

Bijlage 2 Programma van eisen perceel 1

Nr.	Algemene eisen
1.	Door het indienen van een inschrijving accepteert inschrijver alle eisen. Alle kosten (tenzij specifiek anders gevraagd) zitten bij de tarieven op het prijzenblad van de inschrijver inbegrepen.
2.	Opdrachtgever verlangt van Opdrachtnemer op hoofdlijnen de volgende diensten: - Levering van onderwijsmeubilair; - Levering van kantoormeubilair; - Service, onderhoud en reparatie op al het aanwezige meubilair; - Levering van losse onderdelen zoals stoeldoppen, glijders etc.
3.	Opdrachtnemer draagt bij iedere eerste levering zorg voor de meest uitgebreide Nederlandstalige gebruikers instructie aan minimaal 2 medewerkers. Na deze instructie laat opdrachtnemer een formulier door deze medewerkers van ZAAM ondertekenen en daarmee verklaren deze instructie te hebben ontvangen. Dit formulier stuurt opdrachtnemer met de laatste termijnfactuur (indien van toepassing) mee. De gebruikers krijgen per locatie een instructie over de werking van de volledige functionaliteit, veilig gebruik en onderhoud.
4.	De opdrachtgever wil dat haar raamovereenkomst eenmaal per jaar met haar geëvalueerd wordt op de volgende onderdelen; responsetijd en hersteltijd reparaties, aantal uren/minuten van niet beschikbaarheid per meubel. Percentages reparaties, kapotte meubels, aard van de reparaties (opdrachtnemer dient zorg te dragen voor de rapportages).
5.	Opdrachtnemer draagt zorg voor kwartaalrapportages welke zal worden aangeleverd binnen 10 werkdagen na de betreffende periode. De kwartaalrapportage bevat de volgende informatie; - Aantal bestellingen en omvang van orders; - Aantal retouren; - Percentage binnen afgesproken tijd geleverd; - Specificatie type bestellingen; - Gerealiseerde omzet in geld en aantallen; - Aantal uitgevoerde reparaties/vervangingen; - Aantal klachten; - Hersteltijden; Indien opdrachtnemer dit niet tijdig of volledig aanlevert heeft opdrachtgever recht op een vergoeding (welke zij met de facturen mag verrekenen) van € 500,- exclusief BTW.
6.	Uniforme modellen strategie: Het aangeboden onderwijs- en kantoormeubilair is van hetzelfde merk en per type identiek in de uitvoering. Voor een leerkracht, leerling en medewerker moet het herkenbaar zijn.
7.	Opdrachtgever wil uitsluitend fabrieksnieuw onderwijs- en kantoormeubilair, refurbished/ gebruikt is geen optie, tenzij uitdrukkelijk hierom wordt verzocht. In het prijzenblad dient inschrijver uit te gaan van fabrieksnieuw.
8.	Het onderwijs- en kantoormeubilair veroorzaakt bij juist gebruik geen beschadigingen of strepen op vloerbedekking (zowel harde als zachte vloerbedekking) van opdrachtgever.
9.	Alle onderwijs- en kantoormeubilair heeft een garantietermijn van 72 maanden, welke in gaat vanaf het moment van oplevering, behoudens molest.
10.	Voor onderwijs- en kantoormeubilair wat voorzien is van een slot geldt dat de besteller van opdrachtgever bij levering twee bijbehorende sleutels per slot ontvangt en indien van toepassing twee moedersleutels (hetgeen bij de prijs moet zijn inbegrepen) van het meubilair met een formulier van overdracht.

Nr.	Eisen offerte en bestelproces
	Een besteller kan een offerte aanvraag indienen via de portal van de opdrachtnemer. Een offerte kan eenvoudig door de aanvrager omgezet worden naar een bestelling. De bestelportal zorgt ervoor dat de besteller de procuratie heeft voor de betreffende bestelling, hetgeen nader zal worden ingericht.
11.	In de bestelportal kan de besteller en de contractbeheerder de status van offerte aanvragen, bestellingen en leveringen eenvoudig volgen. Bestellingen waarvoor geen procuratie is mogen NIET worden uitgevoerd. Als dit toch geleverd wordt zal opdrachtgever de daarbij behorende factuur niet betalen ook al is de levering op de school voor akkoord getekend. De Opdrachtnemer dient een digitale catalogus beschikbaar te hebben van het te leveren onderwijs- en kantoormeubilair.

Nr.	Eisen levering en facturatie
12.	Het onderwijs- en kantoormeubilair moet door Opdrachtnemer aangeleverd en geplaatst worden zonder beschadigingen op de plaats waarvoor dit bestemd is.
13.	Alle meubilair dient gebruiksklaar en gemonteerd door Opdrachtnemer te worden opgeleverd.
14.	Op de levering van onderdelen en onderwijs- en kantoormeubilair zit een nalevergarantie van 5 jaar, ingaande vanaf de datum van levering. Indien onderdelen tijdens de garantietermijn worden vervangen, gaat de garantietermijn opnieuw in vanaf de dag van vervanging. Opdrachtnemer is verplicht om Opdrachtgever op de hoogte te stellen van het uit productie nemen van onderwijs- en kantoormeubilair. De nalevergarantie dient dan nog steeds te worden nagekomen.
15.	Na levering neemt Opdrachtnemer alle verpakkingsmaterialen direct mee en draagt zorg voor een verantwoorde milieuvriendelijke afvoer.
16.	Bij bestellingen worden GEEN administratie-, behandel en transportkosten in rekening gebracht. Betalingscondities bij orders onder € 25.000,- exclusief BTW : 100% na volledige oplevering (inclusief proces-verbaal van oplevering en eventuele instructie), betaling binnen 30 dagen vanaf volledige oplevering (dus niet factuurdatum). Betalingscondities bij orders boven € 25.000,- exclusief BTW: 50% bij opdracht, betaling binnen uiterlijk 30 dagen. 40% bij volledige levering, betaling binnen 30 dagen vanaf factuurdatum. 10% bij volledige oplevering (inclusief proces-verbaal van oplevering en eventuele instructie), betaling binnen 30 dagen vanaf factuurdatum.
17.	Levering dient plaats te vinden in overleg met de betreffende scholen. Opdrachtnemer dient bij levering rekening te houden met het onderwijsproces welke niet verstoord mag worden.
18.	Meubilair wat op de verschillende locaties en etages (tot en met 6 verdiepingen) geleverd moeten worden, kan veelal in een lift vervoerd worden. Echter indien dit niet past of daar waar geen lift aanwezig is dient opdrachtnemer ervoor te zorgen dat ook dit meubilair geplaatst wordt. De kosten hiervoor zijn voor rekening van de opdrachtnemer. De opdrachtnemer zal dus zorgdragen voor plaatsingen op de etages, in de ruimte zonder meerkosten.

Nr.	Eisen garantie en reparatie
19.	Indien het onderwijs- en kantoormeubilair binnen 2 maanden na levering als niet bruikbaar wordt aangemerkt, wanneer meubilair beschadigd is of wanneer er onderdelen ontbreken zal het betreffende product conform retourprocedure, compleet en zonder kosten voor Opdrachtgever door Opdrachtnemer worden teruggenomen en vervangen door een gelijk of minimaal gelijkwaardig product. Indien opdrachtnemer dit niet conform deze eis uitvoert geldt dat; - Er een volledige creditering plaatsvindt en indien de factuur al betaald is een terug storting van het betreffende factuurbedrag binnen 5 werkdagen; - Er een herstell levering gaat plaatsvinden na retourname; - Indien Opdrachtnemer zich niet aan voornoemde houdt is zij een vergoeding verschuldigd van € 1.500,- exclusief BTW.
20.	Opdrachtnemer laat de reparatie door fabrikant uitvoeren (Opdrachtgever hoeft nooit met fabrikant contact op te nemen!). Opsturen voor reparatie (incl. retour sturen) is mogelijk en binnen garantietijd volledig voor rekening en risico van Opdrachtnemer. Indien de reparatietijd langer duurt dan twee weken na aanmelding zal Opdrachtnemer vervangend (vergelijkbaar) onderwijs- en kantoormeubilair (kosteloos) beschikbaar stellen.

Nr.	Arbo- en milieueisen / duurzaamheid
21.	Het aangeboden onderwijs- en kantoormeubilair moet voldoen aan de in Nederland geldende wettelijke voorschriften op het gebied van arbeidsomstandigheden, milieu, ergonomie en veiligheid.
22.	Indien in het meubilair gebruikt wordt gemaakt van hout, dan mag dit niet geïmpregneerd zijn met: - Bleekmiddelen; - Bestrijdingsmiddelen; - Producten met zwavelverbindingen; - Petrochemische producten.
23.	Onderwijs- en kantoormeubilair moet voldoen aan de brandveiligheidseisen van het bouwbesluit 2012.
24.	Indien het onderwijs- en kantoormeubilair coating bevat, moet deze voldoen aan de grenswaarden zoals vermeld in de norm EN 71-3
25.	Alle door Opdrachtnemer aangeboden onderwijs- en kantoormeubilair moet schoongemaakt kunnen worden met gangbare en milieuvriendelijke schoonmaakmiddelen.

Nr.	Eisen inzake nakoming, vergoeding clausules en gehele dienstverlening.
26.	Levertijd Zodra er een gespecificeerde bestelling voor onderwijs- en kantoormeubilair plaats heeft gevonden, bestaande uit: aantal per type en afleverlocatie, geldt het volgende: Bij de initiële (eerste) levering bedraagt de maximale levertijd 2 maanden na besteldatum (moment van aanbetaling). Onder de levering verstaan wij het volledig functionerend opleveren van de bestelde meubels en bijbehorende opties. Voor de daadwerkelijke gespecificeerde bestelling zal er uitsluitend gebruik worden gemaakt van de bestelformulieren van de aanbestedende dienst.
27.	In geval van klachten ontvangt opdrachtgever binnen 24 uur reactie.

28.	Taal: Alle communicatie (ook de servicemeldingen en de service) zijn Nederlandstalig (behalve Engelse termen). Verstelbaar meubilair dient te worden voorzien van een Nederlandstalig gebruikersaanwijzing.
29.	Opdrachtnemer moet indien nodig tijdens schoolvakanties beschikbaar zijn voor eventuele leveringen en onderhoud. Werktijden van 08.00-16.30 uur of in overleg per locatie nader af te stemmen.
30.	Medewerkers van de Opdrachtnemer hebben erkende diploma's en zijn altijd gecertificeerd om de diverse leverings-, montage-, onderhouds- en reparatiewerkzaamheden uit te voeren. Opdrachtnemer toont op aanvraag vakinhoudelijke diploma's/ certificaten van monteurs. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor behoud van deze vakkennis van betreffende medewerkers.
31.	Iedere medewerker meldt zich bij ieder bezoek direct aan- en af bij de receptie (brandveiligheidsbeleid) en bij een contactpersoon van Opdrachtgever. De medewerker handelt volgens actuele ARBO-wetgeving en treft voor de uitvoering noodzakelijke (voorzorg)maatregelen. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het overdragen van deze actuele kennis en ter beschikking stellen van adequate veiligheidsvoorzieningen. De medewerker van de opdrachtgever beheerst de Nederlandse taal goed, in zowel woord als geschrift en beschikt over een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG).
32.	De medewerker en/of door hem gecontracteerde derde(n) draagt tijdens de uitvoering altijd bedrijfskleding voorzien van een bedrijfslogo of ander kenmerk van opdrachtnemer of derde. Indien een medewerker zich niet houdt aan de werkafspraken of niet voldoet aan de functie-eisen of wanneer het gedrag van de medewerker hiertoe aanleiding geeft, zal de Opdrachtnemer deze medewerker, in overleg met de contactpersoon van Opdrachtgever, direct vervangen.
33.	Voor nadere bestellingen en opdrachten zal nimmer een aanvullende overeenkomst nodig zijn, tenzij er sprake is van een bestelling/ nadere opdracht waarin de raamovereenkomst niet voorziet. In dat geval mag uitsluitend de hiervoor rechtsgeldige functionaris een bestelling/ opdracht verstrekken. Dit zal UITSLUITEND plaatsvinden door middel van een toegevoegde opdrachtbrief. Eventuele door opdrachtnemer aangedragen en door niet gemandateerde medewerkers van opdrachtgever ondertekende overeenkomsten zijn nietig. Opdrachtnemer zal NIET zonder toestemming van de contractmanager van de opdrachtgever andere afspraken (binnen en buiten de scope van de raamovereenkomst) met de afzonderlijke locaties en afdelingen maken. Andere (niet schriftelijk goedgekeurde) afspraken betreffen bijvoorbeeld: ander meubilair dan uit dit perceel, het prijzenblad of welke afwijkende afspraak dan ook. Andere afspraken zijn nietig en eventueel daaruit voortvloeiende facturen worden niet betaalbaar gesteld.
34.	Het dient mogelijk te zijn dat opdrachtnemer onderwijs- en kantoormeubilair inkoopt bij voorgaande leveranciers van opdrachtgever om eenzelfde uitstraling/materialen te kunnen garanderen binnen een school of een ruimte (lokaal). Opdrachtgever kan hier indien gewenst gedurende de looptijd van de overeenkomst gebruik van maken. Inschrijvers dienen het opslagpercentage voor deze artikelen op te geven op het prijzenblad.