandeld. Uitzonderingen hierop zijn (school-) vakantieperiodes, waardoor deze tien (10) werkdagen niet haalbaar is. Aanbestedende dienst heeft dan een langere doorlooptijd van de klacht nodig.

3.17 Inschrijfkosten

Aan het opstellen en uitbrengen van een inschrijving, met inbegrip van eventueel te verstrekken nadere inlichtingen, zijn voor de aanbestedende dienst geen kosten verbonden.

Eventuele kosten en/of schaden welke (kunnen) ontstaan door het niet gunnen van deze aanbesteding (aan Inschrijver) zijn voor risico van Inschrijver.

4. Eisen ten aanzien van Inschrijvers

In de aanbestedingsprocedures worden en Inschrijvers in een openbare procedure getoetst op uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen. In dit hoofdstuk worden uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen beschreven en gemotiveerd.

4.1 Uitsluitingsgronden

Voor deze aanbesteding worden alle uitsluitingsgronden opgenomen in art. 2.86 van de gewijzigde Aanbestedingswet gehanteerd. De uitsluitingsgronden zijn in het UEA opgenomen in Deel III, onderdeel A en B. Inschrijvers kunnen verklaren dat de uitsluitingsgronden niet op hen van toepassing zijn door het rechtsgeldig ondertekenen van het UEA.

Naast bovenstaande uitsluitingsgronden wordt de volgende facultatieve uitsluitingsgrond (onderdeel C van het UEA) gehanteerd:

1. Schending verplichtingen o.b.v. milieu-, sociaal- of arbeidsrecht
2. Faillissement, insolventie of gelijksoortig

Het UEA is aangemaakt middels de UEA module in het dashboard van TenderNed. Dit bestand is in een xml- en pdf-bestand automatisch toegevoegd aan de map aanbestedingsdocumenten. Ondernemingen hebben vervolgens de mogelijkheid om in hun dashboard het gegenereerde UEA in te vullen en digitaal te ondertekenen of u kunt deze printen, ondertekenen en gescand toevoegen bij de inschrijving op TenderNed.

4.2 Geschiktheidseisen

In deze paragraaf wordt beschreven en gemotiveerd welke geschiktheidseisen van toepassing zijn in de aanbesteding. Geschiktheidseisen hebben betrekking op de financiële en economische draagkracht en op de technische- of beroepsbekwaamheid. De voor deze aanbesteding relevante geschiktheidseisen zijn weergegeven in de volgende subparagrafen.

4.2.1 Geschiktheidseisen met betrekking tot financiële en economische draagkracht

Ten aanzien van de financiële en economische draagkracht van Inschrijvers geldt onderstaande eis:

- Inschrijver is afdoende verzekerd voor de opgenomen bedragen uit de ROC inkoopvoorwaarden (artikel Aansprakelijkheid). Te weten € 1.250.000,- voor de aansprakelijkheid per gebeurtenis met een maximum van € 2.500.000,- per contractjaar.

4.2.2 Geschiktheidseisen met betrekking tot technische- en beroepsbekwaamheid

Ten aanzien van de technische- en beroepsbekwaamheid van Inschrijvers geldt onderstaande eis. De eis houdt verband met de vereiste competenties voor uitvoering van de opdracht:

- Inschrijver voldoet aan de kerncompetentie(s) zoals eerder in paragraaf 2.4 benoemd.

4.3 Uniform Europees Aanbestedingsdocument en bewijsstukken

Door invullen en rechtsgeldig ondertekenen van het bijgevoegde Uniform Europees Aanbestedingsdocument kunnen Inschrijvers verklaren dat de uitsluitingsgronden niet op hen van toepassing zijn en dat wordt voldaan aan de geschiktheidseisen. Binnen tien (10) dagen na het communiceren van het gunningsbesluit dient de Inschrijver aan wie de opdracht gegund wordt de volgende bewijsstukken overleggen:

- Een uittreksel van inschrijving bij de Kamer van Koophandel die op het moment van inschrijven niet ouder is dan zes maanden, om aan te tonen dat de uitsluitingsgrond in artikel 2.87 lid 1 onderdeel b van de gewijzigde Aanbestedingswet niet op hem van toepassing is;
- Een gedragsverklaring aanbesteden die op het moment van inschrijven maximaal twee jaar oud is, om aan te tonen dat de uitsluitingsgronden in artikel 2.86 van de gewijzigde Aanbestedingswet niet van toepassing zijn;
- Een “Verklaring betalingsgedrag nakoming fiscale verplichtingen” van de Belastingdienst die op het moment van inschrijven niet ouder is dan zes maanden en waarin staat dat de uitsluitingsgrond inzake het niet voldoen van betaling van belastingen en sociale verzekeringspremies, artikel 2.86 lid 4 en artikel 2.87 lid 1 onderdeel j niet op hem van toepassing is.
- Een referentiebeschrijving die, naar oordeel van Aanbestedende dienst, onomstotelijk aantoont dat Inschrijver beschikt over de vereiste kerncompetenties. De referentie mag niet ouder zijn dan drie jaar op het moment van inschrijven. Per competentie dient er één referentie te worden ingediend. In het geval van meerdere competenties mogen deze ook in één referentie worden voldaan, mits duidelijk en ondubbelzinnig beschreven. Meerdere referenties mogen niet gecombineerd worden om aan één competentie te voldoen.
- Een kopie van een verzekeringspolis of een verklaring van verzekeraar waaruit blijkt dat Inschrijver minimaal verzekerd is voor het in dit document genoemde bedrag.

5. Inschrijvingen

Inschrijvingen dienen te zijn gebaseerd op de door de Aanbestedende dienst gestelde eisen ten aanzien van de opdracht. De te stellen eisen staan in relatie tot de aan te besteden opdracht. Inschrijvingen worden beoordeeld aan de hand van gunningscriteria. In dit hoofdstuk worden de eisen ten aanzien van de opdracht en de te hanteren gunningscriteria beschreven en gemotiveerd.

5.1 Eisen ten aanzien van de opdracht

In deze paragraaf worden de uitvoeringseisen ten aanzien van de opdracht opgenomen. De geformuleerde eisen staan in relatie tot de opdracht. Eisen zijn hard, hetgeen betekent dat Inschrijvers bij uitvoering van de opdracht aan de eisen onvoorwaardelijk dienen te voldoen en daarmee rekening dienen te houden bij het opstellen van een inschrijving. Inschrijver verklaart door zijn inschrijving onvoorwaardelijk te voldoen aan de eisen ten aanzien van de opdracht.

Deze paragraaf bevat de uitvoeringseisen ten aanzien van de opdracht. De eisen staan in relatie tot de opdracht.

Algemeen

1. Opdrachtnemer beschikt over een helpdesk die telefonisch en per mail van maandag tot en met vrijdag bereikbaar is tussen 08:00 en 17:00.
2. Overleg over de dienstverlening tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer vindt plaats op verzoek van Opdrachtgever of Opdrachtnemer.
3. Opdrachtnemer levert tweemaal per jaar een rapportage aan in Excel aan Opdrachtgever met daarin minimaal de volgende punten:
 - Overzicht bestelde en afgeleverde producten inclusief aantallen per product en per college/dienst;
 - Totaalbedrag, zowel inclusief als exclusief BTW.

Bestellen en webshop

4. Opdrachtnemer spant zich gedurende de overeenkomst in om het bestelproces te optimaliseren en aan te passen naar de wensen van de gebruikers van Opdrachtgever naar oordeel van Opdrachtgever.
5. Inschrijver gaat akkoord met bestellingen via het geautomatiseerd Purchase to Pay (P2P) proces van Opdrachtgever, in de huidige situatie Proquo. Bestellers van Opdrachtgever plaatsen bestellingen in Proquo. Op basis van standaard SAP-OCI Roundtrip technologie wordt de bestelling geplaatst in de webshop van Opdrachtnemer en overgezet naar Proquo.
6. Opdrachtnemer conformeert zich aan de minimale vereisten die samenhangen met de realisatie van de Open Catalog Interface (OCI) uit bijlage: "Open Catalog Interface versie 4.0".
7. In het kader van de werkkostenregeling (WKR) moet duidelijk kostensoort gespecificeerd worden. Ten behoeve van de WKR registratie dient het binnen de webshop van Opdrachtnemer mogelijk te zijn een listbox op te nemen met enkele vaste waarden (aan te leveren door Opdrachtgever) die in de OCI roundtrip worden meegestuurd.
8. Het moet mogelijk zijn om delen van het assortiment van de webshop van Opdrachtnemer af te schermen dan wel om daar een aparte omgeving in te richten.
9. Het moet mogelijk zijn om delen van het assortiment op medewerkersniveau van de webshop van Opdrachtnemer af te schermen dan wel om daar een aparte omgeving in te richten.
10. De (implementatie) periode waarin de roundtrip koppeling tussen de webshop van Opdrachtnemer en Proquo wordt gerealiseerd bedraagt éénmalig maximaal vier weken.
11. De instellingen (artikelnummers, omschrijvingen, afleverpunten etc.) van de SAP-OCI Roundtrip dienen aangeleverd te worden door Opdrachtnemer en dient door een koppeling met webshop van Opdrachtnemer (SAP-OCI roundtrip technologie) te worden aangeleverd.
12. De webshop dient aan de volgende eisen te voldoen:
 1. 24/7 beschikbaar;
 2. De webshop is in de Nederlandse taal;

3. Boeketten en geschenken dienen duidelijk weergegeven te worden met afbeeldingen/foto's met prijzen waarbij gespecificeerd: prijs per product, bezorgkosten, exclusief BTW en inclusief BTW;
4. Boeketten zijn gerangschikt op prijs, van laag naar hoog;
5. De webshop bevat een zoekfunctie die besteller de mogelijkheid geeft om binnen het assortiment voor Opdrachtgever te zoeken;
6. Binnen de webshop is het mogelijk te filteren op prijs of gelegenheid;
7. Afleverdata kunnen worden geselecteerd;
8. Moet de mogelijkheid bieden tot het invullen van een afwijkend bezorgadres (buiten de standaardadressen van Opdrachtgever).
13. De kosten van de inrichting van de webshop zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
14. De locaties van Opdrachtgever zijn opgenomen in de webshop als standaard afleveradressen die de besteller kan kiezen.
15. Onderhoud van de webshop wordt vooraf gemeld en vindt plaats buiten kantooruren.
16. Bestellingen mogen kosteloos gewijzigd en geannuleerd worden door (medewerkers van) Opdrachtgever tot één dag voor de bezorging voor 12:00 uur.

Kwaliteit van de producten

17. Boeketten zijn minimaal 7 dagen houdbaar met in acht neming van de door Opdrachtnemer voorgeschreven verzorging van het boeket. De verzorging dient bij elke bezorging duidelijk en begrijpelijk aangeleverd te worden.
18. Bij bezorging van snijbloemen geldt dat er maximaal 30% bladgroen of ander vulmiddel gebruikt mag worden ten opzichte van bloemen, te rekenen door aantal steeltjes bloemen en aantal steeltjes bladgroen/ vulling.
19. Er worden uitsluitend verse bloemen) gebruikt voor alle bestellingen (tenzij anders is overeengekomen met de besteller).
20. Bloemen zijn representatief en creatief voor de betreffende gelegenheid naar oordeel van Aanbestedende dienst (bijvoorbeeld geboorte, jubileum en overlijden).
21. Opdrachtnemer houdt rekening met de seizoenen en trends bij elke bestelling.
22. Uw assortiment dient naast reguliere bloemen, geschenken en fruit ook duurzame varianten aan te bieden: bloemen, wijnen, chocolade, fruit.
23. De samenstelling van de fruitmand is vers, gevarieerd en eventueel seizoensgebonden.

Bezorgen

24. Inschrijver kan gedurende de looptijd van de Overeenkomst voorzien in een totale behoefte van het leveren van bloemen dan wel Geschenken etc. zoals beschreven in paragraaf 2.2.
25. Indien Inschrijver een breder assortiment aanbiedt is het aan de Opdrachtgever om te bepalen of van dit aanbod gebruik zal worden gemaakt en geldt er geen afnameverplichting.
26. Zakelijke bestellingen (afleveradres betreft één van de colleges) geplaatst vóór 12:00 uur, worden indien gewenst, dezelfde werkdag vóór sluitingstijd van het betreffende College bezorgd (17:00 uur). Voor bestellingen die op privéadressen bezorgd moeten worden die voor 12:00 geplaatst zijn kunnen afwijkende tijden worden afgesproken.
27. Bestellingen die geplaatst zijn na 12:00 worden indien gewenst de volgende werkdag bezorgd.
28. Bestellingen die niet op de afgesproken datum en tijd geleverd worden, dienen zowel nabezorgd als gecrediteerd te worden aan Opdrachtgever.
29. Bij elke bestelling dient de uiterlijke bezorgtijd aangegeven te worden door Opdrachtnemer.
30. De bezorgkosten zijn vast per bezorging.
31. De Opdrachtnemer stuurt per bestelling een bevestiging dat het/de product(en) op de door de Opdrachtgever aangegeven bezorgadres is/zijn afgeleverd.
32. Elke bestelling wordt vervoerd en bezorgd in een verpakking die zowel representatief is als ter bescherming tegen schade tijdens het vervoeren c.q. bezorgen en voorzien van een watervoorziening indien nodig.
33. Gebruikte verpakkingen en verpakkingsmiddelen vormen geen onnodige belasting voor het milieu.

Klachtenafhandeling

34. Opdrachtnemer handelt klachten van Opdrachtgever voortvarend af en heeft hiervoor een deugdelijke klachtenprocedure ingeregeld.
35. Operationele klachten dienen binnen vier (4) uur (kantoortijd) na melding verholpen te zijn. Indien de aard van de klacht een oplossing binnen vier (4) uur (kantoortijd) onmogelijk maakt, dient Opdrachtnemer binnen twee (2) uur (kantoortijd) aan te geven bij de contactpersoon van Opdrachtgever welke acties worden ondernomen om de klacht in de toekomst te vermijden.
36. Indien de ontvanger bij ontvangst constateert dat de kwaliteit van de geleverde bloemen, (bijvoorbeeld door beschadiging bij transport, geen verse bloemen, te veel bladgroen of niet het bestelde boeket), niet goed is dan zal binnen 2 uur kosteloos een nieuw boeket worden geleverd. Indien de tijd dit niet toelaat zal het volledige factuurbedrag worden gecrediteerd.
37. Indien blijkt dat kwaliteit van de dienstverlening niet conform Overeenkomst wordt uitgevoerd, zullen Opdrachtgever en Opdrachtnemer in overleg treden om de oorzaak te achterhalen en maatregelen te nemen zodat dergelijke klachten zich in de toekomst niet weer voordoen.
38. Halfjaarlijkse levert Opdrachtnemer een rapportage aan met betrekking tot de klachten met daarin minimaal de volgende punten:
 - Datum;
 - Indiener van klacht;
 - Soort klacht;
 - Reactietijd;
 - Oplostijd;
 - Uitgevoerde oplossing;
 - Eventueel genomen financiële acties.

Financieel

39. Facturering vindt per bestelling na bezorging plaats.
40. Iedere factuur dient te zijn voorzien van:
 - MBO college en bijhorend factuuradres;
 - PROQ nummer;
 - Geen bezorging zonder proqnummer
 - Contact- en betalingsgegevens van Opdrachtnemer;
 - Factuurdatum;
 - Totaalbedrag met specificatie kosten van de bezorging;
 - Van toepassing zijnde BTW percentage per factuurregel;
 - Datum van de bezorging.
41. Alle facturen worden digitaal aangeleverd op het door Opdrachtgever aan te geven emailadres in pdf en op aanvraag van Opdrachtgever in XML format.
42. De betalingstermijn is 30 dagen na factuurdatum.

5.2 Gunningscriteria

Gunning geschiedt op basis van de beste Prijs/Kwaliteit verhouding (BPKV)

De verhouding is: 50 % prijs / 50 % kwaliteit.

Motivatie: de opdracht bestaat uit eenduidige producten.

Hierbij wordt uitgegaan van de volgende beoordelingssystematiek:

Subgunningscriterium	Wegingsfactor	Maximaal aantal punten	Maximaal aantal A4 pagina's
Kwaliteitsvraag			
1. Digitaal fotoboek voorbeeldboeketten	1,5	15	2

2. Webshop Assortiment geschenken	1,0	10	
3. Webshop	1,0	10	2
4. Kwaliteit dienstverlening	1,0	10	2
5. Maatschappelijk verantwoord ondernemen	0,5	5	3
Subtotaal	5,0	50	
Prijs			
Enkele roos			
Bestelling additionele roos			
Boeket standaard			
Boeket speciaal			
Fruitmand			
Subtotaal		50	
totaal	10,0	100	

5.2.1 Kwaliteitsvragen

In deze paragraaf worden vragen gesteld waarop Inschrijver een antwoord dient te geven. Antwoorden zullen worden beoordeeld als subgunningscriterium.

De volgende kwaliteitsvragen worden gesteld:

1. Digitaal fotoboek voorbeeldboeketten

Doelstelling:

Opdrachtgever wil samenwerken met een leverancier die creatief is, in staat is om in te spelen op gelegenheden en seizoenen om bij te dragen aan de representativiteit van aanbestedende dienst en een breed assortiment van bloemen en boeketten kan aanbieden tegen aantrekkelijke prijzen.

Vraag:

Het assortiment wordt beoordeeld via een digitaal fotoboek. Het fotoboek geeft beeld van de werkelijk te leveren opgemaakte bloemen. Naast duidelijke foto's, vermeldt Inschrijver een volledige omschrijving van de inhoud per product.

Inschrijver dient in ieder geval de hieronder vermelde productsoorten op te nemen in het digitale fotoboek:

Basis

- Enkele roos ten behoeve van onder andere diploma-uitreikingen;
- Standaard boeket voor verjaardagen, gastdocenten etc., drie keuzemogelijkheden;
- Boeket speciaal voor speciale gelegenheden zoals jubilea, afscheid, etc.;
- Klein boeket met vaas;

Voor het fotoboek geldt dat de opgemaakte bloemen de werkelijkheid moeten benaderen: in uitstraling, kleurstelling, vorm en grootte. Inschrijver levert boeketten en bloemstukken aan zoals deze ook worden geleverd na ingang van de overeenkomst. Het fotomateriaal maakt onderdeel uit van de inschrijving en dient als referentiemateriaal gedurende de looptijd van de overeenkomst.

De Inschrijver vermeldt in dit fotoboek het aantal bloemstelen per boeket en een volledige omschrijving van de inhoud per product. Op het aantal bloemstelen wordt niet beoordeeld, maar de geoffreerde aantallen en de omschrijving van de inhoud staan (tezamen met de geboden uitstraling) gedurende de looptijd van het contract vast. In een boeket mag maximaal 30% bladgroen en ander vulmateriaal gebruikt worden, op basis van het aantal stelen.

Indien het aantal bloemstelen en volledige omschrijving ontbreekt, wordt de offerte ter zijde gelegd en daarmee uitgesloten van verdere deelname aan deze Aanbestedingsprocedure.

Beoordelingssystematiek:

Bij de beoordeling van het fotomateriaal en beschrijving wordt gekeken naar:

- Totaalbeeld assortiment;
- Variatie assortiment;
- Representatie;
- Creativiteit;
- Kleursamenstelling, vorm, omvang;
- Verhouding groen/bloem;
- Uitstraling;
- Passend per gelegenheid;
- Prijs per product en aangeboden prijs/kwaliteitscategorieën.

Instructie:

Inschrijver levert het fotomateriaal aan in Word of PDF. Daarbij kan Inschrijver de achterliggende motivering van de gemaakte keuzes onderbouwen in maximaal 3 pagina's A4.

Voor deze vraag kunnen maximaal 15 punten behaald worden.

2. Assortiment geschenken

Doelstelling:

Opdrachtgever wil samenwerken met een leverancier die in staat is een breed assortiment van geschenken aan te bieden tegen aantrekkelijke prijzen.

Vraag:

Inschrijver dient ten aanzien van de in paragraaf 2.2 aan te geven welke variatie zij kan aanbrengen ten aanzien van assortiment tegen marktconforme prijzen.

Beoordelingssystematiek:

Het assortiment wordt beoordeeld op:

- Totaalbeeld assortiment;
- Variatie assortiment;
- Representatie;
- Creativiteit;
- Prijs per product en aangeboden prijs/kwaliteitscategorieën.

Instructie:

Inschrijver kan de achterliggende motivering van de gemaakte keuzes onderbouwen in maximaal 3 enkelzijdige pagina's A4. Voor deze vraag kunnen maximaal 10 punten behaald worden.

3. Webshop

Doelstelling:

Opdrachtgever hecht veel waarde aan een eenvoudige en gebruiksvriendelijke wijze van bestellen van bloemen en geschenken. Hiertoe dient gebruik gemaakt te worden van een webshop.

Vraag:

Inschrijver dient een online demoversie van het bestelsysteem op uw webshop ter beschikking te stellen. De webshop wordt beoordeeld op gebruiksvriendelijkheid, intuïtieve zoekfunctie en met weinig doorverwijzingen. De demoversie toont daarnaast ten minste de door de Opdrachtgever gestelde functionaliteiten uit het Programma van Eisen aan met uitzondering van de punch-out koppeling. Indien bij gebruik van de demoversie blijkt dat er discrepantie bestaat tussen uw beantwoording c.q. uitwerking van de eisen en wensen en de demoversie kan Opdrachtgever hier vragen over stellen en/of haar beoordeling bijstellen. De demoversie dient inclusief wachtwoorden, gedurende de beoordelingsperiode (zie planning) ter beschikking gesteld te worden aan 4 gebruikers. In uw Inschrijving geeft u aan: het adres van de webshop, de gebruikersnamen en wachtwoorden. U richt de webshop in zoals deze na gunning (in het geval u deze Europese aanbesteding wint) opgeleverd wordt. Dit betekent dat de bloemen en geschenken, zoals beschreven in paragraaf 2.1, zichtbaar zijn in uw webshop. Tevens zijn de (vaste) tarieven, zoals u deze indient op het prijzenblad (Formulier E) van de bloemen inzichtelijk.

Beoordelingssystematiek:

De webshop wordt op de volgende aspecten beoordeeld:

- Overzichtelijkheid van de visuele weergave zoals de pagina's, foto's, informatie per product, etc.
- Eenvoud en bestelgemak;
- Zoekmogelijkheden, op meerdere aspecten te zoeken;
- Volledigheid van bloemen en geschenken incl. tarieven.

Instructie:

Eventuele toelichtingen in maximaal 1 A4 toevoegen. Voor deze vraag kunnen maximaal 10 punten behaald worden.

4. Kwaliteit van de dienstverlening

Doelstelling:

Opdrachtgever wenst zaken te doen met een Opdrachtnemer die kan garanderen dat alle geplande activiteiten, tenzij ze door Opdrachtgever worden geannuleerd, doorgang vinden en dat elke bezorging voldoet aan de gestelde eisen en kwalitatief hoogwaardig is en haar representativiteit waarborgt.

Vraag:

Hoe richt Inschrijver de dienstverlening in en borgt Inschrijver dat elke bezorging kwalitatief hoogwaardig is? Opdrachtgever wil de volgende punten terugzien in het antwoord:

- Hoe tijdige bezorging voor alle locaties kan worden gegarandeerd.
- Hoe wordt er omgegaan met klachten van de aanbestedende dienst.
- Hoe borgt Inschrijver de kwaliteit van boeketten bij aflevering;
- Hoe maakt Inschrijver het bestelproces eenvoudig en gebruiksvriendelijk voor de gebruikers van aanbestedende dienst
- Hoe Opdrachtgever er van uit kan gaan dat de bezorging correct is afgeleverd, ook als er onduidelijkheid is op het afleveradres.

Beoordelingssystematiek:

De beschrijving wordt beoordeeld op de mate waarin de Opdrachtgever in staat is garanties te geven ten aanzien van tijdigheid bezorging, kwaliteit van de bloemen en te zorgen voor correcte bevestiging van de ontvangst.

Instructie:

Inschrijver mag voor de beantwoording van deze vraag maximaal 2 enkelzijdige, leesbare pagina's A4 benutten. Voor deze vraag kunnen maximaal 10 punten behaald worden.

5. Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen

Doelstelling:

Vanuit de Opdrachtgever wordt er gestreefd zo veel mogelijk duurzaam in te kopen en zo invulling te geven aan de Sustainable Development Goals (SDG's) opgesteld door de Verenigde Naties, zie <https://www.sdg Nederland.nl/sdgs/>. Voor deze Europese aanbesteding voor de bezorging van bloemen en geschenken betekent dit dat er wordt gestuurd op het inkopen van duurzame bloemen, fruit, wijn, chocolade, etc.

Vraag:

Inschrijver geeft een beschrijving van:

- haar visie het beleid ten aanzien van Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen;
- hoe Inschrijver invulling denkt te geven aan maatregelen tijdens de uitvoering van de opdracht om het milieu zo min mogelijk te belasten en de mensenrechten te beschermen.

Beoordelingssystematiek:

De beschrijving wordt beoordeeld op:

- Mate van duurzaamheid: Hoe draagt de Inschrijver bij aan een duurzamere werkwijze in deze opdracht, aansluitend op de gestelde eisen en overige wensen?
- Mate van innovatie en creativiteit: Welke innovatieve maatregelen treft Inschrijver op het onderdeel duurzaamheid in het kader van deze opdracht?
- Mate waarin met de beschreven maatregelen concreet kan worden aangetoond wat de opbrengsten voor mens en milieu zijn.

Instructie:

Inschrijver mag voor de beantwoording van deze vraag maximaal 3 enkelzijdige, leesbare pagina's A4 benutten. Voor deze vraag kunnen maximaal 5 punten behaald worden.

Het maximaal aantal punten voor het subgunningscriterium kwaliteit bedraagt vijftig (50) punten. Het ROCvA hanteert voor deze aanbesteding een minimum kwaliteitsgrens. Deze grens is gesteld op vijfentwintig (25) punten. Elke Inschrijving die 25 punten of minder scoort van de vijftig (50) maximaal te behalen punten voldoet niet aan de gestelde voorwaarden en wordt uitgesloten en komt derhalve niet voor gunning van de Opdracht in aanmerking.

5.2.2 Prijs

In deze paragraaf wordt aangegeven op welke wijze prijzen moeten worden ingediend. Enerzijds worden all-inclusive prijzen uitgevraagd.

Voor het bepalen van de prijs worden de prijzen uitgevraagd van een aantal categorieën bloemen en geschenken. Voor het onderdeel Bloemen zijn dat: enkele roos, additionele roos, basisboeket en luxe boeket. Voor het onderdeel Geschenken zijn dat: fruitmand, en ten behoeve van uitsluitend de bezorgkosten: taart, fysieke kadobonnen, taart en overige geschenken (verzorgingsproducten, fles wijn, chocolade, etc.).

Het maximaal aantal punten voor het subgunningscriterium prijs bedraagt 50 punten.

Manipulatief inschrijven¹ of aanpassen van het prijzenblad leidt tot uitsluiting.

Eenmaal per jaar, voor het eerst per 1 januari 2024 kunnen de prijzen worden geïndexeerd. Basis voor indexatie is de consumenten prijsindex voor alle huishoudens, (2015=100), van oktober van het voorafgaande jaar, uitgegeven door het CBS. Aanpassingen van prijzen dienen schriftelijk 3 maanden

¹ Manipulatieve inschrijving is een inschrijving met het doel de mededinging te beperken

voor ingang van de indexering kenbaar gemaakt te worden aan Opdrachtgever. Na akkoord aanbestedende dienst wordt de prijswijziging doorgevoerd.

5.2.3 Prestentatie ter verificatie

Opdrachtgever kan mogelijk gebruik maken van een gesprek of presentatie ter verificatie van de winnende Inschrijver.

5.3 Beoordelingskader

In deze paragraaf wordt het te hanteren beoordelingskader beschreven.

5.3.1 Anonimiteit

Voor deze aanbesteding wordt er gekozen om niet “anoniem” te beoordelen (anoniem wil zeggen de offertes naamloos te laten insturen).

De motivatie hiervoor is, dat naast dat dit veel werk is voor de Inschrijvers, het moeilijk is om de offerte geanonimiseerd te maken en dus de bedrijfskenmerken en eigenheid er uit te laten. De gekozen beoordelingsmethode zorgt voor een geborgd en objectief inkooptraject.

5.3.2 Beoordelingskader open vragen

Van inschrijvingen die voldoen aan de eisen ten aanzien van de opdracht worden de antwoorden op de vragen beoordeeld. Dat gebeurt aan de hand van het vastgestelde beoordelingskader.

Score	Kenmerken beantwoording
2 punten	Inschrijver geeft geen, of een niet ter zake doende antwoord, of uit het gegeven antwoord blijkt dat dit niet aansluit bij hetgeen Opdrachtgever van Opdrachtnemer verlangt.
4 punten	Inschrijver geeft een antwoord dat niet geheel conform de vraag is, of uit het antwoord blijkt dat dit slechts gedeeltelijk aansluit bij de Wensen van de Opdrachtgever.
6 punten	Inschrijver geeft een antwoord dat slechts in hoofdlijnen conform de vraag is, of uit het antwoord blijkt dat dit slechts in hoofdlijnen aansluit bij de Wensen van de Opdrachtgever.
8 punten	Inschrijver heeft een antwoord gegeven waarbij de beantwoording voldoende passend is beoordeeld en wanneer aannemelijk is gemaakt dat het gestelde te realiseren is op de aangegeven wijze.
10 punten	Inschrijver heeft een antwoord gegeven dat volledig aansluit op de gunningscriteria van de Aanbestedende dienst, het de verwachtingen zelfs overtreft en deze als uitstekend beoordeelt, daarnaast ook een duidelijke blijk van aansluiting en inleving bij de Opdrachtgever geeft.

5.3.3 Beoordelingskader prijs

Van inschrijvingen die voldoen aan de eisen ten aanzien van de opdracht worden de prijzen beoordeeld. Dat gebeurt aan de hand van het onderstaande beoordelingskader:

De Inschrijver met de laagste prijs ontvangt 50 punten. De aantallen punten voor overige Inschrijvers worden daarvan afgeleid middels de formule:

De formule luidt als volgt:

Aantal punten = laagste prijs / geboden prijs x (maal) max. aantal te verdienen punten (50).

Indien na controle van de bewijsstukken blijkt dat de winnende Inschrijver niet kan voldoen aan de uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen, dient er een nieuwe winnende Inschrijver geselecteerd te worden. Indien de initiële winnende partij de laagste prijs heeft ingediend, is het mogelijk dat er een andere rangschikking tot stand komt dan gecommuniceerd in de initiële gunningsbeslissing. De kwaliteit blijft door het absolute beoordelingskader gelijk aan de eerder gecommuniceerde score en motivering. Er zal een herbeoordeling op prijs plaatsvinden middels de gestelde formule en na herbeoordeling worden de Inschrijvers gerangschikt en zal de gunningsbeslissing opnieuw verzonden worden.

Aanbestedende dienst kan gebruik maken van een verificatie van de winnende Inschrijver.

5.3.4 Rangschikking

De scores voor kwaliteit, gebaseerd op de antwoorden op de vragen en prijs worden met elkaar in verband gebracht. Dat gebeurt middels de verhouding:

Prijs	Kwaliteit
50 %	50 %

De inschrijvingen worden gerangschikt, waarbij de inschrijver met het hoogste aantal punten na optelling van het aantal punten voor prijs en kwaliteit op de eerste plaats staat.

Wanneer er twee Inschrijvers op de eerste plaats belanden, wordt de opdracht gegund aan de inschrijver met de hoogste score voor kwaliteitsvraag 1. Wanneer beide Inschrijvers hetzelfde puntenaantal voor kwaliteitsvraag 1 behaald hebben, zal de winnende partij bepaald worden door middel van loting.

5.4 Gunningsbeslissing

De Gunningbeslissing wordt aan alle Inschrijvers bekend gemaakt. Tegen deze Gunningsbeslissing kan gedurende 20 kalenderdagen na datum van de Gunningbeslissing worden opgekomen door het aanhangig maken van een kort geding bij de bevoegde rechter te Amsterdam. De genoemde termijn is een vervaltermijn. Dat wil zeggen dat indien een Inschrijver niet binnen 20 kalenderdagen na verzending van de mededeling van de Gunningsbeslissing daadwerkelijk een kort geding aanhangig heeft gemaakt, de betreffende Inschrijver in kort geding geen bezwaar meer kan maken met betrekking tot die beslissing; zijn recht is dan verwerkt. Aanbestedende Dienst is in dat geval vrij om (verder) gevolg te geven aan de Gunningsbeslissing.

Op grond van artikel 2.129 van de Aanbestedingswet 2012 houdt de mededeling van de Gunningsbeslissing geen aanvaarding in van een aanbod van de winnende Inschrijver.

Indien na controle van de bewijsstukken blijkt dat de winnende inschrijver niet kan voldoen aan de uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen, dient er een nieuwe winnende inschrijver geselecteerd te worden. Indien de initiële winnende partij de laagste prijs heeft ingediend, is het mogelijk dat er een andere rangschikking tot stand komt dan gecommuniceerd in de initiële gunningsbeslissing. De kwaliteit blijft door het absolute beoordelingskader gelijk aan de eerder gecommuniceerde score en



motivering. Er zal een herbeoordeling op prijs plaatsvinden middels de gestelde formule en na herbeoordeling worden de inschrijvers gerangschikt en zal de gunningsbeslissing opnieuw verzonden worden.

6. Vervolg

Nadat inschrijvingen op basis van de scores voor prijs en kwaliteit gerangschikt zijn, wordt aan de winnende inschrijver een gunningsbericht verstuurd. Tegelijkertijd ontvangen overige inschrijvers een bericht van afwijzing. In de afwijzing wordt aangegeven aan welke inschrijver de opdracht wordt gegund en wat de verschillen zijn tussen de winnende inschrijving en de inschrijving van de afgewezen inschrijver.

Na ontvangst van een afwijzingsbrief kan een afgewezen inschrijver bezwaar aantekenen. Dat dient te gebeuren voor afloop van de in de planning van deze aanbesteding standstill termijn. Inschrijver kan bezwaar maken door het starten van een kort geding bij de Rechtbank te Amsterdam.

De inschrijving van de als eerste gerangschikte inschrijver wordt tijdens de standstill periode geverifieerd. Indien onomstotelijk vast komt te staan dat aan alle vereisten is voldaan wordt, indien bezwaar van afgewezen inschrijvers uitblijft, de overeenkomst getekend na afloop van de standstill termijn. Indien blijkt dat niet aan alle vereisten wordt voldaan wordt de inschrijving van de tot dan toe als eerste gerangschikte inschrijver uitgesloten. Vervolgens worden de overgebleven inschrijvingen opnieuw gerangschikt en worden aangepaste gunnings- en afwijzingsbrieven verzonden waarin wordt bekend gemaakt dat de op dat moment als eerste gerangschikte inschrijver de opdracht krijgt gegund. De standstill termijn gaat op dat moment opnieuw in. Indien een inschrijver bezwaren heeft tegen de bekendgemaakte voorgenomen gunningsbeslissing, dient de inschrijver hiertegen op te komen binnen 20 kalenderdagen na bekendmaking door betekening van een kort geding. Eerder genoemde termijn is een vervaltermijn hetgeen betekent dat indien inschrijver/gegadigde na ommekomst van deze termijn zijn rechten heeft verwerkt tot het instellen, al dan niet in een bodemprocedure van een vordering tot schadevergoeding.

Na afronding van de procedure zal aanbestedende dienst een proces-verbaal van gunning opstellen.