



Europese openbare aanbesteding Bloemen

PROGRAMMA VAN EISEN

Hanzehogeschool Groningen

Juni 2026

Versie 1.0

Bijlage 1 - Programma van eisen

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.

Het programma van eisen is opgebouwd uit de volgende onderdelen:

1. Algemeen
2. Product/dienst
3. Personeel
4. Contractmanagement
5. Bestelproces
6. Communicatie na bestelopdracht
7. Levering
8. Prijzen
9. Facturatie

1. Algemeen

- 1.1 Inschrijver dient alle in het aanbestedingsdocument genoemde producten en diensten te kunnen leveren.
- 1.2 Inschrijver zorgt ervoor dat de verwerking van persoonsgegevens voldoet aan de Europees/ Nederlandse regelgeving over privacy en data beveiliging (AVG)
- 1.3 Inschrijver dient rekening te houden met zero-emissiezones en voor passend vervoer te zorgen.
- 1.4 Inschrijver staat ervoor in dat alle medewerkers en/of ingeschakelde onderaannemers die tijdens de looptijd van de overeenkomst als bloemist worden ingezet, beschikken over de voor de werkzaamheden vereiste en relevante vakdiploma's en/ of certificaten.

2. Product/dienst

- 2.1 De inschrijver levert bloemen (losse bloemen, boeketten en bloemstukken) zoals beschreven in de aanbestedingsdocumenten, conform de gestelde specificaties en gunningscriteria. Dit assortiment bevat vaste bedragen. Daarnaast biedt de inschrijver de mogelijkheid om via maatwerk andere boeketten, bedragen en oplossingen voor bijvoorbeeld evenementen af te nemen.
- 2.2 De prijs van het standaard aanbod per product in de webshop bedraagt maximaal €25,- inclusief BTW en inclusief standaard kaartje.
- 2.3 Inschrijver levert standaard boeketten in tenminste drie variaties waaronder in ieder geval seizoensboeketten en twee overige variaties.
- 2.4 De geleverde bloemen zijn gegarandeerd vers en blijven minimaal 7 dagen mooi. Deze versgarantie houdt in dat de bloemen en het blad niet uitvallen, niet verwelken en hun kleur behouden.
- 2.5 Waar mogelijk worden seizoensgebonden en lokale bloemen gebruikt, waarbij bij voorkeur rekening wordt gehouden met duurzaamheid.
- 2.6 Boeketten zijn gesneden en goed gebonden d.m.v. bij voorkeur natuurlijk bindmateriaal en indien gewenst voorzien van een standaard kaartje. Behalve op het verpakkingsmateriaal van de boeketten is het niet toegestaan naam aanduidingen of reclame aan te brengen op welk materiaal dan ook.
- 2.7 Inschrijver is in staat om maatwerk kaartjes vanuit de opdrachtgever toe te voegen aan een bestelling.
- 2.8 Indien bloemenvoeding de houdbaarheid van boeketten ten goede komt, wordt de bloemenvoeding kosteloos (apart) meegeleverd. Bij voorkeur een duurzame variant.
- 2.9 Inschrijver is in staat tot het brengen en halen van bestellingen voor evenementen zoals onder andere diplomering en/ of open dagen in passende leenpotten/-vazen).

Webshop

- 2.10 De Inschrijver richt specifiek voor de opdrachtgever een webshop in. De webshop is actueel en volledig operationeel, waarbij alle producten zijn voorzien van een foto, omschrijving en prijs.
- 2.11 Het getoonde assortiment in de webshop is representatief voor de producten die inschrijver tijdens de contractperiode aanbiedt.

- 2.12 De webshop is van maandag tot en met zaterdag beschikbaar en functionerend tussen 06.00 en 23.00 uur.
- 2.13 Updates en releases vinden uitsluitend buiten deze werktijden plaats. Indien een update of release langer dan 60 minuten duurt, stelt de inschrijver de opdrachtgever hiervan vooraf op de hoogte.
- 2.14 De webshop ondersteunt gelijktijdig minimaal 20 actieve gebruikers zonder prestatieproblemen.
- 2.15 De webshop bevat een functionaliteit om een offerteaanvraag te doen voor 'maatwerk'-bestellingen. Opdrachtgever definieert 'maatwerk' als: alles wat afwijkt van het standaardaanbod in de webshop.
- 2.16 De webshop toont duidelijk de kwaliteitsafspraken die zijn gemaakt tussen opdrachtgever en inschrijver, waaronder levertijden, versgarantie en verpakking. Tevens worden op een duidelijke plek in de webshop de spelregels omtrent het bestellen van bloemen weergegeven.
- 2.17 De Inschrijver betreft de opdrachtgever bij de afstemming voor inrichting en eventuele aanpassingen van de webshop tijdens de implementatie. Na akkoord van de opdrachtgever wordt het voorstel door de inschrijver uitgevoerd.
- 2.18 Bij het plaatsen van een bestelling moet de opdrachtgever in de webshop de volgende gegevens kunnen invoeren:
- Contactpersoon van de opdrachtgever (verplicht veld, automatisch ingevuld);
 - Telefoonnummer contactpersoon van de opdrachtgever (verplicht veld, automatisch ingevuld);
 - E-mailadres contactpersoon van de opdrachtgever (verplicht veld, automatisch ingevuld);
 - Telefoonnummer van de ontvanger (niet verplicht);
 - Afleveradres (verplicht veld);
 - Afleverdatum en -tijd (verplicht veld);
 - Tekst voor op het kaartje (keuze verplicht; kaartje afhankelijk van gelegenheid);
 - Kostenplaats (verplicht veld);
 - Vrij tekstveld (bijv. voor de gelegenheid);
- 2.19 Technische eisen webshop

Algemeen

1. De Inschrijver levert de Applicatie, Software, Systeem, verder te noemen Dienst op basis van Software as a Service (SaaS).
2. De Dienst werkt volledig webbased zonder gebruik te maken van lokaal op de werkplek geïnstalleerde software en/of browser plug-ins.
3. De Dienst ondersteunt bij aanvang van de dienstverlening en in toekomst de laatste 2 versies van de Microsoft Edge browser.

Authenticatie

1. Hanze medewerkers dienen te kunnen inloggen met hun Hanze account op de webshop. Het is voor hen niet toegestaan (en niet mogelijk) om een los account te maken met een eigen wachtwoord op de webshop applicatie. Dit wordt gerealiseerd middels een OCI koppeling met AFAS.

Beschikbaarheid

1. Afspraken over beschikbaarheid, onderhoud en ondersteuning worden in overleg vastgelegd in een Service Level Agreement.

2. De Inschrijver of de subverwerker is verantwoordelijk voor een beheerst back-up en restore proces.

Toegankelijkheid

1. De Dienst beschikt over een responsive webinterface die zich aanpast aan het gebruikte apparaat, zodat deze ook goed bruikbaar is met een mobiel apparaat.

Privacy & Security

1. De Inschrijver en/of subverwerker(s) is transparant over zijn vestigingslocaties.
2. De Inschrijver en/of subverwerker(s) dient te voldoen aan de eisen van de AVG, ook als zij buiten de EER gevestigd is/zijn;
3. De Inschrijver en zijn subverwerker(s) dienen de data te verwerken binnen de grenzen van de EER;
4. Inschrijver informeert opdrachtgever zonder onredelijke vertraging nadat kennis is genomen van een datalek of beveiligingsincident dat impact kan hebben op de dienstverlening of persoonsgegevens van medewerkers van de Hanze.
5. Gegevens van medewerkers van de Hanze worden niet langer dan noodzakelijk bewaard
6. De Inschrijver is bereid tot sluiten van de standaard verwerkersovereenkomst van de Hanzehogeschool. Het model hiervan is als bijlage meegeleverd bij het aanbestedingsdocument.
7. Gegevens die door Opdrachtgever of gebruikers van Opdrachtgever in de Dienst worden ingevoerd blijven beschikbaar voor Opdrachtgever. Opdrachtgever heeft gedurende de overeenkomst toegang tot deze gegevens en kan deze op verzoek exporteren in een gangbaar formaat.
8. Inschrijver draagt zorg voor een passend beveiligingsniveau van de Dienst, passend bij de aard van de dienstverlening en de verwerkte gegevens. De gebruikte webshopsoftware, onderliggende componenten en koppelingen worden aantoonbaar onderhouden en tijdig voorzien van relevante beveiligingsupdates en patches. Bekende beveiligingsrisico's met een hoog risico op misbruik worden binnen redelijke termijn opgelost.
9. Inschrijver voert periodiek controles uit op de beveiliging van de Dienst, bijvoorbeeld door middel van updates, vulnerability scans, loggingcontrole of tests door eigen beheerorganisatie of leverancier. Bij significante wijzigingen aan de Dienst wordt beoordeeld of aanvullende beveiligingscontrole nodig is. Op verzoek kan Inschrijver toelichten welke maatregelen zijn genomen om de Dienst actueel en beveiligd te houden.
10. Alle verbindingen van en naar eindgebruikers en gekoppelde systemen worden versleuteld met gangbare en actueel ondersteunde beveiligingsprotocollen. Verouderde protocollen zoals SSL, TLS 1.0 en TLS 1.1 worden niet gebruikt.
11. De Dienst beschikt over loggingmogelijkheden die passend zijn bij de aard van de dienstverlening, ten behoeve van beheer, foutanalyse en beveiliging.

3. Personeel

- 3.1 Inschrijver zal voor het uitvoeren van de werkzaamheden slechts betrouwbaar en vakbekwaam personeel inzetten.
- 3.2 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.
- 3.3 Inschrijver onthoudt zich van het delen van kennis en gegevens zoals bedoeld in eis 3.2 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 Hanzehogeschool.
- 3.4 Het door of namens inschrijver ingezette personeel dient zich vlot en duidelijk te kunnen uitdrukken in de Nederlandse taal en dient te beschikken over nette omgangsvormen. Indien van toepassing ook Engelstalig.
- 3.5 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.
- 3.6 Personeel van inschrijver of namens inschrijver is herkenbaar en kan zich te allen tijde identificeren als vertegenwoordiger namens inschrijver.

4. Contractmanagement en communicatie

- 4.1 Inschrijver zorgt voor een centraal aanspreekpunt voor de Hanze 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 08.00 en 17.00 uur).
- 4.2 Inschrijver dient opdrachtgever tijdig te informeren bij het eventueel vervangen van de contactpersoon.
- 4.3 Inschrijver dient opdrachtgever te informeren, adviseren en ondersteunen bij het volgen van trends en ontwikkelingen die bijdragen aan een verbetering van het bestellen van bloemen.
- 4.4 De Opdrachtgever hanteert een jaarlijkse leveranciersbeoordeling om de prestaties van de inschrijver structureel te monitoren en te verbeteren. De inschrijver stemt ermee in dat deze beoordeling onderdeel vormt van de contractuele afspraken. De beoordeling wordt uitgevoerd op basis van de onderstaande criteria. De inschrijver dient actief mee te werken aan het aanleveren van informatie, het toelichten van resultaten en het uitvoeren van verbetermaatregelen indien nodig. De criteria waarop wordt beoordeeld:
 - 1. Kwaliteit van geleverde assortiment en/of diensten;
 - 2. Afspraken nakomen;
 - 3. Leveren van de juiste hoeveelheden
 - 4. Afleveren op de juiste plaats & op tijd
 - 5. Correctheid van de facturen
 - 6. Communicatie en klachtafhandeling
 - 7. Flexibiliteit/meedenken inschrijver
 - 8. Managementinformatie
 - 9. Duurzaamheid
 - 10. SROI

5. Bestelproces

- 5.1 Opdrachtgever maakt voor het bestellen van producten en/of diensten gebruik van het AFAS P2P systeem. Inschrijver heeft aantoonbare ervaring met het gebruik van een dergelijk systeem voor het verwerken van opdrachten. Inschrijver verleent kosteloos alle medewerking die redelijkerwijs noodzakelijk is voor de totstandbrenging, inrichting en werking van de koppeling met het systeem.
- 5.2 De online bestelomgeving van de leverancier dient middels een OCI-koppeling met het AFAS P2P systeem van de Hanze te kunnen worden gekoppeld. Voor meer informatie en AFAS specifieke eisen over OCI-koppelingen en AFAS zie volgende link naar AFAS. [Inkoopaanvraag via eigen OCI-koppeling inrichten \(Profit-definitie\) - AFAS Help Center](#)
- 5.3 De inschrijver dient opdrachtverstrekking via XML te kunnen verwerken.
- 5.4 De volgende gegevens dienen verwerkt te kunnen worden:
- Kopgegevens
 - Ordernummer
 - 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)
- 5.5 Inschrijver dient voor de bestelopdrachten een online bestelomgeving (webportal) aan te bieden waarmee bestellers van Opdrachtgever de gelegenheid hebben om producten te kunnen bestellen.
- 5.6 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.
- 5.7 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.
- 5.8 De server voor de OCI-webshop koppeling moet in aanmerkingen komen voor de 'allowlist' van AFAS.
- 5.9 De inschrijver dient de mogelijkheid tot het testen van het gehele inkoopproces via de OCI-koppeling met AFAS beschikbaar te stellen.
- 5.10 Inschrijver dient, indien van toepassing, in staat te zijn om overzichten/rapportages aan te kunnen leveren waarin op orderniveau onderscheid gemaakt wordt wat ten laste van de werkkostenregeling (WKR) gebracht moet worden en wat niet. Dit voor een juiste fiscale verwerking in de administratie.

6. Communicatie m.b.t. bestelopdrachten

- 6.1 Inschrijver beschikt over een helpdesk die op werkdagen tussen 08:00 en 17:00 uur zowel per mail als telefonisch bereikbaar is.
- 6.2 Via de helpdesk moet opdrachtgever rechtstreeks in contact kunnen komen met de partij die namens inschrijver de bestelling levert.

- 6.3 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.
- 6.4 Inschrijver dient binnen één dag 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).

7. Levering

- 7.1 Inschrijver dient de bestelling af te leveren op het opgegeven afleveradres in de opdrachtverstrekking (binnen Nederland).
- 7.2 De inschrijver bundelt, waar dit mogelijk is, bestellingen per locatie en past de verzend- en administratiekosten conform aan.
- 7.3 De verzend- en administratiekosten per bestelling bedragen maximaal € 6,95 incl. btw.
- 7.4 Inschrijver verplicht zich elke levering op kantoorlocaties van de Hanze te voorzien van een (pak)bon, met daarop ten minste vermeld:
- ordernummer;
 - naam van de besteller;
 - afdelingsnaam van de besteller;
 - (pak)bonnummer;
 - Leverdatum;
 - leveradres;
 - aanvullende opmerkingen (indien bij opdrachtverstrekking gegeven);
 - artikelomschrijving;
- 7.5 Er wordt een levertijd van één (1) dag gehanteerd. Voor 16:00 uur besteld, betekent de volgende dag geleverd. Om te voldoen aan de wensen van de opdrachtgever hanteert de inschrijver een ochtend- en een middag levering. Elke afgesproken leverdatum en elk tijdstip is belangrijk. Als er ná dat moment wordt geleverd, is de inschrijver automatisch in verzuim. De opdrachtgever werkt namelijk met veel officiële momenten waarbij te laat leveren geen optie is.
- 7.6 Indien gebruik gemaakt wordt van een externe bezorger dient deze zich eveneens te houden aan de gestelde eisen. Inschrijver blijft zelf verantwoordelijk voor de bezorging.

8. Prijzen

- 8.1 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.
- 8.2 Het moment van indexering valt samen met de aanvang van het nieuwe collegejaar (1 september van elk kalenderjaar). Tenminste 2 maanden van tevoren dient opdrachtgever het schriftelijke verzoek om indexering toe te passen te hebben ontvangen.

- 8.3 De indexatie wordt volgens de jaar op jaar methode als volgt berekend: de gewijzigde prijs is gelijk aan de geldende prijs op de wijzigingsdatum, vermenigvuldigd met het indexcijfer van de kalendermaand die ligt vier kalendermaanden voor de kalendermaand waarin de prijs wordt aangepast, gedeeld door het indexcijfer van de kalendermaand die ligt zestien kalendermaanden voor de kalendermaand waarin de prijs wordt aangepast.
- 8.4 Inschrijver dient te allen tijde een boekje te kunnen leveren dat aansluit bij het geldende WKR-bedrag.
- 8.5 Voor artikelen buiten het standaardassortiment biedt de inschrijver tijdens de contractperiode marktconforme prijzen. De opdrachtgever mag hiervoor een benchmark uitvoeren bij één tot drie vergelijkbare leveranciers. Een prijsafwijking tot 5% wordt geaccepteerd. Bij grotere afwijkingen krijgt de leverancier de kans de prijs aan te passen; gebeurt dit niet, dan kan de opdrachtgever de artikelen elders inkopen.
- 8.6 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.

Indien Inschrijver in één kalenderjaar tot 4 maal toe meer dan 10% duurder is dan de prijs van minimaal twee andere marktpartijen, dan staat het de Opdrachtgever vrij het contract te ontbinden zonder jegens Inschrijver gehouden te zijn tot het betalen van enige (schade)vergoeding terzake.

- 8.7 De kosten voor aanpassingen in de systemen van inschrijver om gegevensuitwisseling met AFAS P2P mogelijk te maken zijn voor rekening van inschrijver.
- 8.8 In de door inschrijver aangeboden prijs zijn de kosten voor het realiseren van een OCI-koppeling inbegrepen.

9. Facturatie

Algemeen

De inschrijver dient te voldoen aan de onderstaande factuurvereisten bij het indienen van facturen. Facturen die niet aan deze eisen voldoen, kunnen worden afgewezen of vertraagd in verwerking en betaling.

Factuuradres en aanlevering

- Facturen dienen uitsluitend digitaal te worden aangeleverd aan de financiële administratie.
- Facturen worden verzonden naar: facturen@org.hanze.nl.
- Facturen zijn van het bestandsformaat: XML (UBL 2.0/2.1 standaard) in combinatie met een leesbare PDF.
- Facturen dienen te worden gericht aan:
Stichting Hanzehogeschool Groningen
t.a.v. Financiële administratie
Postbus 751
9700 AT Groningen

Eisen ten behoeve van herkenning en verwerking

De factuur dient zodanig te zijn opgesteld dat geautomatiseerde verwerking mogelijk is. Daartoe gelden de volgende vereisten:

- Vermelding van een volledige kostenplaats en/of projectcode.
- Vermelding van een inkoopordernummer (indien van toepassing), zoals verstrekt door de opdrachtgever binnen de organisatie.
- Informatie die uitsluitend in begeleidende e-mails wordt opgenomen, wordt niet meegenomen in de verwerking van de factuur.

Inhoudelijke factuurvereisten

De factuur dient minimaal de volgende gegevens te bevatten:

- Een uniek factuurnummer
- Een factuurdatum
- Naam, adres en vestigingsplaats van de leverancier
- Het volledige IBAN-nummer van de leverancier
- Een duidelijke en gespecificeerde omschrijving van de geleverde goederen en/of diensten
- Vermelding van de gehanteerde valuta
- Het BTW-nummer van de leverancier
- Het toegepaste BTW-tarief en het bijbehorende BTW-bedrag
- Het inschrijfnnummer bij de Kamer van Koophandel (KvK)

Gegevens opdrachtgever

Ter referentie:

- KvK-nummer: 41012703
- BTW-nummer: 801441213B01

- 9.1 Facturen zullen door de Hanze uiterlijk binnen 30 dagen na de factuurdatum worden betaald.
- 9.2 De vereisten voor BTW-bedrag afronden moeten voldoen aan de richtlijnen van de Belastingdienst.
- 9.3 Inschrijver dient bij creditfacturen aan te geven voor welk origineel factuurnummer en kostenplaats/projectcode de creditfactuur is.
- 9.4 Facturen voor vooruitbetalingen en automatische incasso's zullen niet worden geaccepteerd.