

Programma van Eisen

Interieurbeplanting en Kerstdecoratie

## Inhoud

Inhoud .....	1
1. Algemene eisen .....	2
1.1. Wet- en regelgeving .....	2
1.2. Tarieven en facturatie .....	2
1.3. Overlegstructuur .....	2
1.4. Managementinformatie en KPI's .....	3
1.5. Klachtenregistratie en – afhandeling .....	5
1.6. Personeel.....	5
2. Eisen Interieurbeplanting .....	6
2.1. Planten en materialen .....	6
2.2. Onderhoud .....	7
2.3. Bestellen en leveren.....	8
2.4. Milieu en duurzaamheid .....	9
3. Eisen kerstdecoratie .....	9
3.1. Dienstverlening kerstdecoratie .....	9
3.2. Kwalitatieve eisen kerstbomen, guirlandes en aanvullend assortiment .....	10
3.3. Levering, plaatsing en verwijderen .....	10

## 1. Algemene eisen

### 1.1. Wet- en regelgeving

Nummer	Eis
1.	Opdrachtnemer garandeert dat de dienstverlening in alle opzichten voldoet aan de gebruikelijke eisen van de wet- en regelgeving, overheidsvoorschriften, brandveiligheid en milieubepalingen.

### 1.2. Tarieven en facturatie

Nummer	Eis
2.	De door opdrachtnemer ingediende tarieven in bijlage 1 voor algehele dienstverlening omtrent de interieurbepanting per onderdeel (splitsing in koop planten en potten, onderhoud en kerstdecoratie) zijn all-in tarieven inclusief alle bijbehorende activiteiten en kosten gerelateerd aan de eisen uit dit PvE. De tarieven zijn exclusief BTW. Meerkosten komen niet voor vergoeding in aanmerking.
3.	Overschrijding van een betalingstermijn (door bijvoorbeeld vermoedelijke onjuistheid van de factuur) zal geen invloed hebben op de afgesproken prestaties van opdrachtnemer.
4.	Structurele prijsdalingen tijdens de looptijd van deze overeenkomst zullen per direct door opdrachtnemer worden doorgevoerd.
5.	Tijdens de contractperiode kunnen de verzorgingseenheden/aantallen/kantoren wijzigen. Aan de aantallen kunnen geen rechten worden ontleend. De facturatie van het onderhoud vindt maandelijks via een verzamelfactuur van alle kantoren plaats op basis van het aantal VE's. Voor de aanschaf van planten/potten wordt per opdracht een factuur verstuurd.
6.	Wanneer planten aan vervanging toe zijn, worden door opdrachtnemer een voorstel gedaan. Bij goedkeuring van opdrachtgever, wordt dit voorstel uitgevoerd.
7.	De facturen worden digitaal verstuurd naar <a href="mailto:facturen@nidos.nl">facturen@nidos.nl</a> . In de implementatieperiode wordt concreet gemaakt welke gegevens op de factuur moeten komen te staan.

### 1.3. Overlegstructuur

Nummer	Eis
--------	-----

8. Door de verspreiding van de kantoren waar de dienstverlening moet worden uitgevoerd hecht opdrachtgever veel waarde aan een goede communicatie. Hiervoor wordt de volgende overlegstructuur gehanteerd:

Onderwerpen	Frequentie	Contactpersoon opdrachtgever*
Bestelproces Klachten Facturatie	1 x per kwartaal	Contractbeheerder
Kwaliteit dienstverlening in de vorm van KPI's Managementrapportage Ontwikkelingen beide organisaties	2 x per jaar	Contractmanager
Contractevaluatie (financieel en kwaliteit) Jaarplan	1 x per jaar	Contracteigenaar

Data en tijdstippen komen in samenspraak tot stand. De agenda's voor de overlegmomenten worden minimaal één (1) week voordat de bespreking plaatsvindt door opdrachtnemer aan de contactpersonen van opdrachtgever toegestuurd. De verslaglegging en actielijst zijn verantwoordelijkheid van opdrachtnemer en worden uiterlijk binnen vijf (5) werkdagen na een overleg aan opdrachtgever verzonden.

\*Contactpersonen van opdrachtgever worden tijdens de implementatieperiode met opdrachtnemer gedeeld. Bij wijzigingen wordt dit direct doorgegeven.

#### 1.4. Managementinformatie en KPI's

Nummer	Eis
--------	-----

9. De managementrapportage van de interieurbepanting wordt maximaal 10 werkdagen na afloop van ieder kwartaal ter beschikking gesteld. De rapportage bestaat minimaal uit de volgende onderdelen:

- Datum van levering van nieuwe VE's;
- Actuele aantal VE's per kantoor;
- Afwijking ten aanzien van afspraken;
- Factuurbedrag (exclusief btw) per kantoor;
- Het totaal aantal klachten, inclusief datum van ontvangst en datum van opgelost;
- Adviezen ten aanzien van verzorging en vervanging van beplanting.

Leverancier is 1 keer per jaar verantwoordelijk voor het opstellen van een rapportage op het gebied van kerstdecoratie. Deze rapportage is onderdeel van de Q1 rapportage in het nieuwe kalenderjaar. De rapportage bestaat minimaal uit de volgende onderdelen:

- Datum van levering en verwijdering van de kerstdecoratie;
- Keuze kerstdecoratie;
- Aantallen decoratie per kantoor;
- Factuurbedrag (exclusief btw) per kantoor.

---

10. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het bijhouden en identificatie van alle verzorgingseenheden. Op verzoek van opdrachtgever wordt hier direct een actueel overzicht van gedeeld.

---

11. De jaarlijkse evaluatie met betrekking tot de dienstverlening wordt uitgevoerd door de Manager Facilitair & Huisvesting

Van opdrachtgever. De benodigde informatie om bovenstaande onderwerpen uit de overlegmatrix te beoordelen, wordt in kaart gebracht met behulp van:

- Managementrapportage opdrachtnemer;
- Analyse van de klachten en plan ter voorkoming
- Kwaliteit dienstverlening op basis van de (in samenspraak vastgestelde) KPI's met onder andere de onderwerpen leverbetrouwbaarheid en klachtenafhandeling;
- Toetsen of de opdrachtnemer voldoet aan de verwachting van opdrachtgever en gebruikers op de kantoren.

---

12. Uitgangspunt van opdrachtgever is dat de opdrachtnemer zowel bij evaluatie als rapportage haar dienstverlening richting opdrachtgever valideert door te bewijzen dat de afgesproken dienstverlening behaald is en wanneer dit niet het geval is, hoe deze

---

dit wel gaat behalen plan van aanpak inclusief concrete acties, verantwoordelijkheden en tijdsduur.

### 1.5. Klachtenregistratie en – afhandeling

Nummer	Eis
13.	Opdrachtnemer beschikt over een interne klachtenregistratie- en afhandelingsprocedure deze wordt bij implementatie schriftelijk gedeeld met opdrachtgever. Een medewerker van opdrachtnemer is voor deze registratie telefonisch en per e-mail bereikbaar tussen 08:00 en 17:00 uur.
14.	Ontvangen klachten worden binnen 2 werkdagen door de opdrachtnemer in behandeling genomen en volgens de afgesproken communicatielijnen teruggekoppeld aan opdrachtgever. Binnen 5 werkdagen ontvangt de contactpersoon van opdrachtnemer een terugkoppeling wat er met de klacht gedaan wordt, inclusief acties, verantwoordelijke en doorlooptijd. Wanneer de klacht opgelost is, wordt dit met opdrachtgever gedeeld.

### 1.6. Personeel

Nummer	Eis
15.	Het vakbekwame personeel van opdrachtnemer zijn alert, proactief, efficiënt, professioneel en representatief. De medewerkers hebben voldoende kennis van de werkzaamheden van deze opdracht.
16.	De werkzaamheden op de verschillende kantoren wordt door een vast team uitgevoerd met een schil aan vast, vervangend personeel.
17.	Al het uitvoerende personeel dat ingezet wordt ten behoeve van deze opdracht, zijn te allen tijde uniform, representatief en herkenbaar gekleed in de bedrijfskleding van de opdrachtnemer.
18.	Het personeel van opdrachtnemer kan zich te allen tijde legitimeren conform de wettelijke eisen.
<del>19.</del>	<del>Al te in te zetten (uitvoerend) personeel houdt zich aan de gedragsregels van opdrachtnemer. De gedragsregels kunnen verschillen per kantoor en worden na gunning gedeeld.</del>

20.	Het personeel van opdrachtnemer dat ingezet wordt ten behoeve van deze opdracht, is minimaal 18 jaar en kan zowel mondeling als schriftelijk communiceren in de Nederlandse taal.
21.	Het regulier en vervangend uitvoerend personeel van opdrachtnemer dat wordt ingezet, is ingewerkt, ervaren en deskundig. Bij relevante/structurele veranderingen/afwezigheid van personeel wordt opdrachtgever hiervan op de hoogte gesteld.
22.	Opdrachtgever behoudt zich het recht het personeel van opdrachtnemer, met grondige opgave van redenen, te weigeren, dan wel vervanging van bepaalde personen te eisen.
23.	Medewerkers van opdrachtnemer verlenen toegang aan personeel van opdrachtgever, dit gebeurt altijd tijdens kantoortijden als benoemd in eis 34.
24.	Opdrachtnemer draagt zorg dat eigen personeel niet vergezeld worden door personen die niet ingezet worden ten behoeve van de opdracht.
25.	Wanneer opdrachtnemer gebruik maakt van toeleveranciers of onderaannemers, is opdrachtnemer zelf verantwoordelijk voor de gehele coördinatie.

## 2. Eisen Interieurbepanting

### 2.1. Planten en materialen

Nummer	Eis
26.	Voor het plaatsen van de planten, wordt conform bijlage 1 (Financieel invulblad) door opdrachtnemer de best passende keuze per kantoor en plaatsingsomstandigheden gemaakt.
27.	De planten worden in nieuwe staat bij opdrachtgever neergezet en verkeren in goede gezondheid, waardoor deze een redelijke tijd (minimaal 1 jaar) meegaan, waaronder: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Geen tekenen van ziekte, plagen, of schimmel;</li> <li>• Sterk wortelgestel dat goed ontwikkeld is, zonder rot of beschadiging;</li> <li>• Bladeren, bloemen, of naalden die vrij zijn van verkleuringen, verwelking of beschadiging;</li> <li>• Zijn van het afgesproken formaat, conform de specificaties in bijlage 1;</li> </ul>

- Groeiomstandigheden (hydrocultuur) zijn zodanig dat de planten direct levensvatbaar zijn.

Wanneer binnen 1 jaar de planten niet van soortgelijke kwaliteit zijn als bij levering, wordt beroep gedaan op de garantie als verantwoordelijkheid van opdrachtnemer.

Indien de omstandigheden van de plant naar aanleiding van een wijziging van opdrachtgever drastisch veranderen, zonder afstemming met opdrachtnemer, kan het zijn dat de garantie vervalt.

- |     |  |
|-----|--|
| 28. | Wanneer de planten of potten niet voldoen aan de verwachting van opdrachtnemer, omdat deze bijvoorbeeld niet voldoen aan eis 27 of (zonder afstemming met opdrachtgever) niet aansluiten bij de styling interieurbepanting (bijlage 3, hoofdstuk 4), worden deze kosteloos retour genomen en wordt een alternatief aangeboden. |
| 29. | Opdrachtnemer levert de planten in de potten compleet gearrangeerd (inclusief Hydrocultuur, watermeter etc.) aan.  |
| 30. | Uitzondering op eis 29: in een aantal gevallen wordt een kast met bak aangeboden door opdrachtgever in de afmeting 160x47x21 cm (lxbxd). Hiervoor dient alleen ter plaatse te planten gearrangeerd te worden in een hoogte van +/- 40 cm.  |
| 31. | De potten voldoen aan de specificaties die meegegeven zijn in bijlage 1 Financieel invulblad. Wanneer een pot (structureel) niet leverbaar is, biedt opdrachtnemer een alternatief passend bij het kantoorontwerp en Voorbeeld definitief ontwerp (kantoor Alkmaar) (bijlagen 2 en 3, hoofdstuk 4).                            |
| 32. | Bloempotten dienen stabiel te kunnen staan, zijn waterdicht, kras, kleur en stootvast en waar nodig voorzien van een laag of wielen om te voorkomen dat de vloeren beschadigen en de plantenbakken beter draaibaar zijn. De wielen dienen geschikt te zijn voor de vloerafwerking (PVC en tapijt).                             |
| 33. | Bloempotten en plantenbakken dienen in de volgende kleuren geleverd te worden. Raadpleeg hiervoor ook bijlage 3, hoofdstuk 4. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Grijswit (RAL 9002)</li> <li>• Betonlook</li> <li>• Houten (eiken) bakken</li> </ul>  |

## 2.2. Onderhoud

Nummer	Eis
--------	-----

34. De verzorging van de interieurbepplanting wordt minimaal 1 keer per maand uitgevoerd en vindt altijd plaats tussen 09:00 – 17:00 uur.
- 
35. Eén maand voor de ingang van elk nieuw kalenderjaar wordt een planning door opdrachtnemer aangeleverd voor het onderhoud per kantoor van het gehele jaar. Na akkoord van opdrachtgever gaat de planning van start.
- 
36. De volgende onderhoudswerkzaamheden zijn minimaal onderdeel van de overeenkomst:
- Toedienen van water;
  - Stofvrij maken van de beplanting;
  - Opbinden en steunen van de beplanting;
  - Controle op de juiste werking van de watermeters;
  - Afgestorven plantmateriaal verwijderen;
  - Snoeien van de beplanting, toedienen van voedingsoplossingen;
  - Controle op ziekte, plagen, of schimmel en eventuele bestrijding;
  - Draaien en het controleren van de standplaats van plantenbakken;
  - Schoonmaken van de buitenzijde van de plantenbakken;
  - **Vervangen van slechte of afgestorven beplanting (via apart offerteproces conform eis X);**
  - Aanvullen toplaag plantenbakken.
- 

### 2.3. Bestellen en leveren

Nummer	Eis
37.	Na een verzoek van opdrachtgever voor bijvoorbeeld een nieuwe plant/pot brengt opdrachtnemer binnen 5 werkdagen een offerte uit. Een offerte kan uitgebracht worden op basis van een schetsontwerp of op basis van een schouw op kantoor.
38.	De levertijd van de beplanting inclusief materialen is maximaal 8 weken, gerekend vanaf de datum dat opdrachtgever een opdracht heeft verstrekt.
39.	Datum en tijdstip van levering worden in overleg tussen opdrachtgever en opdrachtnemer bepaald. Opdrachtnemer is in staat iedere werkdag te leveren tussen 09:00 – 17:00 uur op alle kantoren van opdrachtgever.
40.	Iedere bestelling zal direct bij levering op de juiste plaats en compleet door opdrachtnemer worden geplaatst.
41.	De inzet van alle materialen en middelen dienen de omgeving niet te beschadigen, zowel bij de plaatsing als tijdens het gebruik en onderhoud.
42.	Opdrachtgever heeft geen opslagruimte beschikbaar. Opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor het opslaan en afvoeren van materialen en afval voor, tijdens en na het uitvoeren van onderhoud en levering.

43. Opdrachtnemer zorgt voor eigen middelen die nodig zijn voor het uitvoeren van de onderhoudswerkzaamheden en het plaatsen en verwijderen van nieuwe planten.

## 2.4. Milieu en duurzaamheid

Nummer	Eis
44.	Transport van opdrachtnemer, toeleveranciers en onderaannemer heeft een zo laag mogelijke CO2 uitstoot.
45.	Voor bemesting van beplanting dient opdrachtnemer milieuvriendelijke middelen te gebruiken. Op verzoek van opdrachtgever dient dit aantoonbaar gemaakt te kunnen worden.

## 3. Eisen kerstdecoratie

### 3.1. Dienstverlening kerstdecoratie

Nummer	Eis
46.	Opdrachtnemer garandeert kerstdecoraties te kunnen verhuren, plaatsen en verwijderen op alle regiokantoren, verspreid over heel Nederland.
47.	Opdrachtnemer garandeert kerstdecoraties gedurende de gehele contractperiode, de eerste werkdag vanaf 6 december binnen 5 werkdagen te plaatsen en na de eerste werkdag in het nieuwe kalenderjaar binnen 5 werkdagen te verwijderen.
48.	Alle te huren decoraties voldoen aantoonbaar aan alle wettelijke vastgestelde eisen met betrekking tot brandveiligheid en overige veiligheid en milieuaspecten.
49.	Opdrachtnemer levert jaarlijks, uiterlijk 1 september, een voorstel in de vorm van een catalogus voor kerstdecoratie in drie thema's aan met een ander aanbod dan het voorgaande jaar, waarbij de volgende decoraties per thema zijn opgenomen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 keuzes gedecoreerde kerstbomen, met een bekleedde voet. Voor krappe plekken moet het mogelijk zijn een kerstboom te leveren met een kleinere diameter.</li> <li>• 3 keuzes gedecoreerde guirlandes (maximaal 2 per kantoor).</li> </ul>

- Aanvullend assortiment (5 verschillende artikelen). Het aanvullend assortiment dient geschikt te zijn voor het plaatsen op tafels in algemene ruimtes, zoals de ontmoetingsruimte (maximaal 2 per kantoor).

Dit voorstel is voorzien van foto's, omschrijving en all-in prijs voor de verhuur gedurende de gehele (kerst)periode en is exclusief BTW. Binnen 10 werkdagen ontvangt opdrachtnemer akkoord op de voorstellen in de catalogus, waarna deze door opdrachtgever worden verstrekt aan de regiokantoren. Uiterlijk 30 september geeft opdrachtgever aan opdrachtnemer de definitieve keuzes door per regiokantoor.

- |     |   |
|-----|---|
| 50. | Alle geleverde kerstdecoratie voldoet aan de look & feel van het huisvestingsconcept. Zie hiervoor bijlage 2 Huisvestingsconcept.   |
| 51. | De geleverde decoratie komt gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst overeen met de kwaliteit en foto's uit de catalogus, welke onderdeel is van de inschrijving (subgunningscriterium K1.2). |

### 3.2. Kwalitatieve eisen kerstbomen, guirlandes en aanvullend assortiment

Nummer	Eis
52.	Kunstkerstbomen en guirlandes ogen natuurlijk.
53.	Kerstbomen worden geleverd in lengtematen tussen de 1.80 en 2.00 meter.  Kerstbomen zijn minimaal gevuld met 125 kerstballen in verschillende diameters en minimaal 300 LED lampjes gebaseerd op een lengte van 1.80 meter.
54.	Guirlandes worden aangeboden in de lengtematen 200, 250 en 300 cm in de volgende opties: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Met verlichting en/of;</li> <li>• Met decoratie.</li> </ul>
55.	Alle decoratie met verlichting is voorzien van LED-verlichting energielabel LED A+ met een tijdschakelaar en verlengsnoeren.
56.	Een aanvullend assortiment van maximaal 5 verschillende soorten kerstdecoratie of kerstartikelen dient te worden aangeboden tot maximaal € 60 per stuk. Deze dienen los geplaatst te worden en zijn van toepassing in de algemene ruimtes, zoals de tafel in de ontmoetingsruimte en de ensuite vergaderzaal.

### 3.3. Levering, plaatsing en verwijderen

Nummer	Eis
57.	Kerstversiering dient op dezelfde dag van levering ook geplaatst te worden. Verpakkingsmateriaal dient op dezelfde dag van levering ook retour genomen te moeten worden.
58.	Opdrachtnemer brengt een advies uit voor de locatiebepaling van de kerstdecoratie. Dit mag worden bepaald aan de hand van een plattegrond of een kantoorbezoek.
59.	De opdrachtnemer verstrekt uiterlijk 2 werkweken voor aanvang van de levering een planning aan de contractbeheerder van opdrachtgever. Hierop staat welke kerstdecoratie op welke datum en dagdeel (9.00 – 12.00 of 13.00 – 16.00) wordt geleverd en geplaatst.
60.	Plaatsing dient op maandag t/m vrijdag uiterlijk om 16.00 uur te zijn afgerond. De werkzaamheden kunnen eventueel de volgende dag weer worden hervat.