Bijlage 4: Programma van Eisen

Aanbesteding Lief en Leed attenties Albeda mbo 2025

Inleiding
Dit programma van eisen bestaat uit de minimale eisen die Albeda stelt aan de levering van Lief en Leed attenties inclusief de bijbehorende dienstverlening. Inschrijvingen dienen aan onderstaande eisen te voldoen. Inschrijvingen die niet voldoen aan een of meerdere van deze eisen, worden door Albeda uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbesteding.

I.	Algemeen
1.	Opdrachtnemer voldoet aan de procedurele voorschriften genoemd in het bestek 'Aanbestedingsdocument Lief en Leed attenties Albeda mbo 2025' inclusief bijlagen. Door middel van het indienen van een inschrijving verklaart de Inschrijver akkoord te gaan met de gunningprocedure en alle procedurele voorschriften en voorwaarden.
2.	Algemene Inkoopvoorwaarden diensten en leveringen Albeda 2020 zijn van toepassing. De algemene (leverings-, verkoop- en overige) voorwaarden van de Inschrijver zijn daarom uitdrukkelijk niet van toepassing.
3.	De opdrachtnemer gaat akkoord met de wachtkamerconstructie zoals opgenomen in paragraaf 2.6.1. van het aanbestedingsdocument.
4.	Opdrachtnemer beschikt over een webshop waarin alle te bestellen attenties zijn opgenomen en geselecteerd kunnen worden en richt daarbinnen een voor Albeda op maat gemaakte webshop in.
5.	De interne bestel-, fiattering- en facturatiesprocessen binnen Albeda verlopen m.b.v. het AFAS bestelsysteem. Dit is een bestelplatform binnen de ERP-software van AFAS. Opdrachtnemer dient een OCI-koppeling te realiseren tussen zijn voor Albeda op maat gemaakte webshop en AFAS.
6.	De geldende afspraken / administratieve voorwaarden m.b.t. de WKR (werkkostenregeling) worden door de opdrachtnemer in de webshop middels een beslisboom ingericht en bijgehouden en de juiste gegevens worden via de OCI-koppeling meegegeven tijdens het bestelproces, waardoor Albeda inzicht verkrijgt in de WKR-uitgaven. In de beslisboom is o.a. opgenomen het type ontvanger (medewerker/collega; klant/externe relatie; student), het geefmoment en het type attentie (bloemen/ planten, wenskaarten, cadeaubonnen en overige artikelen met een waarde tot 25 euro incl. BTW (excl. handelings- / verzendkosten), alsmede met een waarde hoger dan 25 euro incl. BTW (excl. handelings- / verzendkosten);
7.	Handelingskosten voor cadeaubonnen worden berekend per order en niet per cadeaubon.
8.	De levering vindt plaats op zowel Albeda-locaties als op huisadressen bij medewerkers en studenten en zakelijke adressen van externe relaties in heel Nederland. In de webshop dienen tijdens het bestelproces de gegevens van de ontvanger en het afleveradres ingevuld te worden.
9.	Bezorging op Albeda-locaties en overige werklocaties tussen 8:00 en 17:00 uur van maandag t/m vrijdag en niet tijdens schoolvakanties, tenzij anders is aangegeven.
10.	Bezorging op privéadressen niet op zon- en feestdagen. Het tijdsstip van de bezorging van bloemen is af te spreken tijdens het bestelproces in de webshop van Opdrachtnemer.
11.	Opdrachtnemer gaat akkoord met de voorwaarden die Albeda stelt t.a.v. TPRM (Third Party Risk Management), zoals opgenomen in bijlage 7

12.	De opdrachtnemer is verplicht om voor de duur van deze overeenkomst een verwerkersovereenkomst te ondertekenen en na te leven, conform de geldende wet- en regelgeving op het gebied van gegevensbescherming (zie bijlage 'Verwerkersovereenkomst')
13.	De opdrachtnemer beschikt voor zijn organisatie, althans voor dat deel/die delen van de organisatie dat/die betrokken is/zijn bij de uitvoering van de opdracht over een managementsysteem waarin ten minste de volgende onderwerpen zijn opgenomen: • de borging van de planning en afhandelingen van storingen en klachten; • de borging van de administratieve en financiële processen voor de afhandeling van de uitvoering van de dienstverlening en facturering
14.	De opdrachtnemer gaat ermee akkoord om na de definitieve gunning samen met Albeda een Service Level Agreement met de aan de SLA gekoppelde KPI's en de consequenties voor het niet behalen van de KPI op te stellen. Deze SLA en KPI's met consequenties zijn gekoppeld aan de in de aanbesteding opgenomen eisen en invulling van de wensen door Opdrachtnemer; de uitwerking is SMART geformuleerd. In bijlage 6 is het basis KSF / KPI-model opgenomen met KPI's en de te behalen norm betreffende de gevraagde dienstverlening. De opgenomen norm is onderdeel van dit PvE. De SLA en bijbehorende KPI's met consequenties maken na vaststelling door Albeda en Opdrachtnemer deel uit van de afgesloten overeenkomst.

II.	Uitvoering/prestatie: producten en dienstverlening
15.	Voor de voor Albeda op maat gemaakte webshop geldt: • Het aanbod bestaat uit cadeaubonnen, (droog)bloemen, planten, wenskaarten en overige attenties aansluitend bij de geefmomenten zoals genoemd in eis 17. • Uitsluitend het door en voor Albeda vastgestelde assortiment van alle te bestellen attenties is hierin beschikbaar en zichtbaar. • De webshop is overzichtelijk, gebruiksvriendelijk en makkelijk navigeerbaar. • Albeda kan categorieën in de webshop laten uitzetten als deze niet conform Albeda-uitgangspunten zijn. • In de webshop is inzichtelijk welke artikelen onder de noemer Duurzaam vallen • Alle kosten die verband houden met de levering van de attenties (prijs en bezorgkosten ed) moeten inclusief btw zichtbaar zijn in de webshop.
16.	De bloemisten die in de webshop zijn aangemerkt als duurzame bloemist dienen in het bezit te zijn van een certificaat van de barometer duurzame bloemist of een gelijkwaardig alternatief.
17.	De webshop bevat minimaal attenties m.b.t. de geefmomenten: • Bedankje • Beterschap/sterkte/ziekte • Diploma • Geboorte • Huwelijk • Jubileum • Overlijden • Team attentie / traktatie individueel • Team traktatie gezamenlijk • Uit dienst
18.	De opdrachtnemer garandeert de voorraad en levering van alle in de webshop aangeboden attenties. In bijlage 6: staat de KPI met de te behalen norm m.b.t. de maximaal vereiste levertijden per categorie.

19.	Naast het vaste assortiment dient de opdrachtnemer in staat te zijn om zogeheten “specials” of thema attenties te leveren: artikelen die aangeboden worden ter gelegenheid van specifieke (feest)dagen door het jaar heen. Voor deze specials wordt van de opdrachtnemer een proactieve en creatieve bijdrage verwacht in de vorm van voorstellen en ideeën.
20.	**Verse boeketten** • De boeketten dienen een versheidsgarantie te hebben van minimaal zeven (7) dagen gerekend vanaf moment van levering. Deze versheidsgarantie houdt in dat de bloemen en/of het groen niet uitvallen, niet verwelken en qua kleur hetzelfde blijven. • Er wordt ingespeeld op de seizoenen en trends van dat moment. • De boeketten bevatten maximaal 30% bladgroen. • Er dienen altijd minimaal zes (6) variaties boeketten aangeboden te worden met minimaal één seizoen boeket per seizoen en een Duurzaam Albeda boeket mét kaartje van de bloemist ter waarde van €25 incl. btw. • Daarnaast dienen er ook altijd (rode) rozen per stuk verpakt aangeboden te worden. • Bij het niet voldoen aan de versheidsgarantie wordt na melding hiervan en verificatie door bloemist een nieuw boeket toegezonden.
21.	Attenties, bloemen en planten worden geleverd inclusief een kaartje voor een persoonlijke boodschap passend bij de verschillende geefmomenten; tijdens het bestelproces kan het kaartje worden geselecteerd en voorzien van een tekst van in ieder geval 140 tekens.
22.	Er dient tevens een categorie rouwboeketten aangeboden te worden. Deze categorie is o.b.v. maatwerk en door de opdrachtnemer opgestelde voorbeelden met bijbehorende prijzen en inclusief lint te bestellen.
23.	De opdrachtnemer biedt in haar assortiment minimaal één (1) fruitmand aan. Dagverse fruitmanden worden geleverd zonder beurse plekken en (zichtbare) rotting. Op de buitenzijde van de verpakking dient duidelijk aangegeven te zijn dat de inhoud van het pakket bestaat uit fruit en daardoor beperkt houdbaar is.
24.	Attenties mogen geen religieuze, politieke of andere controversiële uitingen bevatten.
25.	Na de definitieve gunning stelt de opdrachtnemer een met Albeda afgestemd implementatieplan op waarin alle stappen zijn opgenomen hoe de opdrachtnemer de opdracht implementeert, zodat de dienstverlening vanaf de ingangsdatum van de overeenkomst conform de eisen en wensen van Albeda verloopt. In bijlage 6 a: staat de KPI met de te behalen norm betreffende de implementatie conform planning Voor dit implementatieplan inclusief uitvoering daarvan kan opdrachtnemer geen kosten bij Albeda in rekening brengen.

III. Kwaliteitscontrole/borging van de kwaliteit van de uitvoering/prestatie (producten en dienstverlening)

26.	De opdrachtnemer voert systematische kwaliteitscontroles uit gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst inclusief de optiejaren. De opdrachtnemer rapporteert hierover naar Albeda. Dit zoals opgenomen in de SLA.
27.	Alle producten voldoen aan de geldende relevante nationale en internationale kwaliteitseisen en wet- en regelgeving voor wat betreft (brand)veiligheids- en gezondheidsvoorschriften. Producten/ materialen met een verhoogd risico ten aanzien van veiligheid en gezondheid zijn vermeden.

IV. Duurzaam en maatschappelijk verantwoord inkopen

28.	Albeda wil een voorbeeldfunctie vervullen op het gebied van duurzaam en maatschappelijk verantwoord inkopen. Albeda wil zijn maatschappelijke verantwoordelijkheid nemen door een

	inclusieve organisatie te zijn. Daarnaast heeft Albeda binnen de stad Rotterdam een belangrijke rol in de gemeenschap. Denk hierbij aan werkprojecten voor kansarme jongeren, verbeteren van de leefomgeving of het beschikbaar stellen van stageplaatsen in onze regio. Albeda streeft ernaar een partner te contracteren die gedurende de samenwerking hieraan bijdraagt. Opdrachtnemer gaat akkoord met het bieden van ondersteuning voor het realiseren van de maatschappelijke verantwoordelijkheid van Albeda.
29.	Opdrachtnemer staat open voor activiteiten van onderwijsparticipatie en studentenondersteuning. Bijvoorbeeld door het bieden van stageplekken, organiseren van bedrijfsbezoeken of het geven van gastcolleges.

V.	Communicatie en rapportage
30.	De opdrachtnemer beschikt over een eigen ervaren helpdesk / support-afdeling / klantenservice (geen antwoordservice) met Nederlands sprekend personeel die zorg draagt voor een juiste en snelle afhandeling van alle vragen, klachten en opmerkingen met betrekking tot alle uit de overeenkomst voortvloeiende onderwerpen. Deze helpdesk is beschikbaar op kantooruren tijdens werkdagen tussen in ieder geval 9:00 en 16:30 uur.
31.	In bijlage 6 a: staat de KPI met de te behalen norm m.b.t. de maximale reactietijd voor de terugkoppeling en afhandeling bij vragen en klachten. De kosten die voortvloeien uit het oplossen van een klacht zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
32.	Alle kosten voor retourneren, opnieuw leveren, vervangen, repareren zijn voor rekening van de opdrachtnemer.
33.	De opdrachtnemer vult het communicatieplan (Bijlage 6 b) in en levert dit aan; hierin is beschreven hoe de communicatie tussen Albeda en de Opdrachtnemer zal plaatsvinden en wat er in de rapportages opgenomen dient te worden en is daarmee een onderdeel van het PvE.
34.	Ter bewaking van de overeenkomst en de geldende voorwaarden wordt minimaal éénmaal per jaar en anders in samenspraak met Albeda een evaluatiegesprek gehouden.
35.	De opdrachtnemer komt gedurende de looptijd van de overeenkomst met aanbevelingen ter verbetering van de dienstverlening en informeert de contactpersoon van Albeda over zaken waar de bestellers van Albeda behoefte aan hebben. Deze zaken worden in afstemming met Albeda opgepakt en verbeterd binnen door partijen overeen te stemmen termijnen.

VI.	Bestel- en betaalproces, prijsvorming en facturering
Bestel- en betaalproces	
36.	De opdrachtnemer gaat akkoord met en biedt ondersteuning voor het ontvangen van opdrachten vanuit AFAS, het ERP-systeem van Albeda waarmee het totale inkoopproces en de facturatie optimaal ondersteund wordt. Opdrachten/orders m.b.t. deze aanbesteding zullen alleen via AFAS geplaatst worden; bestellingen via mail of telefonisch mogen niet geaccepteerd worden. De nadere uitwerking en de OCI-koppeling met Afas worden tijdens de implementatie met opdrachtnemer doorgenomen en uitgevoerd.
Prijzen / tarieven (prijzenblad)	
37.	De opdrachtnemer dient het Prijzenblad (Bijlage 8) in te vullen waarop de inschrijving betrekking heeft. De opdrachtnemer hanteert geen drempelbedragen of toeslagen voor minimale orderwaarde, afvalbeheerbijdrage, bezorgkosten, administratiekosten, factuurkosten, etc.

	Alle eventuele kosten van vervoer, tol-, veer- en parkeergelden alsmede verkeersboetes komen voor rekening van de opdrachtnemer.
Indexering	
38.	De opdrachtnemer gaat akkoord dat tijdens de looptijd van de overeenkomst en bij verlenging bij indexering geldt: • Indexatie op de prijzen mag maximaal éénmaal per jaar en niet korter dan een jaar na de vorige indexatie plaatsvinden onder voorbehoud dat deze prijzen altijd marktconform of lager zijn; het eerste moment van indexatie is in overleg en voor het eerst na 1 maart 2027. • Indexatie dient altijd schriftelijk onderbouwd aangeleverd te worden 3 maanden voorafgaand aan de indexeringsdatum. • Indexeringen worden vastgesteld i.o.m. Albeda en kunnen pas plaatsvinden na schriftelijke goedkeuring van Albeda; Albeda houdt zich het recht voor om met een duidelijke onderbouwing een voorgestelde indexering te weigeren.
Facturatie	
39.	Facturen dienen als XML bestand per e-mail gestuurd te worden naar: crediteuren@albeda.nl Voor de facturen voor de specifieke TCR-locaties van Albeda is het factuuradres: crediteuren@tcrmbo.nl
40.	De factuur dient te worden geadresseerd aan: **Albeda** **T.a.v. Crediteurenadministratie** **Postbus 109** **2990 AC Barendrecht** De factuur voor TCR dient te worden geadresseerd aan: **Albeda inzake Techniek College Rotterdam** **Postbus 109** **2990 AC Barendrecht** (NB: indien er géén ''inzake Techniek College Rotterdam '' staat vermeld wordt de factuur niet in behandeling genomen) Op de factuur dienen te zijn vermeld de volgende Albeda eisen en de volgende wettelijke eisen waaraan een factuur in Nederland moet voldoen: • AFAS Inkoopordernummer • Contractnummer (wordt verstrekt door Albeda) • Factuurdatum • Factuurnummer • KvK nummer • IBAN nummer • Naam en adres van de leverancier • Naam en adres van de locatie • Omschrijving van de goederen of diensten • Aantal goederen of diensten • De datum dat de goederen geleverd of de diensten verricht zijn • Prijs exclusief BTW (per product) • BTW tarief • BTW bedrag • Het totaal te betalen bedrag • BTW nummer
41.	Een factuur bevat niet meer dan één AFAS Inkoopordernummer.
42.	Alle facturen dienen vanuit Opdrachtnemer zelf verstuurd te worden.

43.	Facturatie geschiedt per afgeronde opdracht en vindt achteraf plaats, behalve als daarover andere afspraken zijn gemaakt.