Europese openbare aanbesteding
Promotieartikelen en relatiegeschenken
Programma van Eisen

maart 2026

Versie ~~1.0~~ 1.1 (wijzigingen n.a.v. NvI in het rood)

Inhoudsopgave

Inleiding

Het Programma van Eisen (PvE) beschrijft de minimale eisen (knock-out criteria) waar inschrijver aan dient te voldoen. Door een inschrijving en offerte uit te brengen, stemt inschrijver in met de procedure en met de inhoud, bepalingen, specificaties en uitvoeringsvoorwaarden, zoals neergelegd in dit PvE. Mocht dit PvE onduidelijkheden, tegenstrijdigheden of fouten bevatten, dient dit kenbaar gemaakt te worden via de ‘vraag en antwoord module’ op de aanbestedingswebsite

1. Algemeen

1.1 Inschrijver dient alle in het aanbestedingsdocument genoemde producten/ diensten te kunnen leveren.

1.2 Inschrijver zorgt ervoor dat de verwerking van persoonsgegevens voldoet aan de Europese/Nederlandse regelgeving over privacy en data beveiliging (AVG).

1.3 Opdrachtgever wil graag naast het kernassortiment in de webshop toegang tot een digitale catalogus om het assortiment voor maatwerk in te kunnen zien. De catalogus dient een diversiteit aan producten te bevatten.

2. Dienstverlening

2.1 Het assortiment dient zo vooruitstrevend, up-to-date, kwalitatief hoogwaardig, duurzaam en innovatief als mogelijk te zijn en omvat producten zoals onder andere genoemd in Formulier C (prijsmodel). Opdrachtgever zoekt naar de juiste balans tussen prijs (marktconform) en de duurzaamheidsambities. Hierbij wordt gestreefd naar een zo hoog mogelijk aandeel van artikelen met een erkend duurzaamheidskeurmerk (zoals FSC, Fairtrade, EU Ecolabel, Cradle to Cradle, etc.)

2.2 Genoemde producten in Formulier C zijn niet limitatief. Het geeft wel de gewenste diversiteit van het assortiment aan. Van inschrijver wordt advisering op het gebied van samenstelling van het assortiment verwacht en advisering (op verzoek van de bestellers) in de te maken keuzes qua product of duurzaamheid.

2.3 Het Hanze kernassortiment wordt minimaal halfjaarlijks besproken en waar nodig aangepast in overleg met de afdeling Marketing & Communicatie (M&C) en de contractverantwoordelijke van de Hanze.

2.4 Het Hanze kernassortiment staat reeds bedrukt en is zichtbaar in de webshop van de inschrijver, zodat de medewerkers, studenten etc. zich een goed beeld kunnen vormen van het kernassortiment.

2.5 De inschrijver vermeldt in de webshop per artikel duidelijk of en waarom het als duurzaam wordt aangemerkt. Dit omvat ten minste:
- het gebruikte keurmerk of certificaat
- de herkomst van het product (Supply chain)
- informatie over materiaalgebruik en productieproces
- verpakkingsmateriaal

2.6 Het assortiment promotieartikelen en relatiegeschenken bestaat uit producten die aantoonbaar duurzaam zijn.

2.7 De webshop is tenminste beschikbaar in de Nederlandse taal, Engels in overleg.

2.8 Het minimale percentage producten dat als duurzaam wordt aangemerkt, bedraagt bij de start van de overeenkomst 40% en wordt jaarlijks met 5% verhoogd gedurende de complete looptijd. Duurzaamheid wordt als KPI toegevoegd.

2.9 Daarnaast wordt gewerkt met transparant ketenbeheer, waarbij inzichtelijk wordt gemaakt hoe producten worden geproduceerd, welke sociale en ecologische standaarden worden gehanteerd en hoe leveranciers bijdragen aan duurzame en inclusieve bedrijfsvoering. Door deze transparantie ontstaat een controleerbare en betrouwbare keten.

2.10 De opdrachtgever hecht grote waarde aan actieve samenwerking met lokale partners als uiting van regionale betrokkenheid. Inschrijvers dienen in hun inschrijving toe te lichten hoe zij hieraan invulling geven.

2.11 Alle bedrukking dient te voldoen aan de huisstijl van de Hanze. Indien een besteller iets wil bestellen dat afwijkt van de huisstijl dient inschrijver af te stemmen met het contactpersoon van de Hanze. Zie bijlage 3 huisstijlwijzer en/ of *https://www.hanze.nl/nl/over-hanze/logo*. Tevens kan inschrijver de payoff opvragen via een bericht op Tenderned.

2.12 Voor alle elektronische/mechanische apparaten/artikelen geldt een garantietermijn van twee jaar. Voor alle overige artikelen geeft inschrijver minimaal een garantie van één (1) jaar.

2.13 De opdrachtgever hanteert het Just in Time (JIT)-principe. De Inschrijver beheert een webshopvoorraad van het kernassortiment. De (beperkte) voorraadhoeveelheden per artikel worden na gunning (in overleg) vastgesteld. De Inschrijver is volledig verantwoordelijk voor het voorraadbeheer.

Het voorraadbeheer omvat in ieder geval:
- Het bijhouden van de aanwezige voorraadhoeveelheden op de locatie van de inschrijver, zowel in aantallen als in waarde.
- Het zichtbaar maken van de voorraadstatus (beschikbaar / niet leverbaar) per artikel in de webshop.
- Het tijdig signaleren aan M&C wanneer een artikel het nader vast te stellen minimumvoorraadniveau bereikt, in verband met mogelijke vervanging of het al dan niet opnieuw aanvullen van de voorraad

2.14 Periodiek rapporteren op voorraadstatus en waarde. Levering dient plaats te vinden op elk adres in Nederland.

2.15 Bestellingen uit het kernassortiment die vóór 15.00 uur worden geplaatst, dienen binnen twee werkdagen geleverd te worden. Spoedbestellingen uit dit kernassortiment worden binnen één werkdag geleverd.

2.16 Levering van producten uit het niet kernassortiment vindt plaats binnen maximaal acht werkdagen na goedkeuring van de proefdruk en prijsafspraak, tenzij anders overeengekomen.

2.17 Wanneer inschrijver een levering van een opdracht niet, niet tijdig, of niet naar behoren kan nakomen, meldt deze dat direct via e-mail én telefonisch bij de opdrachtgever (bij besteller en/of contactpersoon) en vermeldt daarbij de reden en voorgestelde oplossing. Indien er geen bevredigende oplossing wordt geboden, wordt de opdracht voor rekening van de inschrijver geannuleerd.

2.18 Er geldt geen minimale of maximale bestelhoeveelheid uitsluitend voor het kernassortiment.

2.19 Inschrijver is minimaal twee keer per jaar aanwezig op een nader te bepalen Hanze-locatie met een pop-upstore om de promotieartikelen zichtbaar en aantrekkelijk te presenteren aan studenten; deze aanwezigheid fungeert tevens als middel ter verhoging van de verkoop.

2.20 Op verzoek van opdrachtgever worden maatwerk producten eerst als sample (zonder bedrukking) geleverd. Deze dienen binnen 3 werkdagen te worden aangeleverd.

2.21 Inschrijver levert alle bestellingen voor Hanze locaties in Groningen op het Logistiek Centrum op de Zernike Campus. Bestellingen voor Hanze locaties buiten Groningen worden rechtstreeks geleverd naar de betreffende Hanze locatie. Het locatieoverzicht wordt na gunning gedeeld met opdrachtnemer. Leveringen worden geclusterd en per individuele bestelling voorzien van een etiket. Elke levering bevat een pakbon waarop ten minste het inkoopordernummer, het afleveradres, de naam en contactgegevens van de besteller en de artikelinformatie vermeld staan. Het maximale gewicht van één verpakking bedraagt 23 kilogram.

2.22 Beschadigde pakketten worden in principe niet geaccepteerd; de beoordeling hiervan ligt bij de ontvanger. Een ontvangsttekening wordt niet beschouwd als een prestatie akkoordverklaring. In geval van retourzendingen, bijvoorbeeld bij foutieve of incomplete levering, is de leverancier verantwoordelijk voor het ophalen van de betreffende zending op de locatie die is aangegeven door de ontvanger. Schade of non conformiteit moet binnen 7 kalenderdagen na ontvangst worden gemeld, conform de PostNL voorwaarden.
Er wordt onderscheid gemaakt tussen:

- Zichtbare schade bij ontvangst: melden binnen 7 dagen.
- Verborgen gebreken: melden binnen een redelijke termijn na ontdekking.

De aansprakelijkheid van de leverancier is beperkt tot gebreken die niet het gevolg zijn van normaal gebruik of externe omstandigheden.

2.23 Op het moment dat de leverancier de gevraagde dienstverlening niet binnen de gestelde termijn kan leveren, behoudt de Hanze zich het recht voor om bij andere leveranciers betreffend relatiegeschenk en/ of promotieartikel af te nemen.

2.24 Bij beëindiging van de overeenkomst werkt de inschrijver ten allen tijde kosteloos mee met opdrachtgever om een zo efficiënt en effectieve mogelijke overgang te realiseren naar de nieuwe opdrachtnemer. Het tijdig, voor einde van de overeenkomst, beschikbaar stellen van de door de nieuwe leverancier gevraagde documenten. Uitgangspunt is dat na expiratie van de overeenkomst de voorraad wordt overeengekomen door de dan geselecteerde leverancier.

2.25 Inschrijver dient de huidige voorraad (inkoopsprijs ex. BTW.) over te nemen met daaraan gekoppeld een maximaal bedrag € 12.500,-. Transport van voorraad die eigendom is van opdrachtgever en/ of huidige leverancier en door de nieuwe leverancier wordt overgenomen, geschiedt voor rekening van de nieuwe leverancier.

3. Technische eisen

3.1 Door akkoord te gaan met dit programma van eisen, verklaart inschrijver tevens uitdrukkelijk akkoord te gaan met de eisen die van toepassing zijn op de bijlage 5 Technische Eisen en wensen webshop.

4. Personeel

4.1 Inschrijver zal voor het uitvoeren van de werkzaamheden slechts betrouwbaar en vakbekwaam personeel inzetten.

4.2 Opdrachtgever verlangt dat alle informatie die, bedoeld of onbedoeld, ter kennis komt van inschrijver of het personeel van inschrijver, dat vertrouwelijk is of waarvan zij het vertrouwelijke karakter behoort te begrijpen, strikt vertrouwelijk wordt behandeld.

4.3 Inschrijver onthoudt zich van het delen van kennis en gegevens met medewerkers van het bedrijf van opdrachtgever, dan wel met medewerkers van de rechtspersoon waar het bedrijf van opdrachtgever deel van uitmaakt, dan wel met derden, teneinde, dan wel met als gevolg, dat de vrije mededinging wordt verstoord tussen partijen die dingen naar of inschrijven op aanvragen tot de levering van producten of diensten aan de opdrachtgever.

4.4 Het door of namens inschrijver ingezette personeel dient zich vlot en duidelijk te kunnen uitdrukken in de Nederlandse en Engelse taal en dient te beschikken over nette omgangsvormen.

4.5 Van het personeel van inschrijver wordt verwacht dat het voldoende geschoold en op de hoogte is van de vigerende wet- en regelgeving binnen de branche en deze weet toe te passen.

4.6 Personeel van inschrijver is herkenbaar door het dragen van herkenbare (bedrijfs)kleding indien op Hanze locatie en indien gewenst.

5. Contractmanagement

5.1 Inschrijver zorgt voor een centraal aanspreekpunt gedurende de implementatie en de duur van de overeenkomst voor opdrachtgever met een vast contactpersoon. Het aanspreekpunt is bereikbaar via email en telefoon. De contactpersoon is op de hoogte van de geldende contractafspraken, heeft een proactieve houding en is goed telefonisch en per email bereikbaar (in elk geval op werkdagen tussen 09.00 en 17.00 uur).

5.2 Inschrijver dient opdrachtgever tijdig te informeren bij het eventueel vervangen van de contactpersoon/sleutelfunctionaris.

5.3 Inschrijver dient opdrachtgever proactief te informeren, adviseren en ondersteunen bij het volgen van trends en ontwikkelingen die bijdragen aan een verbetering van de bedrijfsprocessen rondom promotieartikelen en/ of relatiegeschenken.

5.4 Inschrijver verzorgt per kwartaal voor de opdrachtgever een digitale managementrapportage waarin onder andere de volgende gegevens opgenomen zijn:

- Overzicht van afname per besteller, per artikel, prijzen en aantallen (werkbaar excel bestand) en een klachtenrapportage (overzicht aantal klachten, afhandeling en termijn).
- Omzetten per maand verdeeld in particulier en Hanze
- Levertijd.
- Wijzigingen in assortiment.
- Rapportage op de geboden KPI's.
- Voorraadstatusrapportage

5.5 Een keer per drie maanden, of vaker als daar aanleiding toe is, vindt overleg plaats tussen de Accountmanager van de inschrijver en de Leveranciersmanager en/ of contractmanager van opdrachtgever. Onderwerpen die onder andere besproken worden zijn: evaluatie afspraken, uitvoering dienstverlening en eventuele knelpunten hierin, managementrapportage, nieuwe productontwikkelingen etc. Ter voorbereiding wordt 7 dagen voor het overleg de agenda afgestemd en gedeeld met Leveranciersmanager van opdrachtgever. Verslaglegging vindt plaats en dient binnen 5 werkdagen na het overleg door de inschrijver aangeleverd te worden bij Leveranciersmanager van de opdrachtgever voor het accorderen. Het initiatief voor het tijdig inplannen van de vergadering ligt bij opdrachtgever.

5.6 Bij lopende projecten is er maandelijks overleg tussen accountmanager van de inschrijver en de contractmanager van de opdrachtgever (Bij andere overleggen gelden dezelfde voorwaarden zoals omschreven bij 5.5).

5.7 Inschrijver dient zorg te dragen voor een adequate afhandeling van alle ontvangen verstoringen en/of klachten over de uitgevoerde dienstverlening. Inschrijver dient hierbij de volgende aanwijzingen op te volgen:
- Klachten over de dienstverlening dienen op werkdagen binnen één werkdag te worden behandeld;

- De afhandeling/status van de ontvangen klachten dienen binnen één werkdag schriftelijk (e-mail) te worden teruggekoppeld;

5.8 Onderstaande onderwerpen en de doelstellingen van de opdracht zoals omschreven in de offerteaanvraag geven een richting aan van KPI's die opdrachtgever wenst af te spreken in de implementatieperiode: zoals bijvoorbeeld:
- Klanttevredenheid
- Regionale producten
- Kwaliteit producten
- Toepassing van innovaties
- Invulling aan expertrol (meedenken, creativiteit)
- Borging circulariteit/ duurzaamheid
- Duurzaamheid

5.9 Inschrijver verleent zijn medewerking aan leveranciersbeoordelingen (zgn. vendorrating), op basis van periodieke leveranciersbeoordelingen. In onderling overleg tussen opdrachtgever en inschrijver worden, tijdens implementatie, de definitieve KPI's, en de vereiste prestatiescores vastgesteld, hierbij levert inschrijver een opzet van de KPI's en ~~heeft~~ geeft de contractmanager en/of Leveranciersmanager van de opdrachtgever ~~de beslissende stem~~ goedkeuring op de door inschrijver voorgestelde KPI's. Indien de inschrijver de door hem afgegeven minimale KPI score niet behaalt, wordt de inschrijver in de gelegenheid gesteld een verbeterplan op stellen. Indien de inschrijver hetgeen gesteld in het verbeterplan niet realiseert is de opdrachtgever gerechtigd de overeenkomst niet te verlengen.

5.10 Inschrijver rapporteert periodiek over de overeengekomen en door inschrijver te meten KPI's. De resultaten, die door inschrijver worden gemeten, worden door inschrijver gerapporteerd middels een managementrapportage. Op dit moment wordt binnen de Hanze een online tool gebruikt (Best Value Pointer) voor het rapporteren van KPI's.

6. Bestelproces

6.1 Inschrijver dient voor de bestelopdrachten een online bestelomgeving (webportal) aan te bieden waarmee bestellers van opdrachtgever de gelegenheid hebben om producten te kunnen bestellen.

6.2 In de online bestelomgeving van de leverancier dient uitsluitend het assortiment zoals aangegeven in de scope van de aanbesteding te worden getoond met de voor opdrachtgever overeengekomen netto prijzen in de valuta EURO en van toepassing zijnde condities. Betalingen via iDeal/Wero moet mogelijk zijn.

6.3 De volgende gegevens dienen verwerkt te kunnen worden:
- Kopgegevens
- Ordernummer
- Kostenplaats
- Orderdatum
- Factuuradres
- Email van factuuradres
- Afleveradres
- Naam van besteller
- E-mailadres van besteller
- Telefoonnummer van besteller
- Afdelingsnaam van besteller
- Opmerkingen
- Regelgegevens
- Artikelgegevens (omschrijving, artikelnummer, aantal, bedrag)

6.4 Het dient mogelijk te zijn om gedurende de looptijd van het contract het assortiment op onderdelen te wijzigen of te actualiseren zodat bestellers altijd over het meest actuele aanbod beschikken.

7. Communicatie na bestelopdracht.

7.1 De inschrijver dient in staat te zijn tussentijdse communicatie over de bestelling (zoals verwachte levertijden van artikelen) te richten aan het e-mailadres van de besteller zoals opgegeven in de opdrachtverstrekking.

7.2 Inschrijver dient binnen twee werkdagen na ontvangst van bestelling van opdrachtgever via e-mail een orderbevestiging in PDF te sturen. Op elke orderbevestiging dienen minimaal de volgende gegevens te worden vermeld:

- ordernummer;
- naam en contactgegevens besteller;
- contactpersoon bij aflevering;
- indien van toepassing: referentie naar offerte/offertedatum;
- geplande datum/ weeknummer van levering;
- afleveradres;
- artikelgegevens met aantallen;
- prijs per artikel (bruto en netto);
- totaalbedrag van de opdracht (bruto en netto).

8. Prijzen

8.1 Naast de prijs per artikel worden door inschrijver geen andere kosten gefactureerd (alleen verzendkosten mogen apart worden gefactureerd). ~~De prijs per artikel is inclusief alle bijkomende kosten. zie aanbestedingsdocument en het prijsmodel.~~

8.2 Voor custom made artikelen vereist opdrachtgever transparantie in prijsopbouw waarin de kosten voor verschillende mogelijkheden naar voren komen in de offerte.

8.3 De overeengekomen prijzen kunnen op verzoek van inschrijver, na toestemming van de Hanze één maal per jaar, voor het eerst één jaar na inwerkingtreding van de overeenkomst worden aangepast overeenkomstig de Consumentenprijsindex (CPI 2015 = 100) over het voorgaande kalenderjaar.

8.4 Het moment van indexering valt samen met de aanvang van het nieuwe collegejaar (1 september). Tenminste 2 maanden van tevoren dient opdrachtgever het schriftelijke verzoek om indexering toe te passen te hebben ontvangen.

8.5 Inschrijver dient reëel en transparant in te schrijven. Inschrijver mag geen misbruik maken van de gunningssystematiek. Inschrijver levert de gevraagde producten en diensten tegen een door inschrijver aan te tonen marktconforme prijs.

De inschrijver 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, vergelijkbare opdrachtwaarde, vergelijkbare productspecificaties, vergelijkbare service en dienstverlening, en transparantie (open calculatie, onderliggende offertes leverancier(s)) binnen een opdracht.

8.6 De opdrachtgever kan ter controle een indicatieve vergelijking maken van de prijs van een product of dienst door offertes op te vragen bij andere marktpartijen. Indien uit deze vergelijking

blijkt dat de prijs aanzienlijk hoger ligt dan gangbare marktprijzen, behoudt de opdrachtgever zich het recht voor om de betreffende bestelling bij een andere aanbieder te plaatsen.

~~8.7 De kosten voor eventuele aanpassingen in de systemen van inschrijver om gegevensuitwisseling met AFAS P2P mogelijk te maken zijn voor rekening van Inschrijver.~~

9. Facturatie

9.1 De opdrachtnemer en/of subverwerker(s) dient te voldoen aan de eisen van de AVG, ook als zij buiten de EER gevestigd is/zijn;

9.2 De opdrachtnemer en zijn subverwerker(s) dienen de data op te slaan binnen de grenzen van de EER;

9.3 De factuur dient minimaal als PDF te worden aangeleverd maar bij voorkeur als PDF in combinatie met een XML-bestand. Het XML-bestand dient daarbij te voldoen aan de UBL2.0/2.1 standaard. De factuur dient te worden verzonden aan facturen@org.hanze.nl.

9.4 Eventuele aanvullende informatie in het mailbericht wordt niet meegenomen aangezien de aangeleverde facturen automatisch verwerkt worden.

9.5 De factuur dient de volgende tenaamstelling te hebben:

Stichting Hanzehogeschool Groningen
t.a.v. Crediteurenadministratie
Postbus 751
9700 Groningen

9.6 De factuur dient voorzien te zijn van een volledige kostenplaats en/of een projectcode. Opdrachtnemer ontvangt deze van de opdrachtgever binnen de Hanze.

9.7 Facturen zullen door de Hanze uiterlijk binnen 30 dagen na de factuurdatum worden betaald.

9.8 Op elke factuur dienen de volgende gegevens te worden vermeld:

- Factuurnummer en -datum;
- NAW-gegevens, BTW-nummer, IBAN-nummer en inschrijfnummer KvK van opdrachtnemer;
- duidelijke omschrijving/eenheden van de geleverde goederen en/of diensten;
- toegepaste BTW-tarief en BTW-bedrag;
- vermelding van gehanteerde valuta;
- budgetcode of projectcode van opdrachtgever;

9.9 De vereisten voor BTW-bedrag afronden moeten voldoen aan de richtlijnen van de Belastingdienst.

9.10 Inschrijver dient bij creditfacturen aan te geven voor welk origineel factuurnummer en kostenplaats/projectcode de creditfactuur is.

9.11 Facturen voor vooruitbetalingen en automatische incasso’s zullen niet worden geaccepteerd.