



Bijlage 4: Programma van eisen

Europese openbare aanbesteding interieurbeplanting
ten behoeve van de Hanzehogeschool Groningen

Hanzehogeschool Groningen
Groningen, mei 2024

v1.0

© Gehele of gedeeltelijke overneming of reproductie van de inhoud van dit document, op welke wijze dan ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de auteursrechthebbende is verboden, behoudens de beperkingen bij de wet gesteld. Het verbod betreft ook gehele of gedeeltelijke bewerking.

Programma van eisen

Inhoudsopgave

Het programma van eisen waaraan inschrijver dient te voldoen bestaat uit de volgende onderdelen:

1. Algemene eisen
2. Eisen ten aanzien van de dienstverlening
3. Eisen ten aanzien van inzet personeel
4. Eisen ten aanzien van duurzaamheid en maatschappelijk verantwoord ondernemen
5. Eisen ten aanzien van contractmanagement en communicatie
6. Eisen ten aanzien van bestellingen en prijzen
7. Eisen ten aanzien van facturering

1. Algemene eisen

- 1.1 Opdrachtnemer kan en zal alle in dit programma van eisen genoemde producten en diensten, waaronder verzorging, onderhoud en het bijhouden van een actuele registratie leveren overeenkomstig de in dit programma van eisen genoemde eisen. In dit document wordt gesproken over interieurbeplanting, dit omvat alle producten en materialen die verband houden met beplanting, zoals: planten, moswanden, zijdeplanten, plantenbakken, hydrokorrels, watermeters, etc.
- 1.2 Opdrachtnemer garandeert dat de door opdrachtgever aangeschafte interieurbeplanting gebruiksklaar wordt opgeleverd en geplaatst wordt volgens aanbieding op de afgesproken tijd en aangeven locatie en ruimte.
- 1.3 Indien gedurende de looptijd van de overeenkomst het aantal locaties van opdrachtgever wordt uitgebreid dient de interieurbeplanting op de nieuwe locaties onder dezelfde contractuele voorwaarden plaats te vinden.
- 1.4 De op een locatie geplaatste interieurbeplanting kan als gevolg van reorganisaties, verhuizingen of om andere redenen wijzigen. Indien gedurende de looptijd van de overeenkomst het aantal locaties/de BVO oppervlakte krimpt dan wordt de boventallige interieurbeplanting in nader overleg herplaatst.

2. Eisen ten aanzien van de dienstverlening

- 2.1 Opdrachtnemer voert voorafgaand aan de start van de dienstverlening een eenmalige 0-meting uit. Deze duurt maximaal 4 weken. De resultaten, bevindingen (zoals eventuele afwijkingen ten aanzien van de als Bijlage 7 bij het aanbestedingsdocument toevoegde overzichtslijst van aanwezige interieurbeplanting) van de 0-meting worden gedeeld met opdrachtgever en vormen de basis/de voeding voor de door opdrachtnemer actueel te houden registratie.
- 2.2 Opdrachtnemer houdt, in overleg en afstemming met de leveranciersmanager van opdrachtgever, een actuele registratie bij van alle interieurbeplanting voor alle locaties van opdrachtgever. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het up-to-date houden van deze registratie gedurende de looptijd van de overeenkomst. De registratie wordt eens per half jaar gedeeld door opdrachtnemer met de leveranciersmanager van opdrachtgever of tussentijds op diens verzoek. In dit laatste geval wordt de registratie binnen 10 werkdagen opgeleverd.
- 2.3 In de door opdrachtnemer bij te houden registratie van de interieurbeplanting wordt ten minste ingevoegd:
 - de soort interieurbeplanting en de bijbehorende producten en middelen (zoals plantenbak, watermeter etc.);
 - de locatie van de interieurbeplanting op ruimte niveau;
 - de periodieke kosten voor verzorging/onderhoud.
- 2.4 Opdrachtnemer verzorgt en onderhoudt de bestaande (reeds aanwezige) en toekomstig aan te schaffen interieurbeplanting van opdrachtgever. De uitvoering van deze taken (en verantwoordelijkheden) is erop gericht om een zo lang mogelijke levensduur te garanderen waarbij de interieurbeplanting op passend en representatief niveau gehouden wordt.
- 2.5 Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de goede en representatieve staat van de interieurbeplanting gedurende de looptijd van de overeenkomst. Opdrachtnemer bepaalt het aantal onderhoudsbeurten dat per jaar nodig is om dit te garanderen.
- 2.6 Het verzorgen en onderhouden van interieurbeplanting door opdrachtnemer bestaat minimaal uit:
 - de beplanting de juiste dosering van water en voeding geven

- het stofvrij maken van de beplanting
 - het verwijderen van dode bladeren
 - het reinigen en eventueel draaien van de plantenbakken
 - het controleren op ziektes en ongedierte en het bestrijden hiervan met biologische middelen
 - het (indien nodig) snoeien en opbinden van de beplanting t.b.v. vormbehoud
 - de watermeters controleren of repareren en indien nodig vervangen
 - het controleren op de juiste standplaats en het eventueel wisselen van bestaande beplantingen
 - het in overleg met opdrachtgever vervangen van uitgevallen, dode of kwalitatief slechte beplanting
- 2.7 Opdrachtnemer draagt zorg en is verantwoordelijk voor het materiaal/de middelen die voor de dienstverlening benodigd zijn.
- 2.8 Opdrachtnemer voert periodieke controle uit op verzorging en onderhoud en adviseert opdrachtgever over zijn bevindingen ten aanzien van bijvoorbeeld de noodzakelijke vervanging van interieurbeplanting, de juiste lichtsituatie.
- 2.9 Resultaten van bevindingen zoals benoemd in bovengenoemde eis worden aan opdrachtgever teruggekoppeld.
- 2.10 Aanschaf van nieuwe of te vervangen interieurbeplanting is op basis van koop met volledig onderhoud.
- 2.11 Opdrachtnemer is in staat om flexibel in te spelen op de dynamische werkomgeving van de Hanze en draagt bij aan mogelijkheden tot herpositioneren/uitwisselen van interieurbeplanting.
- 2.12 Opdrachtnemer levert desgewenst advies en/of ontwerpen voor het leveren en onderhouden van de interieurbeplanting (inclusief toebehoren zoals onder andere bakken) op aanvraag van opdrachtgever. Hierbij houdt opdrachtnemer rekening met de (klimaat)omstandigheden van de ruimte waarin de beplanting gevraagd wordt en (uniforme) uitstraling binnen een locatie.
- 2.13 Opdrachtgever ontvangt binnen 10 werkdagen na aanvraag het advies/ontwerp en de schriftelijke (prijs)offerte.

3. Eisen ten aanzien van inzet personeel

- 3.1 Het door opdrachtnemer in te zetten personeel dient te allen tijde een geldig legitimatiebewijs te kunnen tonen en dient duidelijk herkenbare bedrijfskleding te dragen dat voldoet aan werk gerelateerde veiligheidsvoorschriften. Uitstraling en gedrag van medewerkers van opdrachtnemer dient professioneel en representatief te zijn.
- 3.2 Het door opdrachtnemer in te zetten personeel dient volledig geïnstrueerd te zijn over werkafspraken en eventuele specifieke procedures die gelden. Opdrachtnemer staat garant voor kwaliteit van de dienstverlening.
- 3.3 Opdrachtnemer neemt bij zijn bedrijfsvoering de bepalingen in acht die bij of krachtens de Arbo wetgeving zijn gesteld. Daarbij besteedt hij uitdrukkelijk aandacht aan de veiligheid bij de werkzaamheden en informeert en instrueert zijn personeel hiertoe.
- 3.4 Werkzaamheden dienen door het personeel van opdrachtnemer uitsluitend binnen openingstijden van de opdrachtgever te worden uitgevoerd. De tijdstippen waarop de leveringen en werkzaamheden worden verricht dienen in overleg en afstemming met opdrachtgever te worden vastgesteld. Hierbij worden bij voorkeur de vakanties en onderwijs dal periodes benut.

- 3.5 Werkzaamheden vinden niet plaats tijdens belangrijke onderwijsactiviteiten (zoals bijvoorbeeld tentamenperiode, open dagen, etc.) indien die werkzaamheden overlast zouden kunnen veroorzaken. Opdrachtgever levert opdrachtnemer een jaarplanning van belangrijke onderwijsactiviteiten.
- 3.6 Het door opdrachtnemer in te zetten personeel mag tijdens de uitvoering van de werkzaamheden alleen gebruik maken van de faciliteiten waarover afgestemd is met de locatiecoördinator of contactpersoon van opdrachtgever.
- 3.7 Personeel op locatie van opdrachtgever dient zich te allen tijde, voor aanvang van de werkzaamheden, te melden/in te schrijven bij de locatiecoördinator (of bij afwezigheid/onbeschikbaarheid van de locatiecoördinator het servicepunt van de locatie), waarbij een loper ter beschikking wordt gesteld om onderhoudswerkzaamheden efficiënt te kunnen uitvoeren.
- 3.8 Bij werkzaamheden maakt opdrachtnemer gebruik van een (digitale) registratie van aantoonbaar uitgevoerde werkzaamheden voorzien van handtekening door opdrachtnemer en een bevoegde medewerker van opdrachtgever (in deze de locatiecoördinator of bij afwezigheid/onbeschikbaarheid van de locatiecoördinator het servicepunt van de locatie).
- 3.9 Opdrachtnemer is aansprakelijk voor verlies of diefstal van de aan hem/haar verstrekte loper en daaruit voortvloeiende gevolgen en kosten. Personeel van opdrachtnemer op locatie van opdrachtgever dient na afronding van de werkzaamheden de verstrekte loper te retourneren bij het servicepunt van opdrachtgever.
- 3.10 Bij ziekte en/of vervanging van personeelsleden van opdrachtnemer, dient opdrachtnemer voor passende vervanging te zorgen. Opdrachtnemer waarborgt de continuïteit en kwaliteit van dienstverlening.
- 3.11 Personeel van opdrachtnemer gaan vertrouwelijk en integer om met alle informatie die hen tijdens de uitvoering van de dienstverlening ter kennis komt.
- 3.12 Opdrachtnemer garandeert dat alle door opdrachtnemer in te zetten personeelsleden die werkzaam zijn binnen de gebouwen van opdrachtgever in het bezit zijn van een geldige VOG.

4. Eisen ten aanzien van duurzaamheid en maatschappelijk verantwoord ondernemen

- 4.1 Opdrachtnemer past aantoonbaar social return toe binnen zijn bedrijfsvoering en bij de uitvoering van onderhavige opdracht.
- 4.2 Opdrachtnemer zal interieurbeplanting op de aantoonbaar minst milieubelastende wijze vervoeren, onderhouden en verzorgen.
- 4.3 Er dient sprake te zijn van aantoonbaar circulair gebruik (hergebruik) van aanwezige interieurbeplanting.

5. Eisen ten aanzien van contractmanagement en communicatie

- 5.1 Opdrachtnemer dient één accountmanager aan te wijzen als de vaste contactpersoon voor opdrachtgever, met daarbij een vervanger. Bij wijzigingen wordt hierover gecorrespondeerd met de leveranciersmanager van opdrachtgever.
- 5.2 Opdrachtnemer informeert opdrachtgever proactief over productinnovatie, trends en ontwikkelingen die bijdragen aan een verbetering van de bedrijfsprocessen rondom interieurbeplanting gedurende de looptijd van de overeenkomst.
- 5.3 Opdrachtnemer dient tijdens de looptijd van de overeenkomst voor vragen en klachten van opdrachtgever één telefoonnummer en e-mailadres beschikbaar te stellen. Het telefoonnummer is tijdens de implementatieperiode beschikbaar van

08:00 – 17:00. Het e-mailadres wordt gekoppeld aan het meldsysteem van opdrachtgever (momenteel Topdesk). De koppeling met het meldsysteem wordt in samenspraak met opdrachtnemer en onder regie van opdrachtgever verzorgd.

5.4 Reguliere klachtenregistratie en meldingen via Topdesk (buiten implementatieperiode):

- Opdrachtgever meldt klachten en meldingen, geautomatiseerd via Topdesk aan opdrachtnemer.
- Uitsluitend klachten/meldingen die via Topdesk door opdrachtgever zijn ingediend worden in behandeling genomen.
- Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat eventueel te maken kosten aan de zijde van opdrachtnemer om aan te sluiten op het communicatieproces van opdrachtgever, (vooralsnog is dit Topdesk met een mogelijke aanpassing in de toekomst naar API) voor het doorgeven van klachten/meldingen voor rekening zijn van de opdrachtnemer.
- Opdrachtnemer stuurt binnen 4 kantooruren na de gemelde klacht/melding een digitale ontvangstbevestiging van de klacht.
- Klacht: op het moment dat de klacht aan opdrachtnemer is verstrekt gaat de afhandelingstijd lopen. De afhandelingstijd stopt als opdrachtgever een klacht vanuit Topdesk gereed meldt. De reactietijd is maximaal 5 werkdagen, afhandelingstijd in overleg. In de beantwoording dienen minimaal de correctieve en preventieve maatregelen te zijn opgenomen die naar aanleiding van de klacht zijn genomen.
- Melding: de reactietijd is maximaal 5 werkdagen, afhandelingstijd in overleg. Bij verzorging of vervanging worden geen loon-, voorrij-, reis-, verblijf- of andere kosten in rekening gebracht.
- Opdrachtgever verstrekt bij aanvragen minimaal de volgende gegevens:
 - Locatie plus betreffende ruimte(nummer);
 - Naam contactpersoon van de desbetreffende locatie;
 - Omschrijving van de klacht/melding;
 - Andere relevante gegevens die tussen opdrachtgever en opdrachtnemer nader zijn overeengekomen.

5.5 Opdrachtgever wenst duidelijk inzicht te krijgen in de door opdrachtnemer uitgevoerde werkzaamheden middels heldere managementrapportages. De rapportage dient als volgt plaats te vinden:

Eens per half jaar

Een digitaal bewerkbare managementrapportage per locatie waarin minimaal de volgende onderwerpen zijn opgenomen:

- overzicht van het totaal aantal verzorgde en eventueel (na goedkeuring opdrachtgever) vervangen interieurbepplanting en bijbehorende kosten per locatie.
- overzicht van de door opdrachtgever gemelde problemen, meldingen en klachten per locatie + opvolging.
- overzicht uitgevoerde werkzaamheden gespecificeerd per locatie/ruimte.

Opdrachtnemer dient bovenstaande rapportage uiterlijk drie weken na het verstrijken van de termijn aan te leveren bij opdrachtgever.

5.6 Opdrachtnemer dient wijzigingen ten aanzien van onderstaande aspecten aan opdrachtgever te rapporteren.

- VCA- of andere certificaten;
- wijzigingen in de factuurgegevens.

- 5.7 Opdrachtnemer verleent zijn medewerking aan leveranciersbeoordelingen. In onderling overleg tussen opdrachtgever en opdrachtnemer worden, na gunning, de definitieve KPI's, en de vereiste prestatiescores vastgesteld, hierbij heeft opdrachtgever de beslissende stem. Indien de opdrachtnemer de door hem afgegeven minimale KPI score niet behaalt, wordt de opdrachtnemer in de gelegenheid gesteld een verbeterplan op stellen. Indien de opdrachtnemer hetgeen gesteld in het verbeterplan niet of onvoldoende realiseert is opdrachtgever gerechtigd de overeenkomst niet te verlengen of op te zeggen.
- 5.8 Opdrachtnemer rapporteert periodiek over de overeengekomen en door opdrachtnemer te meten KPI's. De resultaten, die door opdrachtnemer worden gemeten, worden door opdrachtnemer gerapporteerd middels een managementrapportage.
- 5.9 Nadat de overeenkomst is geëindigd - ongeacht of dat het gevolg is van het verstrijken van de bepaalde tijd of van ontbinding of van tussentijdse beëindiging - is de Opdrachtnemer verplicht alle gegevens en informatie (waaronder de registratie zoals bedoeld in Eis 2.2) met betrekking tot de uitvoering van de opdracht ordelijk gerangschikt, overzichtelijk en toegankelijk voor derden, ter beschikking te stellen aan de opdrachtgever en - om niet - mee te werken aan een eventuele overgang naar een derde die vergelijkbare taken krijgt als de opdrachtnemer.

6. Eisen ten aanzien van bestellingen en prijzen

- 6.1 Aanvullende opdrachten kunnen alleen worden afgesloten door de Leveranciersmanager van opdrachtgever. Alle door andere medewerkers van opdrachtgever afgesloten overeenkomsten zijn nietig.
- 6.2 Bestellingen via AFAS: Opdrachtgever dient bestellingen geautomatiseerd, als vrije inkoopopdracht, vanuit AFAS in bij opdrachtnemer. Opdrachtgever zal vanaf de ingangsdatum van de overeenkomst geen vertraging ondervinden in het bestelproces. Uitsluitend bestellingen die via AFAS zijn ingediend door opdrachtgever worden in behandeling genomen. Telefonische of op welke andere wijze dan ook gedane bestellingen worden niet in behandeling genomen door de opdrachtnemer.
- 6.3 Opdrachtgever verstrekt bij bestellingen minimaal de volgende informatie:
- budgetcode (kostenplaats);
 - naam afdeling;
 - naam en contactgegevens besteller;
 - indien van toepassing: referentie naar offerte/offertedatum;
 - indien van toepassing: levertijd/datum;
 - afleveradres.
- 6.4 Iedere levering van goederen dient voorzien te zijn van een (bij voorkeur digitale) registratie/pakbon, met daarop minimaal vermeld:
- Inkoop(order)nummer opdrachtgever;
 - datum;
 - budgetcode;
 - gebouw/locatie en ruimte;
 - artikelomschrijving.
- 6.5 Opdrachtnemer levert de gevraagde producten en diensten, voorzover deze niet expliciet zijn opgenomen en afgeprijsd in het prijzenblad, tegen een door opdrachtnemer aan te tonen marktconforme prijs.
- Opdrachtnemer gaat akkoord met de volgende definitie en toepassing van marktconformiteit: "Het verrichten van vooraf beschreven prestaties tegen een prijs- en kwaliteitsniveau in overeenstemming met de heersende economische principes en regels van de vrije markt (systeem van vraag en aanbod) in een min of meer

vergelijkbare situatie.” Onder vergelijkbare situatie verstaat opdrachtgever in ieder geval, identieke afname aantallen, vergelijkbare kwaliteit en specificaties, vergelijkbare service en dienstverlening en mate van transparantie.

Ter controle kan de opdrachtgever steekproefsgewijs de prijs van de aangeboden interieurbeplanting, controleren door het opvragen van vergelijkbare offertes bij andere marktpartijen. Indien de aangeboden prijs van opdrachtnemer >20% hoger is dan de laagste aanbieding van hetzelfde product inclusief direct gerelateerde diensten onder de zelfde condities, zoals opgevraagd door opdrachtgever, vindt er overleg plaats tussen inschrijving en opdrachtgever. Indien het om vergelijkbare producten gaat dan is er geen afnameverplichting.

- 6.6 De overeengekomen prijzen kunnen op verzoek van opdrachtnemer, na toestemming van de Hanzehogeschool één maal per jaar, voor het eerst één jaar na inwerkingtreding van de overeenkomst worden aangepast overeenkomstig de Consumentenprijsindex (CPI) 2015 = 100.
- 6.7 Tenminste 2 maanden van tevoren dient opdrachtgever het schriftelijke verzoek om indexering toe te passen te hebben ontvangen.
- 6.8 De indexatie wordt volgens de jaar op jaar methode als volgt berekend: $\text{oude prijs} \times (\text{CPI september huidig jaar} / \text{CPI september voorgaand jaar}) = \text{nieuwe prijs}$.
- 6.9 Opdrachtnemer dient een actuele digitale catalogus van interieurbeplanting en plantenbakken in beeld en tekst beschikbaar te stellen aan zowel de leveranciersmanager als de servicepunten van opdrachtgever. Naast actuele productinformatie worden ook de actuele prijzen hierin vermeld.
- 6.10 Levertijd van bestellingen voor interieurbeplanting is maximaal 8 weken na bestelling.

Kerstbomen en kerstdecoratie

- 6.11 Opdrachtnemer dient een digitale catalogus van kerstbomen en kerstdecoratie inclusief kleurpakketten in beeld en tekst beschikbaar te stellen aan de servicepunten van opdrachtgever.
- 6.12 De aangeboden kerstbomen, kerstdecoratie, kerstverlichting en aanverwante materialen zijn gecertificeerd, brandvertragend en garanderen een constante brandveiligheid.
- 6.13 Levertijd van bestellingen voor kerstbomen en kerstdecoratie is maximaal 4 weken na bestelling.

7. Eisen ten aanzien van facturering

- 7.1 De factuur dient in het bestandsformaat PDF of als XML in combinatie met een PDF te worden verzonden aan facturen@org.hanze.nl. Het XML-bestand dient te voldoen aan de UBL2.0/2.1 standaard.
- 7.2 De factuur dient de volgende tenaamstelling te hebben:
Stichting Hanzehogeschool Groningen
t.a.v. Crediteurenadministratie
Postbus 751
9700 AT Groningen
- 7.3 Op elke factuur dienen de volgende gegevens te worden vermeld:
 - Kostenplaats en/of projectcode (deze ontvangt inschrijver van opdrachtgever);
 - Uniek factuurnummer;
 - Factuurdatum;
 - NAW-gegevens van inschrijver;

- Inschrijfnummer KvK van inschrijver;
- Btw-nummer van inschrijver;
- Volledig IBAN-nummer van inschrijver;
- Omschrijving van de geleverde goederen en/of diensten;
- Het toegepaste btw-tarief en btw-bedrag;
- Vermelding van gehanteerde valuta.

- 7.4 De btw-bedrag afronding moet voldoen aan de richtlijnen van de Belastingdienst.
- 7.5 Inschrijver dient bij creditfacturen aan te geven voor welk origineel factuurnummer en kostenplaats/projectcode de creditfactuur is.
- 7.6 Facturen voor vooruitbetalingen en automatische incasso's worden niet geaccepteerd.