PROGRAMMA VAN EISEN
Perceel 2 Relatiegeschenken

Bijlage 7 bij het Beschrijvend document voor de Niet openbare Europese aanbesteding Bloemen en Relatiegeschenken van Hogeschool Rotterdam met referentienummer 2026/017/FOV

Dit document betreft een overzicht van de, door Hogeschool Rotterdam, gestelde eisen ten aanzien van de aanbesteding Relatiegeschenken perceel 2.

Door ondertekening van onderhavig Programma van Eisen verklaart inschrijver volledig akkoord te gaan met en zich zal committeren aan de eisen van het programma van eisen.

HOGESCHOOL ROTTERDAM

Toekomstmakers

1. Programma van Eisen Perceel 2 Relatiegeschenken

Hieronder vindt u het overzicht van de eisen.

1.1 Algemene eisen

	Inhoud
Eis 1	De Inschrijver verklaart zich volledig akkoord met het Programma van Eisen Relatiegeschenken perceel 2 en committeert zich aan alle daarin opgenomen eisen
Eis 2	De Inschrijver verklaart zich akkoord met het definitieve concept-raamovereenkomst en de Algemene inkoopvoorwaarden Leveringen Hogeschool Rotterdam mei 2024, zoals die vóór gunning definitief worden vastgesteld.
Eis 3	Indien Inschrijver niet kan instemmen met onderdelen van het concept-raamovereenkomst of inkoopvoorwaarden, worden deze gemotiveerd via de vragenronde van de aanbesteding kenbaar gemaakt.

1.2 Dienstverlening

	Inhoud
Eis 4	Inschrijver levert een assortiment relatiegeschenken met ten minste de volgende categorieën: • Dranken (wijnen, bier); • (Digitale) cadeaubonnen; • Fruitmanden en zoetwaren • Cadeau- en giftboxen (kraam, huwelijk, dank, jubilea); • Wenskaarten; • Ballonnen (helium ballonnen); • Taarten (geschenk); • Brievenbuscadeaus; • Verzorgingsproducten; • Lokale Rotterdamse producten; • Standaard en luxe kaartjes bij de attenties
Eis 5	Geschenken zijn passend bij verschillende gelegenheden (zoals geboorte, jubileum, huwelijk, dankbetuiging of afscheid) en thema's (zomervakantie, Pasen etc.).
Eis 6	Inschrijver biedt alleen hout- en papierproducten aan die beschikken over een FSC- certificering of een daarmee gelijkwaardig onafhankelijke certificering waaruit duurzaam bosbeheer blijkt.
Eis 7	Inschrijver biedt vegan geschenken aan; deze zijn duidelijk herkenbaar in de webshop, bijvoorbeeld via een icoon.

Eis 8	Inschrijver houdt in het aanbod van geschenken rekening met trends en seizoenen (bijvoorbeeld feestdagen, zomer/winter, studiedag, opening van locaties, schoolvakanties, regionale geschenken, welkom nieuwe medewerker).
Eis 9	Per categorie worden diverse geschenken aangeboden in verschillende prijsranges, (tot €10, €10-€25, >€25,-) zodat voor diverse budgetten geschenken beschikbaar zijn.
Eis 10	Inschrijver biedt digitale cadeaubonnen en keuzekaarten met HR-logo of naar wens te personaliseren aan met een waarde van minimaal 5 euro tot maximaal 100 euro. Cadeaubonnen zijn inwisselbaar bij een breed landelijk netwerk van winkels en/of webwinkels binnen Nederland en hebben een geldigheidsduur van minimaal 3 jaar. Inschrijver biedt als optie per cadeaubon een thematische envelop bij een bestelling.
Eis 11	Inschrijver biedt bij elk geschenk de mogelijkheid kosteloos één wenskaartje toe te voegen.

1.3 Procedure/werkwijze

	Inhoud
Eis 12	Inschrijver garandeert de mogelijkheid tot leveringen van geschenken binnen Nederland, voor zover logistiek redelijkerwijs uitvoerbaar tegen marktconform tarief.
Eis 13	Inschrijver informeert opdrachtgever over de status van bestellingen door middel van track & trace of een gelijkwaardige digitale orderstatusvoorziening.
Eis 14	Bestellingen van voorraadproducten die op werkdagen vóór 15.00 uur zijn geplaatst, worden de volgende werkdag geleverd (binnen Nederland), behoudens overmacht of omstandigheden die redelijkerwijs buiten de invloedsfeer van Opdrachtnemer liggen. Opdrachtnemer biedt, indien logistiek mogelijk, een spoedleveringsmogelijkheid voor urgente bestellingen.
Eis 15	Bestellingen dienen op een vooraf planbaar moment geleverd te kunnen worden (datum- en tijdvakafspraak).
Eis 16	Indien producten niet op voorraad zijn, wordt de verwachte levertijd duidelijk in de webshop vermeld. Indien een product niet leverbaar is, is dit duidelijk zichtbaar.
Eis 17	Pakketten die uit meerdere onderdelen bestaan (bijvoorbeeld kaart en cadeaubon) en op één adres worden bezorgd, worden als geheel op hetzelfde moment geleverd.
Eis 18	Bestellingen die niet op de afgesproken datum/tijd worden geleverd, worden in overleg met de besteller nageleverd of kunnen kosteloos geannuleerd worden.
Eis 19	Elke levering wordt zodanig verpakt dat bij normaal transport redelijkerwijs geen schade aan het product ontstaat.
Eis 20	Bij leveringen op locaties van Hogeschool Rotterdam is aan de buitenzijde van elke verpakking minimaal de naam van de begunstigde of besteller, het inkooporderdernummer van Hogeschool Rotterdam en het afleveradres vermeld.
Eis 21	Indien de levering aantoonbaar afwijkt van de bestelling, beschadigd wordt geleverd of niet voldoet aan de overeengekomen productspecificaties, heeft Opdrachtgever het recht om de levering af te keuren. Opdrachtnemer vervangt de levering kosteloos binnen twee werkdagen.

Met opmerkingen [KO1]: @Hoek, B.M. (Rose-mary) is 1 werkdag haalbaar denk je?

Eis 22	Inschrijver beschikt over een serviceorganisatie (helpdesk) waar per e-mail en telefoon vragen kunnen worden gesteld en klachten kunnen worden ingediend. Voor meldingen hanteert Inschrijver de volgende serviceniveaus tijdens kantooruren: - **Reactietijd:** binnen **1 uur** na ontvangst van de melding ontvangt Hogeschool Rotterdam een ontvangstbevestiging, inclusief registratienummer en contactpersoon. - **Opvolgtijd:** binnen **4 uur** na ontvangst van de melding heeft Inschrijver de melding inhoudelijk beoordeeld, de behandeling gestart en Hogeschool Rotterdam geïnformeerd over de voorgestelde aanpak en, indien van toepassing, de verwachte afhandelingstermijn. - **Oplostijd:** binnen **1 werkdag** na ontvangst van de melding is de melding afgehandeld of is een passende tijdelijke of definitieve oplossing gerealiseerd.
Eis 23	De helpdesk is op werkdagen van 08.00 uur tot 17.00 uur telefonisch en per e-mail bereikbaar.
Eis 24	Het personeel dat Inschrijver voor deze Opdracht inzet beschikt over goede communicatieve vaardigheden en het vermogen om (zowel mondeling als schriftelijk) te kunnen communiceren in het Nederlands (eis) en het Engels (eis).

Met opmaak: Lijstalinea;Lijstalinea 2, Met opsommingstekens + Niveau: 1 + Uitgelijnd op: 0,63 cm + Inspringen op: 1,27 cm

1.4 ERP-systeem

De aanbestedende dienst werkt met een ERP-systeem. Dit systeem wordt gebruikt van bestellen tot en met ontvangst van de factuur.

	Inhoud
Eis 25	Opdrachtnemer realiseert uiterlijk op de contractingangsdatum een werkende en door Hogeschool Rotterdam geaccepteerde OCI-koppeling tussen de webshop van Opdrachtnemer en Unit4 ERPx (of diens opvolger), zodat HR-gebruikers bestellingen elektronisch kunnen plaatsen en verwerken. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de realisatie en technische inrichting van de koppeling conform de door Hogeschool Rotterdam verstrekte OCI- en/of POST-specificaties. Hogeschool Rotterdam verleent tijdig de medewerking die redelijkerwijs nodig is voor de implementatie. Binnen tien (10) werkdagen na gunning stelt Opdrachtnemer een implementatieplan op, waarin ten minste zijn opgenomen: • de planning en opleverdatum; • de verantwoordelijkheden van Opdrachtnemer en Hogeschool Rotterdam; • de werkzaamheden en mijlpalen voor de implementatie; • de wijze waarop wordt getest; • het terugvalscenario indien de koppeling niet tijdig operationeel is. Voorafgaand aan de contractingangsdatum voeren partijen gezamenlijk een acceptatietest uit. De koppeling wordt als geaccepteerd beschouwd indien de overeengekomen functionaliteiten aantoonbaar functioneren en gebruikers van Hogeschool Rotterdam bestellingen succesvol kunnen plaatsen, verzenden en verwerken.

	Indien de OCI-koppeling op de contractingangsdatum nog niet operationeel is, stelt Opdrachtnemer een werkbaar terugvalscenario beschikbaar waarmee Hogeschool Rotterdam zonder onderbreking bestellingen kan plaatsen en verwerken totdat de koppeling volledig operationeel is.
Eis 26	Inschrijver levert een webshop met minimaal de volgende functies: – Bestelfunctie in de Nederlandse taal. – Zoekfunctie in het assortiment, op onder meer artikelnaam, prijscategorie en categorie. – Weergave van artikelen met foto's, artikelnaam, prijs en materiaal. - Filtermogelijkheid op duurzame artikelen
	De webshop is 24 uur per dag, 7 dagen per week beschikbaar, behoudens korte onderhoudsperioden die vooraf worden aangekondigd.
Eis 27	Relatiegeschenken worden duidelijk weergegeven met afbeeldingen en een totaalprijs inclusief BTW en bezorgkosten. Eventuele verzendkosten naar niet-HR-locaties zijn apart gespecificeerd.
Eis 28	Relatiegeschenken kunnen per categorie op prijs en categorie gerangschikt worden (bijvoorbeeld van laag naar hoog).
Eis 29	De locaties van Hogeschool Rotterdam zijn in de webshop als standaard afleveradressen opgenomen, zodat bestellers deze rechtstreeks kunnen selecteren.
Eis 30	De OCI-koppeling is gerealiseerd vóór ingang van de overeenkomst. Hierbij wordt gebruik gemaakt van het POST protocol. Bij start van het contract is de webshop volledig operationeel en gebruiksklaar voor HR-gebruikers. Na gunning wordt de implementatieperiode afgestemd met Hogeschool Rotterdam.
Eis 31	De webshop vermeldt de gecontracteerde artikelen, specificaties en prijzen conform de gesloten overeenkomst.
Eis 32	Productgroepen die niet onder deze aanbesteding vallen, worden in de webshop afgeschermd voor gebruikers van Hogeschool Rotterdam.
Eis 33	De webshop biedt de mogelijkheid om per bestelling de reden van de bestelling vast te leggen in verband met de Werkkostenregeling (WKR).
Eis 34	Inschrijver stelt een kijkaccount beschikbaar waarmee medewerkers zonder bestelrechten het assortiment kunnen inzien.

Met opmerkingen [GB2]: Gebeurt dit niet aan onze kant in Unit4?

Met opmerkingen [KO2R2]: @Hoek, B.M. (Rosemary) @Chung, P.L. (Ling)

1.5 Communicatie en samenwerking

Om een goede uitvoering en continuïteit van de Opdracht te borgen dient u te beschikken over voldoende gekwalificeerd personeel.

	Inhoud
Eis 35	Inschrijver stelt één centraal aanspreekpunt (accountmanager) aan voor de communicatie met Hogeschool Rotterdam
Eis 36	Om een optimale samenwerking met de Inschrijver te bevorderen, gaat Hogeschool Rotterdam uit van een toegesneden overlegstructuur op verschillende niveaus. De overleg- en/of communicatiematrix is als informatiebijlage 'Communicatiematrix' toegevoegd.

Eis 37	Uitgangspunt is dat de Inschrijver zorg-draagt voor de noodzakelijke verslaglegging en de daaruit voortvloeiende activiteitenplanning en dat deze binnen vijf 5 werkdagen na het overleg aan de deelnemers gezonden wordt. Verslag en activiteitenoverzicht dienen in de regel door beide partijen goedgekeurd te worden. Hogeschool Rotterdam en de Opdrachtnemer hebben het recht bespreekpunten voor de verschillende overleggen aan te leveren.
Eis 38	Het personeel dat Inschrijver voor deze Opdracht inzet beschikt over goede communicatieve vaardigheden en het vermogen om (zowel mondeling als schriftelijk) te kunnen communiceren in het Nederlands (eis) en het Engels (eis).
Eis 39	Inschrijvers accountmanager heeft kennis van zaken, is goed bereikbaar, probleemoplossend en neemt bij een vraag of gewenst contactmoment binnen [één] werkdag contact op met Hogeschool Rotterdam.

1.6 Privacy

	Inhoud
Eis 40	Opdrachtnemer voldoet aan de vereisten van de Algemene Verordening gegevensbescherming (AVG) en alle relevante privacywetgeving (o.a. de e-privacy richtlijn, de nationale/Nederlandse uitvoeringswet AVG (uAVG)) met betrekking tot de verwerking van Persoonsgegevens. Opdrachtnemer dient te waarborgen dat Persoonsgegevens op een rechtmatige, behoorlijke en transparante wijze worden verwerkt, met inachtneming van de rechten van betrokkenen. Indien noodzakelijk dient er een verwerkersovereenkomst gesloten te worden. Indien nodig worden de benodigde overeenkomsten opgesteld en ondertekend.
Eis 41	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat alle medewerkers en eventuele andere personen die betrokken zijn bij de verwerking contractueel of op grond van de wet gehouden zijn tot vertrouwelijke behandeling daarvan.
Eis 42	In het geval van een inbreuk in verband met de persoonsgegevens, zal Opdrachtnemer hiervan zo spoedig mogelijk en in ieder geval binnen 24 uur na kennisneming melding maken bij de functionaris gegevensbescherming van opdrachtgever. Opdrachtnemer zal Hogeschool Rotterdam daarbij in ieder geval de in artikel 33 lid 3 AVG bedoelde informatie verstrekken
Eis 43	Opdrachtnemer neemt technische en organisatorische maatregelen om een passend beschermingsniveau te waarborgen, rekening houdend met het risico dat met de verwerking van de persoonsgegevens gepaard gaat
Eis 44	Opdrachtnemer is verantwoordelijk om ervoor te zorgen dat het gehanteerde beveiligingsbeleid periodiek wordt geëvalueerd en zo nodig geüpdatet.
Eis 45	Gegevens mogen uitsluitend worden verwerkt voor de doeleinden overeengekomen met de Opdrachtgever. De IT-Oplossing plaatst of gebruikt geen niet-functionele cookies, tracking (of andere technologie zoals webbeacons, fingerprinting of scripts).

1.7 Contractmanagement

Hogeschool Rotterdam werkt met een KPI (kritische prestatie indicatoren) overzicht, welke te vinden is onder Bijlage 12. Uitsluitend de wijze van rapporteren, monitoring en operationele uitvoering wordt na gunning nader afstemt.

In de uitvoering van de Opdracht zullen de prestaties aan de hand van deze KPI's worden gemeten en geëvalueerd. De Opdrachtnemer en Hogeschool Rotterdam overleggen op regelmatige basis met elkaar over de voortgang, kwaliteit, verbetering en optimalisatie van de dienstverlening.

De Opdrachtnemer houdt managementinformatie bij over de dienstverlening waaronder: response- en doorlooptijden, advisering, uitvoering, aanvullende diensten, afhandeling van klachten, kosten per locatie, etc.

Structureel niet voldoen aan vastgestelde KPI's kan, na toepassing van de overeengekomen verbeterprocedure en ingebrekestelling, leiden tot gehele of gedeeltelijke ontbinding van de overeenkomst.

	Inhoud
Eis 46	Hogeschool Rotterdam en Opdrachtnemer zijn samen verantwoordelijk voor het actueel houden van de KPI's.
Eis 47	**Periodiek overleg** Hogeschool Rotterdam en Opdrachtnemer zullen gedurende de looptijd van de overeenkomst ieder halfjaar in overleg treden. Hierbij is in ieder geval van Opdrachtnemer de accountmanager aanwezig en vanuit Hogeschool Rotterdam is hier in ieder geval de contractmanager aanwezig.
Eis 48	Indien de opdrachtnemer niet voldoet aan één of meer vastgestelde Kritische Prestatie-indicatoren (KPI's), gelden de volgende bepalingen: 1. **Eerste verbeterplan** Binnen één (1) maand na vaststelling van een score beneden de norm dient de opdrachtnemer een verbeterplan in bij de opdrachtgever. Dit plan beschrijft welke maatregelen worden getroffen om alsnog aan de gestelde norm te voldoen en wordt opgesteld conform het format in *Bijlage 16* 2. **Ingebrekestelling bij aanhoudende tekortkoming** Indien drie (3) maanden na de eerste vaststelling nog steeds sprake is van een score beneden de norm, wordt dit beschouwd als een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst. De opdrachtgever stelt de opdrachtnemer in dat geval schriftelijk in gebreke. 3. **Tweede verbeterplan** Binnen één (1) maand na ingebrekestelling dient de opdrachtnemer een tweede verbeterplan in, waarin wordt uiteengezet hoe alsnog duurzaam aan de betreffende KPI-norm(en) zal worden voldaan. 4. **Verzuim en mogelijke ontbinding** Indien drie (3) maanden na ingebrekestelling nog steeds sprake is van een score beneden de norm, treedt verzuim in als bedoeld in artikel 6:81 BW. De opdrachtgever is dan bevoegd de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden, onverminderd het recht op schadevergoeding.
Eis 49	Opdrachtnemer organiseert periodiek een overleg met Opdrachtgever en draagt zorg voor verslaglegging van dit overleg binnen vijf (5) werkdagen na de overlegdatum. In de managementrapportage van Opdrachtnemer worden ten minste de volgende onderwerpen opgenomen: • gerealiseerde omzet;

	• doorlooptijden en eventuele afwijkingen ten opzichte van de afgesproken termijnen; • klachten, meldingen en de afhandeling daarvan; • verbetervoorstellen gericht op kwaliteit, innovatie, duurzaamheid en standaardisering; • gerealiseerde en voorgenomen verbeteringen in de uitvoering van de Nadere Opdrachten; • eventuele risico's, knelpunten en voorgestelde beheersmaatregelen.

1.8 Facturatie

	Inhoud
Eis 50	De Inschrijver dient een factuur in per e-mail – facturen@hr.nl in xml-formaat of anders als pdf-bestand. Op de factuur staat het inkoopnummer zoals vermeld op de inkooporder én het Hogeschool Rotterdam contractnummer. Ontbreekt deze informatie op de factuur, dan wordt de factuur niet in behandeling genomen en geretourneerd.
Eis 51	Opdrachtnemer aanvaardt dat een betalingstermijn van 30 dagen geldt, te rekenen vanaf de datum van ontvangst van de factuur.
Eis 52	De factuur specificeert in ieder geval: • Bedrijfsnaam • Adres, postcode en woonplaats • Contactgegevens (telefoonnummer, e-mailadres) • KvK-nummer • BTW-nummer • Volledige bankgegevens (zoals IBAN, SWIFT/BIC, naam begunstigde enz.) • Factuurdatum • (Uniek) Factuurnummer • Contractnummer Hogeschool Rotterdam • Inkoopordernummer Hogeschool Rotterdam (indien van toepassing) • Kostenplaatsnummer van de opdrachtgever • Duidelijke omschrijving van het geleverde product • Het bedrag dat in rekening wordt gebracht, exclusief BTW • BTW-bedrag en het toegepaste BTW-tarief
Eis 53	Facturen waarop contractnummer en ordernummer ontbreken, worden niet in behandeling genomen en aan Inschrijver geretourneerd.
Eis 54	Facturatie vindt per locatie achteraf plaats.

1.9 Prijs

	Inhoud
Eis 55	De geldende prijzen zijn conform de aanbestedingsdocumenten en de inschrijving. De prijzen zijn inclusief BTW.
Eis 56	De overeengekomen prijzen blijven gedurende het eerste contractjaar ongewijzigd. Daarna is prijsaanpassing uitsluitend eenmaal per jaar mogelijk, met ingang van 1 september. Opdrachtnemer dient een verzoek tot indexatie uiterlijk op 1 augustus schriftelijk bij Hogeschool Rotterdam in, voorzien van de berekening en onderliggende indexgegevens.

	Hogeschool Rotterdam controleert of het verzoek overeenstemt met de overeengekomen indexatieregeling en bevestigt de uitkomst schriftelijk. Prijsaanpassingen op andere momenten zijn niet toegestaan..
Eis 57	Opdrachtnemer factureert geen kosten, die niet overeen zijn gekomen in het onderhavige contract, of in een nadere overeenkomst voortvloeiend uit het onderhavige contract.
Eis 58	De bezorgkosten naar alle locaties van Hogeschool Rotterdam zijn in de totaalprijs inbegrepen.
Eis 59	Voor leveringen op andere adressen binnen Nederland mag Inschrijver maximaal 5,40 euro inclusief BTW per adres aan bezorgkosten in rekening brengen.
Eis 60	Inschrijver hanteert per afleveradres een all-in prijs: alle kosten die samenhangen met de opdracht zijn inbegrepen (waaronder verwerking, personeel, overhead, verpakking, administratie, handeling-, en ict-kosten).
Eis 61	Inschrijver brengt geen kosten in rekening die niet zijn overeengekomen in de overeenkomst of een nadere uitwerking daarvan.

1.10 Duurzaamheid

Hogeschool Rotterdam is zich bewust van haar rol als publiek maatschappelijke organisatie en geeft hieraan vorm in de uitgangspunten en keuzes binnen het inkoopproces.

Het Rijk en de andere overheden in Nederland hebben besloten om het goede voorbeeld te geven en duurzaam in te kopen om zo de markt te stimuleren tot duurzaam produceren.

	Inhoud
Eis 62	Elke levering wordt zodanig verpakt dat dit geen onnodige belasting voor het milieu veroorzaakt; Inschrijver gebruikt niet meer verpakkingsmateriaal dan noodzakelijk voor een kwalitatief goede aanlevering.
Eis 63	In het assortiment zijn duurzame geschenken opgenomen; deze zijn duidelijk herkenbaar in de webshop, bijvoorbeeld door middel van een aparte pagina/ tabblad of via een duurzaamheidsicoon. Voorbeelden zijn Fairtrade voor koffie en thee, FSC voor papier, karton en hout.

Voor akkoord

Inschrijver	
Naam	
Functie	

Plaats en datum	
Handtekening	