

Bijlage 5: Programma van Eisen

In deze bijlage staat beschreven waar de gevraagde levering van bloemen en de hierbij relevante dienstverlening minimaal aan dient te voldoen. De eisen die de VU stelt vormen het Programma van Eisen (PvE). Dit Programma van Eisen bevat alle informatie die U als Leverancier nodig heeft om een goede Offerte op te kunnen stellen.

Door het indienen van een Offerte gaat U ermee akkoord dat de VU bij tegenstrijdigheden in Uw Offerte, het voor de VU meest gunstige aanbod hanteert.

4.2 Programma van Eisen voor "Bloemen"

4.2.1 Eisen: Assortiment, kwaliteit en dienstverlening

- EIS 1. Assortiment: U dient minimaal het assortiment te kunnen leveren zoals gespecificeerd in het standaardassortiment (zie Bijlage 4 - 'Prijzenblad'). Wanneer een bepaald artikel (type boeket of iets dergelijks) niet (meer) te verkrijgen is, wordt een kwalitatief minimaal gelijkwaardig artikel geleverd tegen de maximale netto prijsstelling van het artikel dat niet (meer) leverbaar is. Hiervoor zult u per geval toestemming vragen aan de VU.
- EIS 2. Tijdens de looptijd van de overeenkomst is het mogelijk om het assortiment uit te breiden of aan te passen. Deze uitbreiding of aanpassing zal alleen plaatsvinden na overleg met en goedkeuring van de Contractmanager van de VU. U zorgt ervoor dat het assortiment actueel blijft en levert periodiek tekst en foto's aan bij de Contractmanager voor nieuwe (seizoen)stukken.
- EIS 3. Maatwerk: U biedt tevens de mogelijkheid om op maat gemaakte boeketten te leveren, die buiten het vooraf bepaalde assortiment vallen.
- EIS 4. Abonnementen: U levert ook (bloem)abonnementen, inclusief leenvaas.
- EIS 5. De VU organiseert geregeld bijeenkomsten en evenementen, niet alleen binnen maar ook buiten de gebouwen van de universiteit. Om de ruimtes waar deze bijeenkomsten en evenementen plaatsvinden aan te kleden, kan bloemwerk worden besteld. Het betreft diverse soorten bloemen, zoals o.a. grote bloemstukken, kathederstukken, podiumstukken, kleine tafelarrangementen, boeketten (klassiek, modern, gemengd), maar ook totaalconcepten waarbij ruimtes volgens een bepaald thema worden aangekleed. In sommige gevallen kan ook de wens bestaan zijdenbloemdecoraties te gebruiken.
U kunt aan deze vraag voldoen.
- EIS 6. Uitstraling: Bloemstukken en boeketten moeten een representatieve en creatieve uitstraling hebben. Dit houdt in dat ze geschikt zijn voor de betreffende gelegenheid en aansluiten bij de seizoenen en trends.

- EIS 7. Variatie: Klanten moeten binnen een vastgestelde productsoort een ruime variatie keuze krijgen. Zo dienen er per productsoort minimaal vijf kleurvarianties beschikbaar te zijn.
- EIS 8. Bij levering van boeketten geldt dat er maximaal 25% bladgroen of ander vulmiddel gebruikt mag worden ten opzichte van de bloemen (75%).
- EIS 9. Boeketten moeten zorgvuldig en duurzaam gebonden zijn. Met uitzondering van het verpakkingsmateriaal van de boeketten is het niet toegestaan namen of reclame (anders dan een eventuele VU uiting) aan te brengen op welk materiaal dan ook.
- EIS 10. Kaartje: Boeketten worden kosteloos voorzien van een standaardkaartje. Indien er bij de bestelling van het boeket geen tekst is opgegeven mag het kaartje achterwege gelaten worden.
- EIS 11. U kunt ook 'losse' bloemen leveren.
- EIS 12. Versheidsgarantie: De geleverde bloemen zijn gegarandeerd vers en ogen minimaal 7 dagen lang fris. Deze versheidsgarantie houdt in dat de bloemen en/of het groen binnen deze 7 dagen niet uitvallen, verwelken of van kleur veranderen.
- EIS 13. Seizoenstukken: Seizoenstukken zijn minimaal 3 weken houdbaar. Seizoenstukken zijn bijvoorbeeld stukken die zijn opgemaakt in steekschuim/oase, zoals kerst- en paasstukken. Indien de aard van het seizoenstuk vraagt om het gebruik van verse bloemen met een beperktere houdbaarheid, dan wordt dit stuk als bloemstuk beoordeeld.
- EIS 14. Voeding: Bloemenvoeding wordt kosteloos (apart) meegeleverd.
- EIS 15. U levert kosteloos vazen, schalen, emmers e.d. in bruikleen. Wanneer deze niet meer nodig zijn op locatie neemt U deze emmers, vazen etc. weer retour.
- EIS 16. Wanneer van toepassing voert U de oude bloemen weer af.
- EIS 17. Advies: Het kan voorkomen dat de VU advies nodig heeft over een bloemendecoratie of vragen heeft over artikelen en service. Op verzoek komt U (kosteloos) de locatie bezoeken om advies uit te brengen.
- EIS 18. U staat er voor in dat de te leveren artikelen geen inbreuk maken op rechten van derden. Indien dit onverhoopt wel het geval zou blijken te zijn, dan vrijwaart U de eigenaar van de consequenties daarvan.

4.2.2. Eisen: Duurzaamheid

- EIS 19. Materiaal: Voor de bloemen gebruikte verpakkingsmaterialen, bindmiddelen en bijgeleverde voedingszakjes zijn gemaakt van milieuvriendelijk materiaal.
- EIS 20. Transport: Vanuit een duurzaamheidsoogpunt vraagt de VU haar leveranciers het aantal transportbewegingen zo veel mogelijk te beperken.
U dient er naar te streven het aantal transportbewegingen te beperken tot één bezorgmoment per dag bij de VU Campus.

- EIS 21. U levert jaarlijks minimaal 20% van de omzet aan bloemen met een duurzaam keurmerk zoals EKO, Planet Proof, Max Havelaar/Fair Trade en MPS-A+. U rapporteert hier jaarlijks op.

4.2.3. Eisen: Bestelsysteem en bestelproces

De VU maakt gebruik van een bestelsysteem in S4Hana voor al haar bestellingen. Het bestelsysteem wordt gebruikt voor verschillende doeleinden:

- a) Het zoeken in catalogi, het creëren en goedkeuren van een bestelaanvraag;
- b) Het presenteren van catalogi aan bestellers;
- c) Het uitwisselen van elektronische transacties (order, orderbevestiging en factuur).

De VU heeft haar bestelproces geautomatiseerd en stelt als minimumeis dat U Uw goederen/diensten aanbiedt via het bestelsysteem van de VU. Door het indienen van een Offerte verplicht U zich hieraan medewerking te verlenen.

Bestellers plaatsen hun bestellingen digitaal via het bestelsysteem van de VU, op basis van een interne catalogus. Het afgesproken artikeloverzicht wordt opgeslagen in de interne catalogus in het bestelsysteem. De bestellingen worden zowel geplaatst als verzonden vanuit het bestelsysteem.

- EIS 22. Inrichting interne catalogus: Op verzoek van de VU levert U een productoverzicht aan volgens het door de VU aangeleverde format (MS Excel).
Dit productoverzicht dient alle te bestellen producten te bevatten, per productregel minimaal voorzien van een duidelijke (voorbeeld)foto van het product, omschrijving van het product en prijs ~~(inclusief btw)~~ (exclusief btw).
- EIS 23. Alle kosten die verband houden met de levering van bloemen (prijs, bezorgkosten, kaart e.d.) worden in de webshop direct als verplichting aan de bestelling gekoppeld. Dit moet er toe leiden dat de totale bestelling in de winkelwagen als één opdracht aan U wordt verstuurd. Dit bedrag sluit dan één op één aan bij het factuurbedrag. Dit komt het proces van digitaal factureren en een snel goedkeuringsproces ten goede.
- EIS 24. U neemt actuele en effectieve beveiligingsmaatregelen om te voorkomen dat onbevoegde personen toegang krijgen tot Uw computers, software en data.
- EIS 25. Bestellen: Bestellers kunnen boeketten, bloemstukken e.d. bestellen als losse bestellingen en abonnementen op vooraf vastgestelde bedragen conform het prijzenblad (Bijlage 4).
- EIS 26. Maatwerk: Abonnementen: Bestellers dienen ook een abonnement aan te kunnen vragen via het bestelsysteem. Voor abonnementen geldt dat:
- Bestellers hebben de mogelijkheid tot het bestellen van maatwerk.
 - Prijzen zijn inclusief bezorging, plaatsen, vervangen, afvoer en gebruik van vazen e.d. ~~(inclusief btw)~~ (exclusief btw).
 - U factureert op basis van een budgetnummer. Zorg ervoor dat deze aan u wordt verstrekt.

- De maximale looptijd bedraagt één (1) jaar. Eén (1) maand voor het einde van het abonnement geeft U een signaalfunctie af aan de besteller.
 - De besteller kan tussentijds, zonder opgave van reden en zonder opzegtermijn het abonnement beëindigen.
- EIS 27. Maatwerk: Bestellers kunnen op offertebasis maatwerk bestellen. Hiervoor neemt de besteller per e-mail of telefoon contact met U op. Op verzoek van de besteller brengt U binnen 3 werkdagen na aanvraag een (nadere) offerte uit.
- EIS 28. Bij de bestelling in de interne catalogus van het bestelsysteem van de VU kan de besteller het volgende aangeven:
- Aanvinken van artikel(en);
 - ten behoeve van wie/wat de bestelling geplaatst wordt;
 - invulmogelijkheid voor een eventueel tekstkaartje;
 - afleverlocatie en –datum/tijd.
- EIS 29. Zodra een order/opdracht van de VU is ontvangen stuurt U een mail ter bevestiging van de order aan de besteller.
- EIS 30. Er geldt géén minimale bestel- en/of ordergrootte.
- EIS 31. Gedurende de overeenkomst spant U zich in om het bestelproces te optimaliseren en aan te passen naar de wensen van de gebruikers van de VU naar oordeel van de VU.
- EIS 32. In sommige gevallen zijn bestellers niet in staat om via het bestelsysteem te bestellen. Deze bestellers zullen via e-mail dan wel telefoon contact met U opnemen om een bestelling te plaatsen.

4.2.4. Eisen: Logistiek en leveren

- EIS 33. Boeketten dienen in heel Nederland geleverd te kunnen worden. U mag deze bezorgingen ook uit laten voeren door een onderaannemer.
- EIS 34. Wanneer U gebruik maakt van een onderaannemer of externe transporteur dient deze zich eveneens te houden aan de in deze offerteaanvraag gestelde eisen.
- EIS 35. Laden, lossen en parkeren bij de VU en het ACTA is uitsluitend toegestaan op de daarvoor aangewezen plekken.
- EIS 36. U levert bestellingen af op het door de besteller bij de bestelling aangegeven afleveradres. Op de VU is dit overwegend tot op ruimte-/kamerniveau in de gebouwen. In het ACTA is dit overwegend bij de receptie op de begane grond.
- EIS 37. Bij afleveringen dient aan de buitenzijde van elke verpakking een begeleidende bon te zijn aangebracht met daarop minimaal: Het inkoopordernummer, naam begunstigde/besteller, afleveradres en indien van toepassing het kamernummer.
- EIS 38. U verpakt elke levering op zodanige wijze dat er tijdens het transport redelijkerwijs geen schade kan ontstaan. De gebruikte verpakkingsmiddelen mogen geen onnodige belasting voor het milieu tot gevolg hebben.

- EIS 39. Bestellingen geplaatst vóór 17:00 uur dienen de volgende dag tussen 08:30 en 10:30 uur te worden bezorgd, tenzij anders gewenst door de VU. Een afwijkende levertijd zal worden aangegeven bij de bestelling.
- EIS 40. Spoedeleveringen: Indien gewenst bezorgt U een bestelling welke vóór 11:00 uur is geplaatst nog dezelfde werkdag vóór 16:00 uur als spoedlevering. Voor spoedleveringen kunt U extra kosten in rekening brengen, zoals vermeld in het prijzenblad (Bijlage 4). Voor leveringen die nog sneller ter plaatse moeten zijn kan de leverancier op maat afspraken maken met de besteller.
- EIS 41. Abonnementen: Met een abonnement wordt een periodiek terugkerende bestelling bedoeld. Een voorbeeld hiervan zijn baliestukken welke geleverd dienen te worden op maandag vóór 10:30 uur, tenzij afnemende onderdelen binnen de VU zelf andere tijdstippen van levering afspreken. Dit zal in nader overleg worden overeengekomen.
- EIS 42. Tijdens vakantieperiodes moeten abonnementen, met kennisgeving van minimaal één week voorafgaand aan de wijziging, tijdelijk kunnen worden stopgezet. Dit houdt in dat een aantal weken geen bloemen zullen worden geleverd of dat er gekozen wordt voor het leveren van iets anders, bijvoorbeeld een vaste plant.
- EIS 43. Bij abonnementen geldt dat de levering van bloemen rond de kerstperiode, indien dat wordt gewenst, voor 2 à 3 weken wordt omgezet in de levering van (een) kerststuk(ken). De juiste invulling hiervan wordt door de contactpersoon van de betreffende locatie aangegeven.

4.2.5. Eisen: Communicatie en rapportage

- EIS 44. Het personeel dat U voor deze opdracht inzet beschikt over goede sociale vaardigheden en het vermogen om (zowel mondeling als schriftelijk) te kunnen communiceren in (minimaal) het Nederlands.
- EIS 45. U stelt een vaste contactpersoon aan als verantwoordelijke voor de uitvoering van deze overeenkomst en zorgt voor een geschikte back-up persoon die bij ziekte, verlof, uitdiensttreding, etc. van de primaire contactpersoon die taken één op één kan overnemen. Deze werkwijze wordt gedurende de looptijd van de overeenkomst gehandhaafd.
- EIS 46. U dient een servicepunt te hebben welke op werkdagen tussen 08.00 en 17.00 uur zowel per mail als telefonisch bereikbaar is.
- EIS 47. Wanneer naar oordeel van de besteller en ontvanger de kwaliteit van de geleverde bloemen te wensen overlaat levert U met spoed een nieuw bloemstuk/boeket. Indien de tijd dit niet toelaat zal het volledige factuurbedrag worden gecrediteerd.
- EIS 48. Klachtenafhandeling: U reageert binnen 1 uur op alle klachten en handelt de klacht, afhankelijk van de aard, binnen maximaal 24 uur af.
- EIS 49. Medewerkers van Opdrachtnemer die werkzaam zijn bij het servicepunt dienen de Nederlandse en Engelse taal zodanig te beheersen, dat zij in staat zijn om de aanvragen en klachten correct af te handelen.

- EIS 50. Overleggen vinden plaats zoals vastgelegd in Paragraaf 3.3 uit de SLA (Bijlage 8)
- EIS 51. Managementinformatie wordt aangeleverd zoals vastgelegd in Hoofdstuk 5 uit de SLA (Bijlage 8).
- EIS 52. Indien er wijzigingen zijn in de naam of adresgegevens van Uw organisatie of contactpersonen voor de VU, geeft U dit direct door aan de Contractmanager van de VU.

4.2.6. Eisen: Commercieel

- EIS 53. Prijzen: In Bijlage 4 van deze offerteaanvraag is een prijzenblad opgenomen. Dit prijzenblad maakt onderdeel uit van de definitieve overeenkomst.
- EIS 54. Alle prijzen die U op geeft zijn ~~(inclusief btw)~~ (exclusief btw) en all-in. All-in betekent dat alle kosten zijn inbegrepen, waaronder: handlingkosten, salariskosten, administratiekosten, orderkosten, verpakkingsmateriaal en eventuele verdere bijkomende kosten. Er zijn geen additionele kosten buiten de prijzen die U aanbiedt middels het prijzenblad.
- EIS 55. U rekent geen bezorgkosten voor bezorging op alle VU- en ACTA-locaties in de omgeving van Boelelaan en Uilenstede.
- EIS 56. U mag wel bezorgkosten in rekening brengen voor bezorging buiten de VU- en ACTA-locaties en voor spoedleveringen. Deze bezorgkosten kun U vermelden in het prijzenblad uit Bijlage 4. Bezorgkosten voor spoedleveringen gelden voor levering op alle locaties. Bij spoedbezorging mag uitsluitend het tarief voor de spoedbezorging worden gehanteerd, zonder extra kosten voor de reguliere bezorging.
- EIS 57. Indien een besteller, in één keer, meerdere bloemen bestelt voor hetzelfde bezorgadres op dezelfde dag, mag U maar één keer bezorgkosten in rekening brengen.
- EIS 58. Prijzen voor abonnementen zijn inclusief bezorging, plaatsen, vervangen, afvoer en gebruik van vazen of andersoortige houders. Prijzen voor abonnementen zijn ~~(inclusief btw)~~ (exclusief btw) en worden maandelijks achteraf in rekening gebracht.
- EIS 59. Tarieven mogen geïndexeerd worden conform de beschrijving in de SLA.
- EIS 60. U factureert per order volgens de beschrijving in de SLA.