BIJLAGE - PROGRAMMA VAN EISEN KANTOORMEUBILAIR

In de onderstaande tabel zijn de eisen opgenomen die de Opdrachtgever stelt inzake de dienstverlening die ziet op de levering en onderhoud van kantoormeubilair. Inschrijver dient hier onvoorwaardelijk mee in te stemmen en doet dit door middel van het rechtsgeldig ondertekenen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument.

1.	Eisen algemeen
1.1	Opdrachtnemer zal tijdens de looptijd van de Overeenkomst zorgdragen voor: 1. Het onderhouden, repareren en refurbishen van bestaand meubilair bij de Opdrachtgever, zodat de waarde van dit meubilair en haar componenten zo hoog mogelijk blijft; 2. Levering en onderhoud van (nieuw) circulair kantoormeubilair, dat zoveel mogelijk geschikt is voor toekomstig hergebruik, waarbij er zoveel mogelijk gebruik gemaakt wordt van producten, componenten en materialen die al in omloop zijn. Opdrachtnemer staat achter de ambitie om de aanschaf van nieuw circulair Kantoormeubilair tot een minimum te beperken.
1.2	Opdrachtnemer kan gedurende de looptijd van de Overeenkomst op afroep nieuw en/of refurbished circulair meubilair leveren en onderhouden, zoals omschreven in paragraaf 2.3 van de leidraad.
1.3	Opdrachtnemer dient op verzoek van de contractmanager van de Opdrachtgever nieuw en/of refurbished circulair meubilair te wijzigen dan wel toe te voegen aan het assortiment dat valt onder de scope van de onderhavige aanbesteding. Wijzigingen dan wel toevoegingen dienen binnen 5 werkdagen na datum van aanvraag kosteloos door Opdrachtnemer verwerkt te zijn in het prijzenblad Opdrachtnemer zal voor wijzigingen en toevoegingen marktconforme prijzen en condities hanteren. De Opdrachtgever houdt zich het recht voor om wijzigingen en aanvullingen, gedurende de looptijd van de Overeenkomst, (steekproefsgewijs) te toetsen op marktconformiteit. Marktconforme prijzen zijn condities die overeenkomstig de gangbare normen binnen de markt zijn met een afwijking naar 85% of 115%. Deze marktconforme prijs wordt gebaseerd op de gemiddelde van de uitgevraagde offertes (exclusief Opdrachtnemer).
1.4	De Opdrachtgever kan gedurende de looptijd van de Overeenkomst de contactpersonen en locaties/afleveradressen zonder additionele kosten wijzigen/aanvullen.
1.5	De volgende normen zijn van toepassing: - Alle Kantoormeubelen: NPR 1813:2016. - Kantoorstoelen: NEN-EN 1335 1,2 en 3 en NEN-EN 16139 (duurzaamheid, sterkte en veiligheid) - Bureaus: NEN-EN 527 1,2 en 3 en NEN-EN 3087.
1.6	Opdrachtnemer dient te beschikken over een deugdelijke klachtenprocedure. Onder deugdelijk wordt verstaan dat deze klachtenprocedure in ieder geval de volgende aspecten borgt: - De klachtenprocedure geeft duidelijk aan bij wie medewerkers van de Opdrachtgever met klachten terecht kunnen, wanneer zij response ontvangen en binnen welke termijn een oplossing wordt aangeboden, dan wel wordt gerealiseerd. - De klachtenprocedure dient in te gaan op de wijze waarop Opdrachtnemer omgaat

	met manco/foutieve/beschadigde leveringen. Minimale eisen bij de afhandeling van klachten: - Opdrachtnemer garandeert in ieder geval een maximale responstijd van maximaal één werkdag voor het beantwoorden van vragen of klachten; - Opdrachtnemer komt in geval van een klacht binnen vijf werkdagen met een voor de Opdrachtgever passende oplossing.
1.7	Standaard werkplekmeubilair, meubilair t.b.v. overleg- en ontmoetingsruimten en stoelen dienen te zijn voorzien van een uit het zicht aangebrachte informatiedrager waar de productieweek, jaartal, specificaties (waaronder leveranciersnaam en artikelnaam) en opdrachtnummer staat vermeld. De informatiedrager moet voor medewerkers van de Opdrachtgever op laagdrempelige wijze gelezen kunnen worden. Voor de overige producten dient minimaal het jaartal en de leveranciersnaam op de informatiedrager te worden vermeld. Bovengenoemde eisen die aan de informatiedragers worden gesteld, gelden voor nieuw en/of refurbished circulair meubilair dat geleverd is onder de Overeenkomst. Het huidige meubilair wat gerefurbished wordt valt hier ook onder. Meubilair wat is uitgeleverd met een te lezen informatiedrager, dient door Opdrachtnemer te worden geregistreerd in een geautomatiseerd systeem. Over deze gegevens in het systeem kan Opdrachtgever vrij beschikken.
1.8	Opdrachtnemer is in staat om op afroep aan de Opdrachtgever tijdelijk huurmeubilair te leveren. De vraag naar direct inzetbaar huurmeubilair zou zich voor kunnen doen in geval van niet voorziene calamiteiten of crisissituaties. Dit huurmeubilair is door Opdrachtnemer direct uit voorraad leverbaar. In voorkomende gevallen zullen Opdrachtgever en Opdrachtnemer over huurtermijnen en condities nadere afspraken maken.
1.9	Voor het nieuwe circulaire meubilair geldt een all-in garantie van 10 jaar. Onder all-in garantie wordt verstaan: vervanging, reparatie, service en onderhoud (inclusief arbeid, eventueel te vervangen onderdelen, transport- en voorrijkosten en alle overige kosten). Deze kosten dient Opdrachtnemer apart in te voeren in het Prijzenblad.
2.	**Eisen aan Prijs**
2.1	Alle prijzen voor nieuw en/of refurbished circulair meubilair zijn gebaseerd op franco leveringen, zijn exclusief BTW en inclusief alle diensten gerelateerd aan de levering en alle bijkomende kosten, zoals bijvoorbeeld (maar niet uitputtend) transport, verzekering, instructies, inhuizen, monteren en gebruiksklaar (op de juiste plaats) installeren.
2.2	Alle prijzen zoals vastgelegd in het Prijzenblad staan vast gedurende de Overeenkomst, met uitzondering van prijsaanpassingen op basis van indexatie.
2.3	Tarieven voor service, onderhoud en reparatie voor nieuw en/of refurbished meubilair zullen na afloop van de garantietermijn, zoals omschreven in eis 1.10, in overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer worden vastgesteld.
2.4	Tarieven voor service, onderhoud en reparatie voor bestaand meubilair (niet aangeschaft onder de Overeenkomst) zijn inclusief alle benodigde hulpmiddelen, transportkosten, inzet personeel, reis- en verblijfskosten en aan en afrijtijden personeel en exclusief benodigde onderdelen.
2.5	De prijzen van kantoormeubilair en tarieven voor reparatie, service en onderhoud

	zijn vast tot 1 juli 2020. De prijzen kunnen vervolgens jaarlijks (voor het eerst op 1 juli 2020) geïndexeerd worden. Voor de indexering wordt er gekeken naar de maand mei van het vorige jaar en de maand mei van het nieuwe jaar. Een eventuele indexering vindt plaats voor ten hoogste het CBS ProdcomCode 3101 Kantoor- en winkelmeubelen (2015 =100). De tarieven worden geïndexeerd door als maximum een tarief te berekenen op basis van de volgende formule: Tariefnieuw = Tariefoud *(% nieuw jaar/ % oud jaar). ***Voorbeeld***: het oude tarief was €100,-. Producten index geeft op mei 2017 102.1% aan. Het nieuwe % in mei 2018 is, 106,7%. Het nieuwe tarief wordt dan: €100,- * (106,7/102,1) = €104,51 Een verzoek tot indexering dient minimaal 30 dagen voor ingangsdatum schriftelijk te worden ingediend bij de contractmanager van de Opdrachtgever. Na schriftelijke goedkeuring van de contractmanager van de Opdrachtgever, worden de nieuwe prijzen van kracht. Indexeringsverzoeken over voorgaande jaren kunnen niet met terugwerkende kracht worden ingediend en ingevoerd. De betreffende indexcijfers staan op internet: http://www.cbs.nl https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/83935NED/table?ts=1538568368693
3.	**Eisen aan Levering en Onderhoud**
3.1	De onderdelen van uw producten dienen minimaal tot 10 jaar vanaf de datum van aflevering van het nieuwe kantoormeubilair nageleverd te kunnen worden. Onder onderdelen worden alle componenten van het meubel verstaan: van werkbladen, framedelen, zittingen en ruggen tot scharnieren, wieltjes en dergelijke.
3.2	Inschrijver dient rekening te houden met de (beperkingen van de) afmetingen van het trappenhuis, eventuele liften, hallen en of verhuisramen ten behoeve van de inhuizing en het transport op locatie van de Opdrachtgever. De Opdrachtgever verstrekt geen fysieke en/of materiële ondersteuning bij het laden, lossen en overig intern transport.
3.3	U dient nieuw meubilair onbeschadigd af te leveren. Refurbished items mogen lichte gebruikerssporen, zoals kleine verstoringen op het oppervlakte, kleine krassen e.d. vertonen.
3.4	Als uitgangspunt dient u uw producten te leveren, in te huizen, te monteren en gebruiksklaar te leveren tussen 08.00 uur en 17.00 uur op werkdagen. Afwijkingen hierop zijn bespreekbaar.
3.5	U levert de werkplekken en stoelen geprefabriceerd. De montage is een zogeheten ‘droge montage’, waarbij u bij het plaatsen en monteren geen boor- en zaagwerkzaamheden hoeft uit te voeren.
3.6	Opdrachtnemer zal gedurende de looptijd van de Overeenkomst, op verzoek van de Opdrachtgever, zorgdragen voor levering, montage, en het op de juiste plaats gebruiksklaar opstellen van het nieuw en/of refurbished circulair meubilair. Hieronder valt: • het plaatsen van het meubilair in de aangewezen ruimte; • de (eventuele) bedrijfsklare montage van het meubilair; • het (eventuele) instellen van het meubilair; • het verwijderen en afvoeren van verpakkingsmaterialen; • het overhandigen van gebruik-, reiniging- en/of onderhoudsvoorschriften; • het verstrekken van garantie volgens de garantiebepalingen gedurende de garantieperiode; • korte instructie werking geleverd meubilair. Deze gebruiksinstructie is bij levering aan het meubilair bevestigd en dient tevens digitaal aangeleverd te

	kunnen worden. Opdrachtnemer zal op verzoek van de Opdrachtgever gebruikers van het geleverde meubilair kosteloos voorzien van mondelinge gebruikersinstructies. • Opdrachtnemer levert in het geval van refurbished of nieuw circulair meubilair communicatiemateriaal aan dat gebruikt kan worden om de gebruikers te informeren over de herkomst en circulariteit van het product.
3.7	Opdrachtnemer zal gedurende de looptijd van de Overeenkomst zorgdragen voor preventief en op afroep correctief onderhoud, reparatie en refurbishment van het nieuwe en/of refurbished circulaire meubilair dat wordt geleverd onder de Overeenkomst met als doel de levensduur van dit meubilair te verlengen. Deze kosten dient Inschrijver op te nemen in het Prijzenblad (all-in onderhoudskosten) en zijn all-in.
3.8	Opdrachtnemer zal gedurende de looptijd van de Overeenkomst zorgdragen voor preventief en op afroep correctief onderhoud, reparatie en refurbishment van het huidige (bestaande) meubilair bij de Opdrachtgever met als doel de levensduur van dit meubilair te verlengen. Onderhoud vindt in beginsel plaats op de locaties van de Opdrachtgever. Deze kosten dient Inschrijver op te nemen in het Prijzenblad (all-in onderhoudskosten) en zijn all-in.
3.9	Voor het nieuwe en/of refurbished circulair meubilair geldt de hieronder vermelde maximale levertermijnen (inclusief monteren en gebruiksklaar opstellen). Levertermijn start een dag na dagtekening van verstrekte leveringsopdracht aan Opdrachtnemer. Meubilair: maximaal 10 weken na leveringsopdracht.
3.10	Bestellingen kennen geen minimale bestelwaarde.
3.11	Uw meubilair is voorzien van doppen of wielen die geen strepen, krassen of sporen op vloeren met zowel harde als zachte vloerbedekking achterlaten.
3.12	Bij levering van meubilair, levert u doppen die passen bij de vloerbedekking in de ruimte waarin u het geleverde meubilair plaatst. Opdrachtnemer is verplicht om te toetsen bij de bestellingen welke doppen in relatie tot de ondergrond zijn vereist.
3.13	Om gebreken snel en adequaat te verhelpen, lost u gebreken aan het door u geleverde meubilair uiterlijk binnen 3 werkdagen na de gemaakte melding op of u zorgt voor nieuw of vervangend meubilair.
3.14	De Opdrachtgever kan uw meubilair dagelijks met de gangbare schoonmaakmiddelen (laten) reinigen. Er worden voor het meubilair geen materialen toegepast die niet te reinigen zijn met microvezeldoeken. Deze beperking geldt niet voor de bekleding. Bij reguliere schoonmaakwerkzaamheden, zoals reinigen met microvezeldoek, kunnen geen beschadigingen aan uw meubilair ontstaan.
4.	**Eisen aan Maatschappelijk Verantwoord Inkopen en veiligheid**
4.1	Vervangende onderdelen moeten tot 10 jaar na datum van aflevering van het meubel kunnen worden nageleverd. Onder “onderdelen” worden alle componenten van het meubel verstaan: van werkblad en zitting tot scharnieren, wieltjes, et cetera.
4.2	Materialenlijst / materialenpaspoort: Opdrachtnemer verstrekt binnen 20 werkdagen na verzoek van Opdrachtgever van alle te leveren producten een digitale materialenlijst. Onder een materialenlijst wordt verstaan: - een lijst waarop alle homogene materialen in een product weergegeven staan en aangegeven wordt voor welk gewicht en welk gewichtspercentage dit materiaal voorkomt. Daarbij wordt in detail aangegeven om welk materiaal het gaat.

	- alle materialen die in een concentratie van meer dan 100 ppm (0,01%) in het product voorkomen moeten op de lijst staan Voor alle producten dient een materialenlijst geleverd te kunnen worden die inzicht geeft tot in ieder geval 90% (gewicht) van het product.
4.3	Het hout en plaatmateriaal dat wordt verwerkt in het kantoormeubilair mag niet geïmpregneerd zijn en een andere oppervlaktebehandeling hebben ondergaan met bestrijdingsmiddelen, bleekmiddelen, zwavelverbindingen en petrochemische producten.
4.4	Herkomst materiaal: kunststof - Het gemiddelde recyclinggehalte van kunststofonderdelen (m.u.v. verpakking) moet ten minste 15 gewichtsprocent zijn. Dit criterium geldt uitsluitend wanneer het totale gehalte aan kunststofmateriaal in het meubel hoger is dan 20% van het totale productgewicht (m.u.v. de verpakking).
4.5	Herkomst materiaal: aluminium Indien een kantoormeubel qua gewicht voor meer dan 80% uit aluminium bestaat, dient het verwerkte aluminium hergebruikt aluminium te zijn.
4.6	Het aluminium dat is verwerkt in het kantoormeubilair, voldoet aan de eis dat al het verwerkte aluminium eenvoudig te scheiden is van de overige verwerkte materialen. De achterliggende gedachte hiervan is dat door eenvoudige scheiding van het aluminium, er meer recycling mogelijk is.
4.7	Het kantoormeubilair zal makkelijk gerepareerd moeten kunnen worden en makkelijk kunnen worden refurbished. Dat betekent dat het modulair moet zijn opgebouwd en dat alle onderdelen van het kantoormeubel eenvoudig te demonteren en vervangen zijn. Eenvoudige demontage houdt in dat de verschillende onderdelen met gangbare, breed verkrijgbare gereedschappen, met een beperkt aantal handelingen te scheiden zijn. Dit houdt onder andere in dat het mogelijk moet zijn bijvoorbeeld bekleding van zitmeubilair bij slijtage te repareren en revitaliseren voor verder gebruik.
4.8	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de tewerkstelling geheel geschiedt conform de vigerende regelgeving en normering op het gebied van veilig en gezond werken, arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden. De hiermee gemoeide kosten dienen opgenomen te zijn in de all-in prijzen en tarieven.
4.9	Opdrachtnemer dient gebruik te maken van met de hand te scheiden en eenvoudig te recycleren verpakkingen, verpakkingen van hernieuwbare bronnen of verpakkingen die geschikt zijn voor meervoudig gebruik.
4.10	Opdrachtnemer dient gebruikt verpakkingsmateriaal direct na levering van het meubilair te verwijderen, en af te voeren conform het besluit Beheer verpakkingen en papier en karton.
5	**Contractmanagement en communicatie**
5.1	Opdrachtgever eist een maandelijkse digitale managementrapportage. De inhoud van de managementrapportage zal verder in gezamenlijk overleg op basis van voortschrijdend inzicht gedurende de looptijd van de Overeenkomst kunnen worden aangepast aan de veranderende wensen en behoeften, zonder dat Opdrachtnemer hiervoor kosten in rekening brengt.
5.2	De communicatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer dient op operationeel, tactisch en strategisch niveau plaats te vinden. Na gunning wordt het communicatieschema opgesteld.
5.3	Per jaar worden de volgende overleggen gevoerd: • Tactisch 1 x per half jaar met backoffice medewerker facilitaire zaken

	• Strategisch 1 x per jaar teamleider facilitaire zaken en eventueel backoffice medewerker facilitaire zaken
5.4	De KPI's voor een succesvolle samenwerking met Opdrachtnemer bij uitvoering van de Overeenkomst zijn: 1. **KPI aandeel circulair meubilair.** Het aandeel van het circulaire meubilair moet minimaal op hetzelfde niveau blijven tijdens de looptijd van het contract. Het aandeel wordt tijdens de implementatie periode gemeten in het aantal stuks meubilair ten opzichte van het totaal aantal meubilair wat geleverd is door Opdrachtnemer (hier is het gerefurbished meubilair onderdeel van, wat ook gezien word als circulair meubilair). Zolang dit % hetzelfde blijft is de KPI neutraal en voldoet u aan het contract. Bij afwijking naar beneden (dus het circulaire meubilair verminderd) word de volgende boete clausule ingezet: • Bij verlaging van het aandeel meubilair tot 5% volgt er een boete van €4000 per jaar • Bij verlaging van het aantal meubilair boven de 5% volgt er een boete van €10.000 per jaar Bij afwijking naar boven (dus het circulaire meubilair vermeerderd) wordt de volgende bonus ingezet: • Bij verhoging van het aandeel meubilair van 1 t/m 5% volgt er een bonus van €2000 per jaar • Bij verhoging van het aandeel meubilair boven de 5% volgt er een bonus van €6000 per jaar De baseline wordt aangepast wanneer er een verandering is in het aandeel van het circulair meubilair. Percentage einde van het jaar wordt als baseline genomen voor de berekening van de KPI voor het volgende jaar. *Voorbeeld:* Er is in 2019 een baseline van 45%. Opdrachtnemer verhoogt het aandeel van het circulaire meubilair met 7%. Opdrachtnemer krijgt voor dat jaar de bonus van €6000,-. De baseline voor 2020 wordt vastgesteld op 45% + 7% = 52%. Er word in 2020 gemeten vanaf de 52%. Opdrachtnemer kan het aandeel van het circulair meubilair niet op hetzelfde niveau houden waardoor deze zakt met 2%. Opdrachtnemer krijgt een boete van €4000 en de baseline voor 2021 wordt vastgesteld op 50%. Deze KPI wordt per jaar berekend. Opdrachtgever moet tijdens de overleggen op de hoogte gebracht worden van de ontwikkeling van deze KPI. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het aanleveren en onderbouwen van deze KPI. 2. **KPI Beschikbaarheid meubilair** Opdrachtgever wil ervoor zorgen dat het meubilair op een gepast niveau blijft opereren. Hierdoor heeft Opdrachtgever de KPI beschikbaarheid meubilair opgesteld. Opdrachtgever verwacht een beschikbaarheid van het meubilair van **99%** per kwartaal gebaseerd op het meubilair waar ook onderhoudskosten voor worden betaald (zie tabblad all-in onderhoud prijzenblad). Deze wordt als volgt berekend:

	Voor de berekening van de beschikbaarheid geldt: $$\text{Beschikbaarheid in \%} = 100 \times \frac{(9 \text{ uur} * y) - b}{(9 * y)}$$ De 9 uur is hier gebaseerd op de openingstijden van het provinciehuis (van 08.00 t/m 17.00 uur) b = De som van alle niet beschikbaarheid in uren per kwartaal (moment van aanmelden van de storing bij de leverancier -/- moment van herstel, dus geldt voor al het correctief onderhoud, preventief onderhoud maakt geen onderdeel van de niet beschikbaarheid) van het onderhoud van het meubilair wat opgenomen is in het prijzenblad onder het tabblad all-in onderhoud. Wanneer Opdrachtnemer adequaat tijdelijk meubilair in zet op kosten van Opdrachtnemer en dit vervangt zodra er alsnog geleverd (als de storing verholpen is) kan worden zal dit niet bijdragen aan niet beschikbaarheid y= werkbare dagen in een kwartaal Er wordt afgerond naar 1 cijfer achter de komma. Wanneer de beschikbaarheid niet behaald wordt geldt de volgende malus: • Voor elke afwijking onder het beschikbaarheidspercentage wordt er een malus toebedeeld van de afwijking maal de totale onderhoudskosten voor dat jaar. *Voorbeeld:* Tijdens Q3 van 2019 is er twee keer een storing geweest aan het meubilair. De ene is een bureaustoel die na 8 uur is gerepareerd. De andere is een bureautafel die 3 uur niet gebruikt heeft kunnen worden. In die periode is er ook preventief onderhoud gepleegd van in totaal 25 uur. De beschikbaarheid wordt dan als volgt berekend: $$\text{Beschikbaarheid in \%} = 100 \times \frac{(9 \text{ uur} * 92 \text{ dagen}) - 11 \text{ uur}}{(9 * 92 \text{ dagen})} = 98{,}7\%$$ Hierbij is het verschil tussen het geëiste beschikbaarheidspercentage en het daadwerkelijke gehaalde: 99% -98,7 % = 0.3% Stel dat de totale onderhoudskosten voor 2019 opgegeven waren als €30.000,-. Deze verdelen we evenredig over een kwartaal dus de kwartaal kosten zijn dan €7.500. Totale malus die voor Q3 2019 opgelegd wordt is dan 0.3% van €7500,- = €225,- Opdrachtnemer zal zelf aan Opdrachtgever rapporteren over genoemde KPI's. Deze moeten eenvoudig te controleren zijn. Rapportage zal verder in gezamenlijk overleg op basis van voortschrijdend inzicht gedurende de looptijd van de Overeenkomst verder worden vormgegeven en kan worden aangepast aan de veranderende wensen en behoeften, zonder dat de Opdrachtnemer hiervoor kosten in rekening brengt.
5.5	Alle gesprekken die gevoerd zullen worden in het kader van relatie- en/of contractmanagement van deze Overeenkomst dienen voor Opdrachtgever kosteloos te zijn en worden geacht bij de kosten voor de Overeenkomst te zijn inbegrepen. De gesprekken zullen, tenzij anders is overeengekomen, op locatie van

	Opdrachtgever gehouden worden.
6	**Kosten en Facturering**
6.1	Facturatie geschiedt maandelijks. Een factuur wordt achteraf op basis van de werkelijke en juiste uren opgesteld, met als bijlage een uren-overzicht met uitsplitsing van gemaakte uren op teamniveau en gespecificeerd naar werkorder. De opdrachtnemer dient facturen in via crediteur@flevoland.nl. Op elke factuur vermeldt Opdrachtnemer: • Kostenplaatsnummer; • Totaalbedrag; • Ordernummer bij provincie Flevoland; • Factuurdatum; • Btw-nummer van Opdrachtnemer.
6.2	Als de Opdrachtgever erom verzoekt, factureert de Opdrachtnemer binnen drie maanden via e-facturatie. Hier zijn mogelijk kosten verbonden die niet te declareren zijn bij de Opdrachtgever. Nadere afstemming over het gebruik van het juiste berichtenformaat en de door de Opdrachtgever aangegeven toevoegingen op dit formaat dient binnen deze drie maanden plaats te vinden.