

Programma van Eisen

Interieurbepanting – EA2024042

Versie	1.0
Referentienummer	EA2024042
Datum	15-10-2025



voor het leven
Sociale Verzekeringsbank

Eis	Omschrijving
	Algemeen
PvE-1	In geval van gunning van de Opdracht aan de Deelnemer wordt bij de uitvoering van de Opdracht uitsluitend de Nederlandse taal in woord en geschrift gebruikt m.b.t. het betrokken personeel, rapportages et cetera.
PvE-2	De door de Opdrachtnemer in de Inschrijving opgegeven prijzen staan vast gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst, inclusief eventuele verlengingsperioden, met uitzondering van de indexering, zoals opgenomen in de Raamovereenkomst. Voor de bepalingen omtrent prijsaanpassing en indexering wordt verwezen naar de desbetreffende bepaling in de Raamovereenkomst (Bijlage E).
	Dienstverlening
PvE-3	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de levensduur van de planten en behoudt de kwaliteit van de planten op minimaal niveau. Dit niveau wordt bepaald aan de hand van de volgende criteria: Planten: • Groenvolume/-dichtheid: het groenvolume dient aan een minimaal gestelde kwaliteitseis van 50% te voldoen; • Groenvolume/-dichtheid: het groenvolume (bladvolume) van de plant moet in voldoende verhouding zijn met de hoogte, vorm of het specifieke model van de plant. Ook mag de plant niet uitgegroeid of volgroeid zijn; • Kleur blad: de natuurlijke kleur van de bladeren is intact en zichtbaar. Tevens dient de groei van nieuw blad bewaakt te worden; • Dood materiaal: de plant bevat zo min mogelijk dode of loshangende takken; • Snoeibeeld: het snoeibeeld moet voldoen aan de bij de soort plant behorende vormkenmerken. Tevens dient de verjongingssnoei (snoei zodat de vorming van nieuwe scheuten wordt bevorderd) op de juiste manier en frequentie te zijn uitgevoerd; • Ziektebeeld: de plant dient vrij te zijn van ziekte, ongedierte of andere bedreigende aantastingen. Wanneer noodzakelijk en mogelijk dient de plant behandeld te worden en dient het herstel bewaakt te worden. Plantenbakken: • Kwaliteit: plantenbakken en toebehoren zijn in goede staat zonder te grote beschadigingen; • Technische tekortkoming: van een (technische) tekortkoming is bijvoorbeeld sprake indien er te weinig hydrokorrels in de plantenbak aanwezig zijn en/of de watermeter is defect .
PvE-4	De Opdrachtnemer meldt het onderhoud en het in te zetten personeel uiterlijk twee (2) werkdagen voorafgaand aan de uitvoering van de werkzaamheden (per e-mail) aan de SVB via het algemene e-mailadres van Gebouwwerkplekbeheerder (hierna te noemen: GWB) van de desbetreffende locatie.
PvE-5	Het onderhoud dient op Werkdagen (maandag tot en met vrijdag van 08.00 uur tot 16.30 uur) te worden uitgevoerd. Afstemming over de exacte dagen en tijdstippen vindt plaats in overleg met de GWB'er(s) van de desbetreffende locatie.

Eis	Omschrijving
PvE-6	Opdrachtnemer zorgt voor eigen middelen die nodig zijn voor het plaatsen en onderhouden van de interieurbepanting. Opdrachtnemer kan gebruikmaken van waterpunten die de SVB beschikbaar stelt, conform PvE-7.
PvE-7	Bij het uitvoeren van de Dienstverlening kunnen watertappunten op de locaties gebruikt worden. Watertappunten verschillen per locatie en de afstemming hierover vindt op locatie plaats met de GWB'er(s). In het pand aanwezige brandslangen mogen onder geen beding worden gebruikt als tappunt.
PvE-8	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor plantvervangingsgarantie, waarbij geldt dat de te vervangen plant uiterlijk de volgende onderhoudsronde door Opdrachtnemer vervangen dient te worden. Het vervangen van planten en toebehoren vindt plaats indien de Verzorgingseenheid niet meer aan de minimale kwaliteit voldoet. Zie eis PvE-3. Het tijdig vervangen is hierbij een verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer, maar vindt altijd plaats in overleg met de GWB'er(s) van de desbetreffende locatie. De kosten voor het vervangen van de planten en toebehoren (watermeter, hydrokorrels etc.) zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
PvE-9	Opdrachtnemer maakt duidelijk kenbaar wanneer een plant vervangen dient te worden. Dit wordt aangegeven tijdens de onderhoudsbeurt, bijvoorbeeld door middel van een kaartje, sticker en daarnaast een melding op de managementrapportage.
PvE-10	Voor afspraken met betrekking tot het aflopen van de Raamovereenkomst zie SLA Bijlage F.
PvE-11	Alle onder de Raamovereenkomst aangeschafte interieurbepanting en toebehoren (waaronder bak, watermeter en hydrocultuur etc.) zijn eigendom van de SVB.
PvE-12	De SVB behoudt het recht om de kwaliteit van de Dienstverlening te laten controleren door een onafhankelijke derde indien de kwaliteitsmetingen of klachten daar aanleiding voor geven. Uitkomsten van deze controle zijn bindend. Indien uit de controle blijkt dat de kwaliteit onvoldoende is, dient Opdrachtnemer de kwaliteit te herstellen en nogmaals een controle uit te laten voeren door de onafhankelijke derde. Deze tweede meting is op kosten van de Opdrachtnemer.
IB&P	
PvE-13	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat op locaties van de SVB al het personeel (daaronder vallen o.a. vaste medewerkers, uitzendkrachten of tijdelijk ingehuurd medewerkers) zelfstandig de werkzaamheden kunnen uitvoeren. Zo nodig worden zij begeleid door ervaren personeel van de Opdrachtnemer, zonder dat hierbij ondersteuning van de SVB benodigd is.
PvE-14	Personeel dat namens en/of in opdracht van Opdrachtnemer participeert in de levering van de dienstverlening dient bekend te zijn met voor hun werk relevante contractueel overeengekomen afspraken/verplichtingen op het gebied van Informatiebeveiliging en Privacy.
PvE-15	Het verantwoordelijke management van de Opdrachtnemer en de met de uitvoering van de Opdracht belaste personeelsleden beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift goed, voor zover relevant voor de uitvoering van de onderhavige werkzaamheden voor deze aanbestedingsprocedure en de eventuele uitvoering van de Raamovereenkomst. Bij de uitvoering van de Opdracht wordt uitsluitend de

Eis	Omschrijving
	Nederlandse taal in woord en geschrift gebruikt m.b.t. bijvoorbeeld correspondentie en rapportages.
PvE-16	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor correcte naleving van de SVB Gedragscode (Bijlage K) en veiligheidsvoorschriften die de SVB aan het betreden van de SVB-locaties stelt. Alle medewerkers van de Opdrachtnemer die op Locatie van de SVB komen, houden zich aan de huisregels en veiligheidsvoorschriften. Hier valt onder het indien nodig verplicht dragen van een toegangspas, een gedeeltelijk verbod voor gezicht bedekkende kleding, een verbod op het gebruik van privé elektrische apparatuur (met uitzondering van telefoons en telefoonopladers), een verbod op roken, de plicht om instructies bij calamiteiten op te volgen, de meldplicht van calamiteiten, ongevallen en/of storingen en de plicht om als bezoeker te melden bij de receptie op vertoon van een geldige legitimatie. Indien een medewerker van Opdrachtnemer zich niet houdt aan deze voorschriften en huisregels is de SVB gerechtigd de betrokken medewerker direct en permanent de toegang tot het gebouw te ontfeggen.
PvE-17	Opdrachtnemer dient vastgelegd te hebben wat de rollen, taken en verantwoordelijkheden van haar medewerkers zijn op het gebied van Informatiebeveiliging en Privacy in relatie tot de geleverde dienstverlening.
PvE-18	Medewerkers van de Opdrachtnemer die participeren in de levering/ het onderhoud van de dienstverlening dienen te beschikken over een relevante geldige Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) of een gelijkwaardig ander document welke niet ouder is dan 36 maanden.
PvE-19	De Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat zijn medewerkers de door de SVB vastgestelde Gedragscode naleven. Zie bijlage K.
	Duurzaamheid
PvE-20	Voor de voeding van de interieurbeplanting maakt de Opdrachtnemer uitsluitend gebruik van milieuvriendelijke producten. De bestrijding van plantenziekten dient plaats te vinden met behulp van biologische bestrijdingsmiddelen. Op verzoek van de SVB moet de Opdrachtnemer kunnen aantonen welke middelen zijn toegepast, en dat deze voldoen aan de gestelde eisen ten aanzien van milieuvriendelijkheid en biologische werking.
PvE-21	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het op milieuvriendelijke wijze afvoeren van de te vervangen interieurbeplanting, (bijbehorende) plantenbakken en verpakkingsmaterialen. Deze materialen dienen gescheiden te worden ingezameld en, voor zover mogelijk, te worden aangeboden voor hergebruik of recycling.
	Facturatie
PvE-22	De Opdrachtnemer levert aan de SVB per bezoek (standaard onderhoud of incidenteel bezoek) een schriftelijk bewijsstuk waaruit blijkt dat de overeengekomen prestatie is uitgevoerd. Dit bewijs wordt geleverd in de vorm van een door de GWB'er afgetekende werkbbon. De Opdrachtnemer meldt zich bij aankomst en vertrek bij de GWB'er(s) van de desbetreffende locatie, waarna de werkbbon wordt geparafeerd als bevestiging van de uitgevoerde werkzaamheden. De afgetekende werkbbon dient als prestatieverklaring

Eis	Omschrijving
	en wordt door de Opdrachtnemer bij iedere factuur gevoegd en binnen vijf (5) werkdagen digitaal aan het emailadres van GWB van de desbetreffende SVB locatie verzonden. Op de werkbond dient minimaal het volgende te worden vermeld: - Datum van uitvoering; - Naam van de uitvoerder; - Locatie adres SVB; - Omschrijving van het uitgevoerde onderhoud met vermelding van het aantal VE's; - Welke plantvervangingen er hebben plaatsgevonden; - Welke plant(en) er tijdens het volgende onderhoud vervangen zullen worden; - Eventuele bijzonderheden.
PvE-23	De facturen dienen bij voorkeur elektronisch, in XML- (en PDF) formaat via Peppol te worden ingediend. Het formaat voor de XML facturen moet zijn UBL 2.1. Een XML factuur kan ook per e-mail ingediend worden. Het e-mailadres voor facturen in XML (+bijbehorende PDF) is: e-invoicing-svb@esize.com. Wanneer een XML factuur niet mogelijk is, dan kan ook alleen een PDF factuur verwerkt worden. Het e-mailadres voor facturen in PDF formaat is: facturen@svb.nl. Het financiële systeem van de SVB staat het verwerken van verzamelfacturen niet toe. Factuuradres: Sociale Verzekeringsbank T.a.v. F&C crediteurenadministratie Postbus 1100 1180 BH AMSTELVEEN
Nadere uitvraag en opdrachtverstrekking	
PvE-24	De kosten voor het uitbrengen van een Nadere offerte onder de Raamovereenkomst zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
PvE-25	De Opdrachtnemer brengt op basis van de Nadere offerteaanvraag binnen tien (10) werkdagen een Nadere offerte uit aan de contactpersoon van de SVB.
PvE-26	Nieuw te leveren planten (zowel vanuit de plantvervangingsgarantie als nieuwe bestellingen) bestaan uit een mix van moderne, kwalitatieve en goed te verzorgen Verzorgingseenheden conform de look & feel van de SVB (Bijlage N) waarbij rekening wordt gehouden met verschillende lichtsituaties. De planten zijn geschikt voor verschillende toepassingen binnen het gebouw (kantoren, openbare ruimtes en restaurants) en hebben luchtzuiverende eigenschappen.
PvE-27	Nieuw te leveren plantenbakken dienen te voldoen aan de look & feel van de SVB (Bijlage N) en zijn zoveel mogelijk van gerecycled of circulair materiaal gemaakt.
PvE-28	Bij levering van kunstbeplanting dient Opdrachtnemer te voldoen aan alle wettelijke regelgeving omtrent brandveiligheid voor kunstbeplanting. Op verzoek van de SVB dient Opdrachtnemer aan te tonen aan de wet- en regelgeving te voldoen en eventuele certificaten dienaangaande te kunnen overleggen.

	Contactpersoon
PvE-29	Opdrachtnemer stelt een vaste contactpersoon (accountmanager) aan voor de SVB. Tevens dient een vervanger beschikbaar te zijn voor die vaste contactpersoon. Opdrachtnemer stelt ook per SVB locatie voor operationele zaken een vaste contactpersoon aan voor de SVB.
	Overleg en Rapportage
PvE-30	Opdrachtnemer zorgt voor een adequate klachtenprocedure en zorgt voor registratie van klachten over geleverde producten en/of diensten. Binnen twee (2) werkdagen reageert Opdrachtnemer op de klacht en spreekt hij met de SVB af hoe de klacht verder wordt afgehandeld. Operationele klachten dienen binnen één (1) werkweek te worden verholpen, tenzij anders vermeld in de aanbestedingsstukken. Indien de aard van de klacht een oplossing binnen één (1) werkweek onmogelijk maakt, dient Opdrachtnemer aan te geven wat hiervan de oorzaak is, welke acties worden ondernomen om de klacht te verhelpen en binnen welke redelijke en realistische termijn de klacht is opgelost. De verantwoordelijke GWB'er en de vaste contactpersoon van de Opdrachtnemer onderhouden contact over klachten. Bij escalatie van problemen vindt overleg plaats tussen de accountmanager van Opdrachtnemer en de accountmanager facilities/contractmanager van de SVB.
PvE-31	Deelnemer conformeert zich aan de inhoud van de laatst gepubliceerde versie van de concept SLA (Bijlage F).
PvE-32	Opdrachtnemer levert éénmaal per jaar, uiterlijk één (1) maand voor het einde van het Contractjaar, een jaaronderhoudsplanning op voor het komende jaar en dient deze in bij de desbetreffende locatie. In de jaaronderhoudsplanning moet tenminste worden aangegeven in welke perioden het onderhoud is gepland, wat de (te verwachten) uit te voeren werkzaamheden zijn en welke planten eventueel moeten worden vervangen. De contactpersonen van de SVB gebruiken deze jaarplanning bij controle op de afgesproken werkzaamheden.
	Kunstkerstbomen en kerstdecoraties
PvE-33	De geleverde kunstkerstbomen, decoratie en verlichting dienen te voldoen aan alle wettelijke regelgeving omtrent brandveiligheid. Op verzoek van de SVB dient Opdrachtnemer aan te tonen aan de wet- en regelgeving te voldoen en eventuele certificaten te kunnen overleggen.
PvE-34	Levering en plaatsing van de kunstkerstbomen en kerstdecoraties door Opdrachtnemer vindt plaats in de laatste week van november / eerste week van december. Het aftuigen en verwijderen van de kunstkerstbomen (inclusief kerstdecoratie) vindt plaats na de jaarwisseling uiterlijk week 2 van ieder kalenderjaar. Levering en verwijdering van de kunstkerstbomen (inclusief kerstdecoraties) vindt altijd plaats in overleg met de GWB'er(s) van de desbetreffende locatie.
PvE-35	Kunstkerstbomen en kerstdecoraties kunnen geleverd worden in minimaal acht (8) verschillende kleurencombinaties.
PvE-36	Kunstkerstbomen worden gedecoreerd met kerstballen, ornamenten en kerstverlichting conform de gewenste dichtheid van de SVB (zie onderstaande afbeelding met voorbeelden van kerstbomen bij de SVB die de minimale gewenste dichtheid van decoratie tonen).

