PROGRAMMA VAN EISEN

Perceel 1 Bloemen

Bijlage 6 bij het Beschrijvend document voor de Niet openbare Europese aanbesteding Bloemen en Relatiegeschenken van Hogeschool Rotterdam met referentienummer 2026/017/FOV

HOGESCHOOL ROTTERDAM

Toekomstmakers

Inleiding

Dit document betreft een overzicht van de, door Hogeschool Rotterdam, gestelde eisen ten aanzien van de aanbesteding Bloemen en Relatiegeschenken, perceel 1 Bloemen.

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.

1. Eisen Perceel 1 Bloemen

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 perceel 1 Bloemen en committeert zich aan alle daarin opgenomen eisen.
Eis 2	De Inschrijver verklaart zich akkoord met het concept-raamovereenkomst en de Algemene inkoopvoorwaarden Leveringen Hogeschool Rotterdam mei 2024, waarbij wijzingen uitsluitend via de Nota van inlichtingen worden doorgevoerd.
Eis 3	Indien de 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 biedt bij elke bestelling de mogelijkheid kosteloos één blanco wenskaartje toe te voegen die daarmee voor verschillende gelegenheden gebruikt kan worden. Denk hierbij aan een algemene felicitatie, beterschap, huwelijk etc.)
Eis 5	Inschrijver levert minimaal het Hogeschool Rotterdam assortiment bloemen en planten uit bijlage 14 conform specificaties.
Eis 6	Inschrijver biedt daarnaast de mogelijkheid tot het leveren van boeketten buiten het vastgestelde assortiment. (binnen de scope)
Eis 7	Minimaal 70% van de bloemstelen in het assortiment bestaat uit bloemen die op het moment van levering volgens de gebruikelijke Nederlandse of Europese teeltkalender in het seizoen zijn. Boeketten zijn qua kleur en samenstelling afgestemd op de gelegenheid, waarbij: - Bij rouw: ingetogen kleurgebruik (bijv. wit, pastel, geen felle kleuren) - Bij feestelijke gelegenheden: gemengde kleuren toegestaan
Eis 8	Opdrachtnemer levert bloemen vers en in goede conditie. De geleverde bloemen zijn, mits verzorgd conform de door Opdrachtnemer verstrekte verzorginstructies, minimaal zeven (7) kalenderdagen houdbaar, gerekend vanaf de leveringsdatum. Gedurende deze periode behoudt het boeket een representatieve uitstraling. Een boeket voldoet niet aan deze eis indien vóór afloop van de periode van zeven (7) kalenderdagen sprake is van duidelijke verwelking, uitval van bloemen, ernstige verkleuring, verdroging of andere zichtbare kwaliteitsgebreken waardoor het boeket niet langer representatief is. Indien Opdrachtgever constateert dat een boeket niet aan

	deze eis voldoet, meldt zij dit uiterlijk binnen twee (2) werkdagen na constatering bij Opdrachtnemer. De melding bevat ten minste: - De leveringsdatum of ordernummer; - Een korte omschrijving van het geconstateerde gebrek; - Één of meer foto's van het boeket op het moment van constatering. Opdrachtnemer beoordeelt de melding binnen één (1) werkdag na ontvangst. Indien wordt vastgesteld dat het boeket, ondanks naleving van de verzorgingsinstructies, niet heeft voldaan aan de houdbaarheidseis, vervangt Opdrachtnemer het boeket kosteloos door een gelijkwaardig boeket binnen één (1) werkdag na acceptatie van de melding.
Eis 9	Bij boeketten mag maximaal 20% van het totale aantal stelen bestaan uit bladgroen, siergroen of ander vulmateriaal. Onder vulmateriaal wordt verstaan bladgroen, siergroen en overige niet-bloeiende toevoegingen die worden gebruikt ter opvulling van het boeket. Dit percentage wordt bepaald op basis van de verhouding tussen het aantal bloemstelen en het aantal stelen met bladgroen of vulmateriaal. Opdrachtgever is gerechtigd de naleving van deze eis steekproefsgewijs te controleren bij levering. Hierbij kunnen jaarlijks maximaal vijf (5) boeketten worden gecontroleerd. Indien uit een steekproef blijkt dat een boeket niet voldoet aan deze eis, vervangt Opdrachtnemer het betreffende boeket kosteloos binnen één werkdag door een gelijkwaardig boeket dat wel aan de gestelde eis voldoet.
Eis 10	Inschrijver biedt de mogelijkheid om lokaal geproduceerde boeketten te leveren per bestelling.

1.3 Procedure/werkwijze

	Inhoud
Eis 11	Inschrijver garandeert de mogelijkheid tot leveringen van bloemen binnen Nederland, voor zover logistiek redelijkerwijs uitvoerbaar.
Eis 12	Inschrijver informeert opdrachtgever over de status van bestellingen door middel van track & trace of een gelijkwaardige digitale orderstatusvoorziening.
Eis 13	Bestellingen van bloemen die op werkdagen vóór 12.00 uur zijn geplaatst, worden dezelfde werkdag vóór 17.00 uur bezorgd, tenzij sprake is van overmacht of omstandigheden die redelijkerwijs buiten de invloedsfeer van Opdrachtnemer liggen. Bestellingen na 12.00 uur worden de eerstvolgende werkdag tussen 8.00 en 10.00 uur geleverd (binnen Nederland).
Eis 14	Bestellingen dienen op een vooraf te plannen moment geleverd te kunnen worden. (datum/tijdvak-afspraak).
Eis 15	Bestellingen die niet op de afgesproken datum/tijd worden geleverd, worden in overleg met de besteller nageleverd of kunnen kosteloos geannuleerd worden.
Eis 16	Elke levering wordt zodanig verpakt dat bij normaal transport redelijkerwijs geen schade aan het product ontstaat.
Eis 17	Bij leveringen op locaties van Hogeschool Rotterdam is aan de buitenzijde van elke verpakking minimaal de naam van de begunstigde of besteller, het inkoopordernummer van Hogeschool Rotterdam en het afleveradres vermeld.
Eis 18	Indien de levering aantoonbaar afwijkt van de bestelling, beschadigd wordt geleverd of niet voldoet aan de overeengekomen productspecificaties, heeft Opdrachtgever het recht de levering

	af te keuren. Opdrachtnemer vervangt de levering kosteloos binnen één werkdag. Hogeschool Rotterdam zal dit motiveren in een e-mail, eventueel in combinatie met foto's.
Eis 19	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 20	De helpdesk is op werkdagen tussen 08.00 en 17.00 uur zowel telefonisch als per e-mail bereikbaar.

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 21	Inschrijver beschikt over een externe catalogus en draagt zorg voor een koppeling met het ERP systeem van Hogeschool Rotterdam door middel van een OCI-koppeling. Daarbij wordt gebruik gemaakt van het POST protocol.
Eis 22	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.
Eis 23	De webshop is 24 uur per dag, 7 dagen per week beschikbaar, behoudens korte onderhoudsperioden die vooraf worden aangekondigd.
Eis 24	Bloemen worden duidelijk weergegeven met afbeeldingen en een totaalprijs inclusief BTW en bezorgkosten. Eventuele verzendkosten naar niet-HR-locaties zijn apart gespecificeerd.
Eis 25	Bloemen kunnen per categorie op prijs gerangschikt worden (bijvoorbeeld van laag naar hoog).
Eis 26	De locaties van Hogeschool Rotterdam zijn in de webshop als standaard afleveradressen opgenomen, zodat bestellers deze rechtstreeks kunnen selecteren.
Eis 27	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 28	De webshop vermeldt de gecontracteerde artikelen, specificaties en prijzen conform de gesloten overeenkomst.
Eis 29	Productgroepen die niet onder deze aanbesteding vallen, worden in de webshop afgeschermd voor gebruikers van Hogeschool Rotterdam.
Eis 30	De webshop biedt de mogelijkheid om per bestelling de reden van de bestelling vast te leggen in verband met de Werkkostenregeling (WKR).
Eis 31	Inschrijver stelt een kijkaccount beschikbaar waarmee medewerkers zonder bestelrechten het assortiment kunnen inzien.

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 32	Inschrijver stelt één centraal aanspreekpunt (accountmanager) aan voor de communicatie met Hogeschool Rotterdam
Eis 33	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 34	Uitgangspunt is dat de Inschrijver zorgdraagt 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 35	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 36	De 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 37	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 (AVG)) 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 38	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 39	In het geval van een inbreuk in verband met de persoonsgegevens, zal Opdrachtnemer hiervan zo spoedig mogelijk en 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 40	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 41	Opdrachtnemer is verantwoordelijk om ervoor te zorgen dat het gehanteerde beveiligingsbeleid periodiek wordt geëvalueerd en zo nodig geüpdatet.
Eis 42	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 11. 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 43	Hogeschool Rotterdam en Opdrachtnemer zijn samen verantwoordelijk voor het actueel houden van de KPI's.
Eis 44	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 45	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 46	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 47	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 48	Opdrachtnemer aanvaardt dat een betalingstermijn van 30 dagen geldt, te rekenen vanaf de datum van ontvangst van de factuur.
Eis 49	Opdrachtnemer dient facturen volledig, juist en controleerbaar aan te leveren. Facturen die niet voldoen aan onderstaande vereisten kunnen door Hogeschool Rotterdam worden afgewezen. Iedere factuur bevat ten minste de volgende gegevens: • naam en adresgegevens van Opdrachtnemer; • postcode en vestigingsplaats; • contactgegevens (telefoonnummer en e-mailadres); • KvK-nummer; • btw-nummer; • IBAN en tenaamstelling van de rekeninghouder; • factuurdatum; • uniek factuurnummer; • contractnummer van Hogeschool Rotterdam; • inkoopordernummer van Hogeschool Rotterdam, indien van toepassing; • kostenplaatsnummer of referentie van de opdrachtgever binnen Hogeschool Rotterdam; • duidelijke omschrijving van de geleverde producten en/of diensten; • aantal, prijs per eenheid en totaalbedrag; • bedrag exclusief btw; • toegepast btw-tarief; • btw-bedrag; • totaalbedrag inclusief btw. • De op de factuur vermelde gegevens dienen overeen te komen met de opdracht, levering en overeengekomen contractvoorwaarden.
Eis 50	Facturen waarop contractnummer en ordernummer ontbreken, worden niet in behandeling genomen en aan Inschrijver geretourneerd.
Eis 51	Facturatie vindt per locatie achteraf plaats.

1.9 Prijs

	Inhoud
Eis 52	De geldende prijzen zijn conform de aanbestedingsdocumenten en de inschrijving. De prijzen zijn inclusief BTW.
Eis 53	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 54	Opdrachtnemer factureert geen kosten, die niet overeen zijn gekomen in het onderhavige contract, of in een nadere overeenkomst voortvloeiend uit het onderhavige contract.
Eis 55	De bezorgkosten naar alle locaties van Hogeschool Rotterdam zijn in de totaalprijs inbegrepen.
Eis 56	Voor leveringen op andere adressen binnen Nederland mag Inschrijver maximaal € 5,95 inclusief BTW per adres aan bezorgkosten in rekening brengen.
Eis 57	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 58	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 59	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 60	Opdrachtnemer maakt gebruik van een erkend duurzaamheidskeurmerk, zoals de Barometer Duurzame Bloemist (minimaal Brons), MPS-certificering of een daarmee gelijkwaardig keurmerk. In het assortiment zijn duurzame keuzes opgenomen die duidelijk als zodanig herkenbaar zijn in de webshop (bijv. via een duurzaamheidsicoon).

Voor akkoord

Inschrijver	
Naam	
Functie	
Plaats en datum	
Handtekening	