

Bijlage J Programma van Eisen

Uw Inschrijving voldoet aan de beschrijving van de Opdracht zoals omschreven in paragraaf 3.1. Opdrachtgever toetst dit in eerste instantie aan de hand van dit Programma van Eisen. U dient bij Inschrijving en tijdens de uitvoering van Opdracht te voldoen aan alle eisen. Niet voldoen kan leiden tot het niet verder beoordelen van uw Inschrijving, waarmee u wordt uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbesteding.

U verklaart met het indienen van een Inschrijving dat u zich onvoorwaardelijk conformeert aan het Programma van Eisen.

De Inschrijver kan worden gevraagd om bij levering een verklaring, testrapport, garantiebewijs of andere vorm van bewijs af te geven waaruit blijkt dat aan de specifieke eis wordt voldaan.

1. Herinzet bestaand meubilair

1. Hoe meer van de bestaande meubels of meubelonderdelen van Opdrachtgever een andere bestemming kan worden gegeven binnen één van de locaties, zoals weergegeven in paragraaf 3.1, hoe beter. Opdrachtgever wenst dat Opdrachtnemer in staat is te komen tot een steeds hogere hergebruiksgraad gaandeweg het contract. Van Opdrachtnemer wordt een proactieve houding verwacht in het adviseren van zo circulair mogelijke oplossingen.
2. De aanpassingen van het bestaande meubilair / uw meubelstukken moeten qua vorm, materiaalgebruik en kleur passen bij de werkplekconcepten van Opdrachtgever en bij de architectonische uitstraling van de omgeving. Werkplekconcepten en de uitstraling van ruimten kunnen gedurende de contractperiode wijzigen. Opdrachtgever vraagt u hierop steeds flexibel in te spelen.
3. Indien hergebruik, vervanging of toevoegingen van materialen een andere esthetische uitstraling tot gevolg heeft die (nog) niet pasbaar is in het geheel, doet u een voorstel tot verbetering of herplaatsing van de al toegepaste materialen.
4. Bij het vervangen van meubelstukken of onderdelen biedt u, indien mogelijk, alternatieven aan voor hergebruik van de oude onderdelen. Hierbij wordt gestreefd naar een zo hoogwaardig mogelijk hergebruik, om verlies of vernietiging van deze onderdelen te voorkomen. U informeert Opdrachtgever (ongevraagd) over dit hergebruik.
5. Opdrachtnemer refurbisht meubilair in opdracht van Opdrachtgever. Refurbishing vindt alleen plaats na een expliciete opdracht daartoe.
6. De termijn voor de herinzet van bestaand meubilair wordt steeds in overleg met Opdrachtgever bepaald.

2. Aanschaf meubilair

Bestellen

7. Opdrachtnemer accepteert bestellingen via e-mail of via een webbased-bestelsysteem, en van daartoe geautoriseerde personen van Opdrachtgever.
8. Opdrachtnemer stelt een digitale catalogus beschikbaar van al het aan Opdrachtgever aangeboden meubilair, met daarin per artikel de volgende informatie:
 - De artikelnaam, -omschrijving, -nummer en -categorie;
 - Levertijd;
 - (Factuur)prijs excl. btw per verpakkingseenheid met vermelding van het aantal en een kortingspercentage op het overige meubilair;
 - Een kleurenfoto;
 - Merk, model en uitvoering van het artikel;
 - Beschikbare uitvoeringen/kleuren;
 - Gebruikte materialen en certificaten.Informatie over refurbished meubilair of refurbished componenten dient minimaal te bestaan uit:
 - Gebruikte materialen;
 - Herkomst van de componenten.
9. Opdrachtnemer verstuurt na iedere bestelling een bevestigingsmail waarin minimaal de volgende zaken benoemd staan:
 - De bestelde items met kleur, afwerking en eventuele gekozen opties;
 - De aantallen per item;

- De prijzen per item;
 - Het afleveradres.
10. Bestellingen kennen geen minimale opdrachtwaarde.

Aflevering op locatie

11. Levering vindt altijd plaats op de betreffende locatie, inclusief het zorgdragen voor montage en demontage, het uitpakken en inpakken van meubelstukken, het instellen van het meubilair, en het op de juiste plaats gebruiksklaar opstellen van het meubilair. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het gehele transport, waarbij oplevering plaatsvindt op de definitieve bestemming van het product. De definitieve bestemming wordt aangewezen door Opdrachtgever. Eventuele bedrijfsklare montage op locatie is geen bezwaar. Hetzelfde geldt voor demontage.
12. Aflevering vindt decentraal plaats en kan op alle locaties van Opdrachtgever voorkomen. Na levering, montage en het op de juiste plaats gebruiksklaar opstellen tekent een door Opdrachtgever aangewezen persoon voor ontvangst.
13. Aflevering vindt veelal plaats op werkdagen tussen 8:00 en 17:00 uur. Het tijdstip van aflevering wordt vooraf afgestemd tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Er kunnen geen aanvullende leverkosten in rekening worden gebracht voor afwijkende levertijden.
14. Op de dag van levering wordt de contactpersoon van Opdrachtgever minimaal 60 minuten van tevoren gebeld en geïnformeerd over de exacte levertijd.
15. Er worden geen afleverkosten in rekening gebracht. Bij aflevering kan geparkeerd worden in de directe nabijheid van de locatie van Opdrachtgever. Eventuele vergunningen, huur van goederenliften of parkeerkosten zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
16. Opdrachtnemer gebruikt zo min mogelijk verpakkingsmateriaal bij het transporteren van meubels. Het gebruikte verpakkingsmateriaal is waar nodig herbruikbaar. Opdrachtnemer dient eventuele verpakkingsmaterialen zelf mee terug te nemen en zorg te dragen voor een verantwoorde verwerking.
17. Opdrachtnemer is tijdens het plaatsen van de te leveren meubelen verantwoordelijk voor het aanbrengen van deugdelijk beschermingsmateriaal aan liften, kozijnen, deuren en dergelijke. Beschadigingen aan het gebouw van waar de meubels worden geleverd en geplaatst veroorzaakt door Opdrachtnemer, worden ten laste van Opdrachtnemer gebracht.
18. Opdrachtnemer levert een duidelijke gebruiksinstructie bij de bureaus en bureaustoelen, welke aan het meubilair is bevestigd. Opdrachtnemer dient de gebruiksinstructie tevens digitaal aan te kunnen leveren. Op verzoek van Opdrachtgever worden medewerkers op locatie geïnformeerd over de gebruiksinstructie.
19. Deelleveringen dienen, met het oog op zo min mogelijk milieubelastende transportbewegingen, zoveel als mogelijk te worden vermeden. Dit vergt een goede planning en een zorgvuldige afstemming gedurende de gehele contractperiode met Opdrachtgever.
20. Opdrachtnemer zal op verzoek van Opdrachtgever uitsluitend door Opdrachtgever aangewezen afgestoten meubilair demonteren en ophalen vanaf alle locaties van Opdrachtgever, het op een milieu verantwoorde manier verwerken en daarbij Opdrachtgever voorzien van een afvoerrapport over de mate van duurzaamheid van het verwerken (zoals, maar niet beperkt tot: hergebruik, refurbishing, recycling, verkoop). Hiervoor kunnen geen kosten worden gerekend. Afvoeren gebeurt in beginsel op dezelfde dag als het leveren van het nieuwe meubilair op de betreffende locatie.

Levertijd en -betrouwbaarheid

21. De maximale levertijd is 12 weken na de leveringsopdracht voor re-use refurbished meubilair (bureaustoelen niet inbegrepen) en 8 weken na de leveringsopdracht voor aanschaf van nieuwe circulaire meubels. De levertijd start een dag na dagtekening van de verstrekte leveringsopdracht (dat wil zeggen het verstrekken van het ordernummer/PO-nummer) door Opdrachtgever.
22. Opdrachtnemer realiseert een leveringsbetrouwbaarheid van 97%. Dat wil zeggen dat 97% van alle leveringen juist, volledig en tijdig worden geleverd (inclusief montage en gebruiksklaar opstellen). De contactpersoon van Opdrachtgever is zelf op locatie aanwezig, of draagt dit over aan een andere verantwoordelijke, om het geleverde meubilair te controleren. De betreffende contactpersoon van Opdrachtgever tekent hiervoor bij elke levering. Opdrachtnemer dient de registratie hiervan te verzorgen en bij te houden.

Foutieve levering

23. Na melding van een foutieve en/of beschadigde levering en/of niet correct werkend meubilair dient Opdrachtnemer binnen 24 uur langs te komen op locatie bij Opdrachtgever en te bepalen welke maatregelen getroffen kunnen worden. Binnen maximaal 48 uur zorgt Opdrachtnemer voor reparatie, nieuwe levering of een (tijdelijke) oplossing.

Garantie

24. Het door u aangeboden meubilair heeft bij dagelijks gebruik een technische levensduur van minimaal tien jaar, gerekend vanaf de leverdatum aan Opdrachtgever.
25. De garantietermijn voor al het meubilair is vijf jaar gerekend vanaf de datum van aflevering, met uitzondering van de 24-uursstoelen en refurbished meubels (over deze uitzonderingen gaat Opdrachtgever met u in overleg bij het opstellen van de overeenkomst). Indien Opdrachtgever een beroep wenst te doen op de garantiebepalingen, bedoeld in dit artikel en/of de Algemene Inkoopvoorwaarden stelt zij Opdrachtnemer daarvan schriftelijk en in spoedgevallen telefonisch op de hoogte. Opdrachtnemer herstelt de gebreken onverwijld rekening houdend met de ernst en de aard daarvan. Herstel vindt waar nodig plaats in overleg met Opdrachtgever.
26. Tijdens de garantieperiode brengt u geen kosten in rekening voor eventuele reparatiewerkzaamheden van gebreken die zijn ontstaan bij een normaal gebruik van de meubels of onderdelen.
27. U garandeert dat alle door u bij Opdrachtgever ingezette producten en onderdelen, ook refurbished, minimaal vijf jaar kunt (na)leveren, vanaf het moment van eerste levering van dit product of onderdeel. Dit geldt niet voor innovatieve meubels of onderdelen die nog niet, of nog geen vijf jaar, in praktijk worden gebruikt.
28. Reserveonderdelen zijn gratis beschikbaar tijdens de garantieperiode indien de goederen gebreken vertonen tijdens normaal gebruik. De (eventuele) kostprijs van reserveonderdelen is evenredig met de totale kostprijs van het meubel: de reserveonderdelen zijn tijdens de garantieperiode verkrijgbaar voor een evenredige prijs indien de goederen door foutief gebruik beschadigd zijn geraakt.

3. Onderhoud meubilair

29. Het facilitaire personeel van Opdrachtgever voert zelf eerstelijns onderhoud uit en ontvangt met het oog daarop een duidelijke instructie of opleiding van u. De instructies dienen ook digitaal beschikbaar te worden gesteld aan Opdrachtgever. De eerstelijnsreparaties hebben geen gevolgen voor de garantietermijn als deze volgens de instructies worden/zijn uitgevoerd.
30. U legt op locatie van Opdrachtgever een kleine voorraad aan van onderdelen die gebruikt kunnen worden voor het onder eis 32 genoemde eerstelijns onderhoud.
31. Opdrachtnemer zal gedurende de looptijd van de Overeenkomst zorgdragen voor preventief en correctief (niet eerstelijns) onderhoud van het bestaande en geleverde meubilair met als doel verlenging van de levensduur van het meubilair.
32. Opdrachtnemer voert correctief onderhoud uit, na daartoe opdracht te hebben ontvangen van Opdrachtgever. Gebreken dienen binnen vijf werkdagen te zijn verholpen. In andere gevallen zorgt u voor vervangend of ander 'nieuw' (refurbished) meubilair.
33. Logistieke bewegingen ten behoeve van onderhoud mogen, met het oog op zo min mogelijk milieubelastende transportbewegingen, maximaal 10 retourritten per jaar plaatsvinden. Dit vergt een goede planning en een zorgvuldige afstemming gedurende de gehele contractperiode met Opdrachtgever.

4. Extra diensten meubilair

Meubelmanagement

34. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het meubelmanagement van de complete meubelportefeuille van Opdrachtgever. Dit betreft het in beheer houden van de meubelportefeuille, waarbij de meubelmanager verantwoordelijk is voor het in een goed werkende staat en functioneel en esthetisch in een goede conditie houden van deze portefeuille. Hieronder valt ook het analyseren van, adviseren over en administreren van deze portefeuille.
35. Meubelmanagement betreft in hoofdlijnen onderstaande zaken:
 - Het inrichten en onderhouden van inzicht in aanwezig (kantoor-)meubilair. Dit houdt in dat Opdrachtgever overzichten kan opvragen met betrekking tot bestaand en nieuw te leveren meubilair. Deze overzichten bevatten in ieder geval:
 - Aantal;
 - Merk/type;
 - Maatvoering;
 - Leeftijd/status;
 - Locatie;
 - Voorraden.
 - Het opstellen van een meerjarenplanning inzake:
 - Onderhoud en levensduur;

- Hergebruik als product (binnen en buiten de organisatie);
- Circulair hergebruik (binnen en buiten de organisatie);
- Nieuwwaarde en vervangingswaarde.
- Toegang tot digital gegevensbeheer en bewerking:
 - Service aanvragen (melden storingen);
 - Onderhoudsplanning.
- Het doen van conditiemetingen, uitvoeren van kwaliteitszorg en geven van advies omtrent de meubelportefeuille.

Ruimte-inrichting

36. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat hij proactief meedenkt en advies geeft met betrekking tot inrichtingsvoorstellen. Indien het een project betreft waar ook andere aannemers/leveranciers bij betrokken zijn, stemt Opdrachtnemer zelf proactief af met de andere partijen om zorg te dragen voor een goede aflevering, inrichting en oplevering.

5. Assortiment

Algemene eisen

Op het standaard meubilair zijn de volgende algemene eisen van toepassing:

37. Opdrachtnemer zal ervoor zorgen dat het meubilair gemakkelijk te gebruiken en in te stellen is, met minimale inspanning van de gebruiker en zónder dat daarbij gebruik wordt gemaakt van elektrische hulpmiddelen.
38. De meubels moeten voldoen aan en passen bij de functie waarvoor ze worden ingezet en qua gebruiksfunctie passen bij de andere meubels (als voorbeeld: bureaustoelen moeten, ook na refurbishing, functioneel en Arbotechnisch (nog) geschikt zijn voor gebruik bij het bureau waarbij ze horen).
39. De meubelstukken zijn veilig in gebruik: stabiel en zonder scherpe hoeken en randen, uitstekende delen, vetten, gemakkelijk loslatende onderdelen, afgevend stoffen, etc. die schade kunnen toebrengen aan de gebruiker of aan diens kleding, persoonlijke bezittingen of werkmiddelen. Gebruikers zijn ook schoonmakers, verhuizers en facilitair personeel.
40. Opdrachtnemer zal de voor deze opdracht relevante Nederlandse en Europese normen, wet- en regelgeving naleven.
41. Het door u aangeboden meubilair voldoet aan alle, op dat moment geldende Arbonormen die aan het meubilair, element of onderdeel worden gesteld. Indien de Arbonormen (nog) niet duidelijk zijn, staat de veiligheid en het welzijn van de gebruikers voorop. Innovatieve toepassingen dienen vóór gebruik te zijn getest op deze beginselen. Opdrachtgever gaat bij het opstellen van de overeenkomst met u in overleg over de wijze waarop we hiermee samen pragmatisch en flexibel kunnen omgaan.
42. Het meubilair wordt door (een leverancier van) Opdrachtgever dagelijks schoongemaakt met normale schoonmaakmiddelen en/of microvezeldoeken. De afwerking van het meubilair mag hierdoor niet slijten. Opdrachtnemer levert hiervoor onderhoudsinstructies aan. Andere delen dan bekleding kunnen met een microvezeldoek worden afgenomen.
43. De provincie kan op afroep of indien zij dat nodig acht Opdrachtnemer vragen meubels te laten (diepte)reinigen.
44. Het meubilair moet met normaal gereedschap te monteren en demonteren zijn (geen speciaal gereedschap dat alleen Opdrachtnemer heeft).
45. Opdrachtnemer kan geen extra kosten in rekening brengen voor verschillende kleuren/prints, binnen dezelfde prijsstelling als het aangeboden meubilair. Opdrachtnemer moet voldoende variatie bieden om aan te kunnen sluiten op de diverse werkomgevingen van Opdrachtgever. Na gunning dient Opdrachtnemer kleurstalen aan te leveren van het aangeboden meubilair.
46. Het meubilair (nieuw of refurbished) dient te voldoen aan de geldende Nederlandse Arbo-normen.
47. Het meubilair dient, voor zover van toepassing, stoot-, slijt- en krasvast, lichtecht, kleurecht, vochtongevoelig te zijn. Ook zijn de toepassingen bestand tegen intensief gebruik in een kantoor- en publieke omgeving.
48. U zorgt ervoor dat alleen gangbare bevestigingsmaterialen worden toegepast. Opdrachtgever kan beschikken over een lijst van alle toegepaste bevestigingsmaterialen.
49. Meubelstukken die daarvoor zijn bedoeld zijn gemakkelijk te verplaatsen op verschillende ondergronden, waaronder ook ruwe.
50. U biedt een grondstoffenpaspoort aan bij door u te leveren refurbished of nieuwe meubelstukken. Dit paspoort is herleidbaar naar losse (individuele) meubelstukken en dient in ieder geval de volgende informatie te bevatten:
- Product (meubel)
 - Type (model)
 - Gewicht van het product

- Samenstelling (uit welke grondstoffen bestaat het meubel, inclusief additieven in het meubel)
 - Herkomst van de grondstof (land en bron, bijvoorbeeld: oliewinning)
 - Gewicht van de grondstof (als % van het totale gewicht van het meubel)
 - Een aanduiding per grondstof of deze recyclebaar, downcyclebaar of niet-recyclebaar is (R, D of N. Zie ook definitielijst op pagina's 6-8 van deze Aanbestedingsleidraad)
 - De mate van scheidbaarheid van de grondstof (in %)
 - De mate van recyclebaarheid van de grondstof (in %)
 - De mate van toxiciteit van de grondstof (in mg/m³)
 - De mate waarin de grondstof biobased is (in %)
51. Opdrachtnemer voert het plaatsen, verwijderen en administreren en van meubelstukken in principe geheel zelf uit, dat wil zeggen: zonder hulp van Opdrachtgever.

Standaard assortiment bureaus en tafels

De volgende algemene eisen worden gesteld aan bureaus en tafels:

52. De toplaag van de werkbladen is slecht warmtegeleidend en bureauchemicaliën bestendig, afgestemd op het werk en dient spiegelingshinder te voorkomen.
53. Het werkblad dient het gebruik van een muis niet te beïnvloeden.
54. Rondingen van bladen mogen nimmer problemen veroorzaken bij aansluitingen met andere bladen.
55. Het onderstel van het bureau of de tafel is voorzien van doppen ter voorkoming van vloerbeschadiging en die tevens verstelbaar zijn.
56. Het bureau of tafel bevat geen losse onderdelen, zoals slingers of afdekplaten.

Standaard assortiment stoelen

De volgende algemene eisen worden gesteld aan de stoelen:

57. De stoelen voldoen aan NEN-EN 1335 (1, 2 en 3).
58. De stoelen, met uitzondering van bureaustoelen, voldoen aan de NEN-EN-16139.
59. De stoelen zijn ook geschikt voor kleine en lange medewerkers. Waar nodig kunnen bureaustoelen van een lager of hoger frame worden voorzien om aan de NPR 1813 te laten voldoen.
60. In geval van een stoffen zitting en/of rugleuning moet de stoffering brandvertragend zijn volgens de norm EN 1021-1/2.
61. Nadat de garantietermijn is verstreken is herstoffering c.q. vervanging van zitting en rugleuning op verzoek van Opdrachtgever mogelijk.
62. De stoel dient een goede zithouding te faciliteren.
63. Opdrachtnemer kan geen extra kosten in rekening brengen voor verschillende typen zwenkwielen.
64. De armsteunen van de bureaustoelen zijn volledig in hoogte, diepte én in breedte traploos verstelbaar, zodat deze nooit te laag of te breed zijn voor gebruik door langere of smallere medewerkers.

6. Maatschappelijk verantwoord ondernemen/circulariteit/duurzaamheid

65. Uw meubelstukken zijn niet verlijmd en bestaan uit losse componenten die met eenvoudige middelen volledig van elkaar kunnen worden gescheiden, met het oog op refurbishing, hergebruik of de verdere afvalverwerking. Uitgezonderd zijn: composieten, gasveren of andere onderdelen die alleen door specialisten mogen worden gedemonteerd of verwerkt.
66. Opdrachtgever geeft de voorkeur aan de toepassing van natuurlijk hout in plaats van gelijmd plaatmateriaal. Indien laatstgenoemd materiaal wel door u wordt toegepast dan voldoet dit minimaal aan formaldehydeklaas E1 (volgens EN 120, EN 717-1 of EN 717-2). Bij meubilair waar gebruik is gemaakt van ureum-formaldehydelijm dient Opdrachtnemer bij levering een verklaring mee te geven waaruit blijkt dat aan deze eis is voldaan.
67. In de meubels toegepast hout voldoet zijn FSC-gecertificeerd (hebben een FSC-label).
68. Nieuwe stoffering of nieuw toe te passen componenten voldoen aan het EU Ecolabel productcatalogus Clothing and Textiles / Textile products en aan de basic elements van de STANDARD 100 van het Oeko-Tex-systeem.
69. Uw meubilair, onderdelen en componenten bevatten geen toxische stoffen. Dit geldt niet voor heringezet meubilair (bestaand 're-use'). Zodra echter sprake is van repair, refurbishment van deze meubels, onderdelen, componenten of de inzet van nieuwe circulaire producten geldt deze eis wel.

7. Personele organisatie

70. Conform de in Nederland geldende regels dient Opdrachtnemer zeker te stellen dat de bij haar in dienst zijnde werknemers en onderaannemers aan alle wettelijke voorschriften voldoen. Opdrachtgever hecht er veel waarde aan

dat Opdrachtnemer haar werkgeverschap als 'goed werkgever' invult. Daarnaast dient Opdrachtnemer als werkgever aan alle vigerende wet- en regelgeving te voldoen.

71. Opdrachtgever hecht veel waarde aan een professionele dienstverlening aan haar interne klanten. Opdrachtgever stelt daartoe de volgende eisen aan de medewerkers welke namens Opdrachtnemer op locaties van Opdrachtgever komen:
- Medewerkers van Opdrachtnemer conformeren zich aan de huisregels van Opdrachtgever;
 - Medewerkers van Opdrachtnemer hebben een klantvriendelijke houding naar gasten en medewerkers van Opdrachtgever;
 - Medewerkers die op locatie van Opdrachtgever meubilair komen leveren en gebruiksklaar maken, zijn verplicht door Opdrachtgever goedgekeurde, herkenbare, uniforme, schone en hele bedrijfskleding te dragen. De verantwoordelijkheid voor het dragen van bedrijfskleding en de kosten hiervan liggen bij Opdrachtnemer;
 - Medewerkers mogen onder werktijden uitsluitend gebruik maken van de telefoon voor zakelijke doeleinden;
 - Alle medewerkers beheersen de Nederlandse taal op A2-niveau met een passend vocabulaire. Binnen de panden van Opdrachtgever wordt door medewerkers uitsluitend Nederlands gesproken;
 - Medewerkers zijn opgeleid in hun vakgebied en hebben de voor hen relevante trainingen gevolgd.
- Indien een medewerker niet voldoet aan bovenstaande eisen, zal Opdrachtgever in gesprek gaan met Opdrachtnemer over het vervangen van deze medewerker. Opdrachtnemer dient op eerste verzoek van Opdrachtgever de betreffende medewerker kosteloos te vervangen door een bekwaam personeelslid. Bij extreme afwijkingen op bovenstaande eisen kan Opdrachtgever een medewerker de toegang tot het pand weigeren, zonder dat dit afdoet aan de verplichtingen van Opdrachtnemer.
72. Medewerkers van Opdrachtnemer zijn onvoorwaardelijk verplicht actieve medewerking te verlenen aan opvolging activiteiten in het kader van BHV. Medewerkers dienen op de hoogte te zijn van de specifieke BHV-afspraken.

8. Communicatie en contractmanagement

73. Op afroep wenst Opdrachtgever niet-standaard meubilair te bestellen. Opdrachtnemer dient hiervoor op verzoek van Opdrachtgever een aanvullende offerte uit te brengen. De standaard termijn voor het uitbrengen van een offerte bedraagt vijf werkdagen vanaf de aanvraag (inclusief de benodigde informatie) door Opdrachtgever. Opdrachtgever behoudt zich ten alle tijden het recht voor om een opdracht voor overig meubilair of projecten te gunnen aan een andere partij dan Opdrachtnemer.
74. Vanwege efficiënte communicatie en eenduidige aansturing wil Opdrachtgever één aanspreekpunt op tactisch niveau. Deze leidinggevende overlegt met Opdrachtgever over de gang van zaken en de kwaliteit en is volledig op de hoogte van de inhoud van de overeenkomst. Bij (tijdelijke) afwezigheid van deze persoon wordt deze adequaat vervangen en wordt Opdrachtgever hiervan op de hoogte gesteld met vermelding van duur en alternatief aanspreekpunt/contactpersoon.
75. Opdrachtgever en Opdrachtnemer zullen minimaal halfjaarlijks met elkaar overleggen op tactisch/strategisch niveau.
76. Opdrachtnemer dient tweemaal per jaar een analyse te verzorgen van de totale dienstverlening van de overeenkomst en heeft hier een leidende rol in. De analyse dient op halfjaarlijks niveau te worden weergegeven en cumulatief. Deze analyse zal ongevaagd en proactief door Opdrachtnemer worden opgesteld. Dat gebeurt uiterlijk 10 werkdagen na het einde van het tweede en vierde kwartaal en bevat minimaal de volgende onderdelen:
- Overzicht van de levering, oplevering en dienstverlening per locatie;
 - Activiteiten op het gebied van SROI;
 - Aantal klachten (inclusief responstijd) en oplossing;
 - Financiële resultaten;
 - Resultaten op het gebied van duurzaamheid, waarbij maximale aandacht is voor het hergebruiken, recyclen dan wel upcyclen van bestaand meubilair en beschikbare grondstoffen uit het af te voeren meubilair;
 - Voorstellen voor efficiencyverbeteringen en andere verbeteracties;
 - Marktonwikkelingen van toepassing op de opdracht bij Opdrachtgever;
 - Resultaten KPI-model;
 - Actiepunten.
77. Medewerkers van Opdrachtgever kunnen zelf meldingen (klachten, wensen, informatieaanvragen, storingen) of aanvullende dienstverleningsverzoeken melden in het facilitair managementsysteem van de provincie, van waaruit Opdrachtnemer zijn opdrachten ontvangt (direct, dat wil zeggen via een koppeling met uw registratiesysteem, of via e-mail). Opdrachtnemer dient altijd binnen 24 uur (kantoor tijden), na ontvangst melding de klacht/storing in behandeling te nemen en te bevestigen aan Opdrachtgever. Klachten/storingen worden door Opdrachtnemer binnen

5 werkdagen na ontvangst van de klacht/storing opgelost. Indien de klacht/storing niet opgelost kan worden binnen deze termijn informeert Opdrachtnemer de melder en/of Opdrachtgever tenminste over de te verwachte oplossing.

78. Tweemaal per jaar vindt in het tactisch overleg een beoordeling van de geleverde prestaties van Opdrachtnemer plaats. De hieronder beschreven KPI's zijn daarvoor maatgevend. Opdrachtnemer dient een bijdrage te leveren aan het voortdurend optimaliseren van de dienstverlening tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever, met name op het gebied van kwaliteit en efficiency.

- Leverbetrouwbaarheid

KPI: Opdrachtnemer voldoet aan de gestelde eisen zoals beschreven onder eis 22.

Norm: > 97%: Opdrachtnemer voldoet

Meetmethodiek: Door Opdrachtgever geaccordeerde kwartaalrapportage Opdrachtnemer

Procedure herstel (norm wordt niet behaald): Opdrachtnemer stelt een verbeterplan op conform SMART principes, binnen vijf werkdagen na rapportage. Dit verbeterplan dient te worden voorgelegd aan Opdrachtgever en na goedkeuring (uiterlijk binnen tien werkdagen) dient het plan geïmplementeerd te worden. Wanneer de norm drie keer niet wordt behaald, is er sprake van wanprestatie. Opdrachtgever is gerechtigd de Overeenkomst deels of geheel te ontbinden.

9. Partnership en innovatie

79. Opdrachtnemer stelt zich constructief op bij het behouden van het meubilair dat al in bezit is van Opdrachtgever en past haar productaanbod en leveringen aan Opdrachtgever hierop aan.
80. Opdrachtnemer stelt zich open voor suggesties door Opdrachtgever en zoekt mee naar een passende oplossing. Onkosten van eventuele onderzoeken worden in redelijkheid door Opdrachtgever vergoed.
81. Opdrachtnemer stelt Opdrachtgever periodiek op de hoogte van nieuwe, duurzame marktontwikkelingen en legt deze uit eigen initiatief voor aan Opdrachtgever en bespreekt de mogelijke toepassingen daarvan binnen de gehanteerde concepten.
82. Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever gevraagd en ongevraagd over innovaties en circulaire ontwikkelingen die interessant kunnen zijn voor toepassing binnen de overeenkomst met Opdrachtgever. Dit geldt zowel voor producttoepassingen als voor innovaties / een hogere graad van circulariteit in uw dienstverlening.
83. Opdrachtgever is blijvend op zoek naar het doorvoeren van circulaire innovaties in haar kantoorinrichting. Hiervoor kan ze jaarlijks een challenge uitschrijven. U bent in staat aan deze challenges deel te nemen en u conformeert zich aan deze innovatieve ambities door actief deel te nemen aan deze challenges.
84. Opdrachtnemer maakt bij de toepassing van geheel nieuwe materialen en nieuwe, nog niet beproefde concepten de kosten inzichtelijk van de grondstoffen en productie en benoemt de staartkosten en winstmarge. Opdrachtnemer hanteert een vaste staffel voor de staartkosten en de winstmarge. Hiervoor wordt het opstalpercentage gebruikt welke door Opdrachtnemer is opgegeven bij zijn Inschrijving in *Bijlage D Format Prijzeninvulformulier*.
85. Opdrachtnemer is bereid alle nieuw te ontwikkelen en geleverde producten / materialen ook na beëindiging van de Overeenkomst tegen dezelfde gehanteerde prijzen of een lager bedrag beschikbaar te stellen aan derden, en/of ervoor te zorgen dat deze op eenvoudige manier toepasbaar zijn op de producten van andere leveranciers.