

Bijlage 7 *Programma van eisen*

bij Offerteaanvraag

diensten voor aanschaf en gebruik van **Circulaire Thuiswerkhulpmiddelen**

Openbare Europese aanbesteding

PNH zaaknummer: 1573572

TenderNed kenmerk: 307166

Datum: 30.3.2021



Dit document bevat alle opdracht-specifieke eisen die de Aanbestedende dienst stelt aan inschrijving op de Opdracht ('programma van eisen' of: PvE).

Indien Inschrijver over de inhoud van de gestelde eisen in deze paragraaf vragen heeft kan hij tijdens de Nota van inlichtingen fase (zie paragraaf 3.3 leidraad) een verzoek ter verduidelijking indienen. Het is uiteindelijk de Aanbestedende die bepaalt of een voorgestelde wijziging wordt doorgevoerd.

De Provincie kan besluiten een aangepast document als Herziene Documentatie met de Nota van Inlichtingen beschikbaar te stellen aan alle Inschrijvers.

Daarna geldt de inhoud als minimumeis: het niet akkoord gaan met de inhoud (van de laatste verstreckte versie) betekent uitsluiting van de aanbestedingsprocedure.

Door inschrijving gaat de Inschrijver akkoord met de inhoud van dit document conform de laatste Nota van Inlichtingen.
--

1. Eisen akkoord overeenkomst documenten	
1.1	Tussen de Inschrijver, die de Opdracht gegund is, en de Provincie Noord-Holland komt na definitieve gunning een Overeenkomst tot stand overeenkomstig het model dat is opgenomen in Bijlage 2 van deze Inschrijfleidraad. Nadat de Nota van inlichtingen met antwoorden beschikbaar is gesteld geldt de laatste versie concept Overeenkomst als Minimumeis: het niet akkoord gaan met de inhoud van de concept Overeenkomst betekent uitsluiting van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.
1.2	Door in te schrijven op deze aanbesteding gaat Inschrijver akkoord met de inhoud van de provinciale inkoopvoorwaarden voor leveringen en diensten (AIV) zoals opgenomen in Bijlage 3 bij deze Inschrijfleidraad. De relatie tussen de AIV en de concept Overeenkomst is, dat in geval van een tegenstrijdigheid tussen een bepaling over hetzelfde onderwerp de inhoud van de concept Overeenkomst op dat punt prevaleert boven de AIV.
1.3	Tussen de Inschrijver, die de Opdracht gegund is, en de Provincie Noord-Holland komt na definitieve gunning een Verwerkersovereenkomst tot stand overeenkomstig het model dat is opgenomen in Bijlage 4 van deze Inschrijfleidraad. Nadat de Nota van inlichtingen met antwoorden beschikbaar is gesteld geldt de laatste versie model Verwerkersovereenkomst als Minimumeis: het niet akkoord gaan met de inhoud van de concept Overeenkomst betekent uitsluiting van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.
1.4	Tussen de Inschrijver, die na beoordeling van de Offertes in de ranking als tweede is geëindigd, en de Provincie Noord-Holland komt na definitieve gunning een Wachtkamerovereenkomst tot stand overeenkomstig het model dat is opgenomen in Bijlage 5 van deze Inschrijfleidraad. Nadat de Nota van inlichtingen met antwoorden beschikbaar is gesteld geldt de laatste versie model Wachtkamerovereenkomst als Minimumeis: het niet akkoord gaan met de inhoud van de model Wachtkamerovereenkomst betekent uitsluiting van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

2. Eisen Commercieel		
2.1	Gestanddoenings-termijn:	De Inschrijving heeft een gestanddoeningstermijn van ten minste 60 kalenderdagen, gerekend vanaf de datum van inschrijving.
2.2	AIV Leveringen	Ten aanzien van de te leveren Thuiswerkmiddelen gelden naast de bepalingen van AIV delen A en C de bepalingen van deel B Leveringen, tenzij in de Overeenkomst of elders in dit Programma van eisen anders vastgelegd. Deze bepalingen B zien toe op onder meer: • Conformiteit, minimale garantietermijn, art. 17 Specifieke garanties voor leveringen; • Levertijd en andere condities art. 18 Aflevering van een zaak; • Eigendom art. 19 Risico- en eigendomsovergang;
2.3	Contractduur en tussentijdse opzegging	De contractduur is maximaal 8 jaar (96 maanden). Gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst kan Opdrachtgever besluiten tussentijds op te zeggen met een opzegtermijn van vier maanden. Redenen voor een

		tussentijdse opzegging kunnen gelegen zijn in de (niet-nakoming van) uitvoeringsaspecten, voorzover ze herleidbaar zijn uit de voorliggende Aanbestedingsstukken, zie paragraaf 2.5 van de leidraad (tussentijdse opzegging) en dit Programma van Eisen.
2.4	Thuiswerkmeubilair assortiment per Medewerker	Opdrachtnemer biedt gedurende de Overeenkomst Medewerkers de mogelijkheid om (per Medewerker) eenmalig één in hoogte verstelbaar zit-sta bureau, één bureaustoel en één beeldscherm af te nemen. Afname van deze goederen per Medewerker kan plaatsvinden in één bestelling van de Medewerker voor de drie voornoemde goederen in één keer, of in meerdere bestellingen van de Medewerker verspreid over de contractperiode.
2.5	Plafondprijs en prijscondities overig	De prijs van de Thuiswerkhulpmiddelen per Medewerker zoals in 2.4 omschreven bedraagt maximaal € 1.000,00 per Medewerker . Dit is een plafondprijs voor het door de Medewerker via de Bestelportal gekozen bureau, de stoel en het beeldscherm inclusief de logistieke kosten. Dit budget mag niet overschreden worden. Inschrijver verklaart dat de prijzen in het door hem bij zijn inschrijving ingediende Prijzenblad (bijlage 7) voldoen aan alle voorwaarden beschreven in paragraaf 5.4 van de leidraad en in dit document PvE.
2.6	Levertijd afspraak nakoming	Opdrachtnemer draagt zorg voor het nakomen van de levertijd die hij heeft geboden in zijn inschrijving (onderdeel G 2.1). Bij risico van overschrijding van deze levertijd informeert Opdrachtnemer de Medewerker tijdig, dat wil zeggen uiterlijk twee werkdagen vóór de met Medewerker afgesproken levertijd, en kunnen Medewerker en Opdrachtnemer eenmalig een nieuwe levertijd afspreken. Indien er door één Medewerker meerdere items zijn besteld in één bestelling zijn de leveringen niet mogelijk. De levertijd is maximaal 3 weken (15 werkdagen) na ontvangst van de bestelling door Medewerker. Bij een overschrijding van deze maximale termijn zonder dat met Medewerker een nieuwe leverdatum is afgesproken houdt Opdrachtgever zich het recht voor om de levering op kosten van Opdrachtnemer elders te bestellen.
2.7	Aflevering zorgplicht installatie en instructie	Thuiswerkhulpmiddelen worden door Opdrachtnemer bij de Medewerker thuis bezorgd en geïnstalleerd. Medewerkers worden door Opdrachtnemer bij installatie voorzien van instructie voor gebruik van de Thuiswerkhulpmiddelen. Standaard dient bij elke aflevering een duidelijke en volledige instructie bijgevoegd te zijn voor het geval de Medewerker door omstandigheden bij aflevering de Thuiswerkhulpmiddelen niet kan laten installeren. Opdrachtnemer neemt bij aflevering en installatie van de Thuiswerkhulpmiddelen de verpakkingsmaterialen mee retour.
2.8	Eigendomsoverdracht na gebruik Thuiswerkmiddel (bij uitdiensttreding)	Opdrachtgever biedt zijn Medewerkers bij uitdiensttreding de keuze of hij/zij de Thuiswerkhulpmiddelen overneemt van Opdrachtgever (tegen vergoeding) of dat hij/zij de goederen retour laat nemen door Opdrachtnemer tegen de tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer overeengekomen Restwaarde voor deze goederen, zie onderdeel G.4 in paragraaf 5.3). Onder de voorwaarden van deze Overeenkomst verricht Opdrachtnemer op aanwijzing van Opdrachtgever: • Wanneer de Medewerker bij uitdiensttreding kiest voor het <u>niet</u> overnemen van de goederen draagt Opdrachtnemer zorg voor het retour ophalen van de Thuiswerkhulpmiddelen bij de Medewerker thuis. binnen 3 werkweken na ontvangst van de melding van Opdrachtgever dat de Thuiswerkmiddelen opgehaald dienen te worden. De overeengekomen Restwaarde wordt door Opdrachtnemer uitgekeerd aan Opdrachtgever. • Bij uitdiensttreding van de Medewerker wordt, na overname of retourhalen van de Thuiswerkhulpmiddelen aan Opdrachtnemer, de toegang tot Bestelportal ingetrokken.

		Bij teruggave verliest de Medewerker het recht om opnieuw Thuiswerkmiddelen te bestellen onder deze Overeenkomst. In G4 vraagt Opdrachtgever de Restwaarde na einde levensduur (=garantieperiode). Het restwaardebedrag tijdens de levensduur, welke Opdrachtgever terug kan ontvangen of waarvoor de Medewerker de Thuiswerkhulpmiddelen van Opdrachtgever kan overnemen, loopt evenredig af in jaar o tot restwaarde na einde levensduur (en hangt daarmee samen van de door Inschrijver in G4 Prijzenblad geoffreerde levensduur). De nadere invulling van de staffel per jaar wordt door Opdrachtgever en Opdrachtnemer vormgegeven in de implementatieperiode. Wat door Partijen als toepasbare staffel wordt vastgesteld wordt door Opdrachtnemer toegevoegd in de informatie over de Thuiswerkhulpmiddelen in de Bestelportal.
2.9	Facturatie	Facturatie door Opdrachtnemer wordt uitgevoerd conform artikel 8 in de Overeenkomst en artikel 12 van de AIV. Voor de uitvoering van het administratieve bestelproces gelden de uitgangspunten in dit PvE, zie blok 5 Bestelportal en bestelproces.

3. Eisen conformiteit Thuiswerkmiddelen		
3.1	Zit-statafel bureaus	Het door Opdrachtnemer te leveren assortiment Thuismiddelen bureaus voldoet aan de volgende eisen: - Alle bureaus zijn zit-sta bureaus die voldoen aan de norm NEN-EN 527-1 of recenter, of vergelijkbaar. De bewijslast van het aantonen van vergelijkbaar is aan Opdrachtnemer. Het oordeel van voldoen is aan AD; - Het model bureau is leverbaar in ten minste 4 breedte maten en 3 diepte maten, als volgt: - Breedte maten: 100, 120, 140, 160 cm. - Diepte maten: 60, 70, 80 cm. De diepte maten 60 en 70 cm mogen op dieptemaat afwijken van de norm NEN-EN 527-1. - Het onderstel (frame) van het bureau is in de kleur wit - Het bureaublad wordt aangeboden in twee kleuren: wit (gelijk aan frame) en eiken. - Het bureau is handmatig in hoogte verstelbaar tot een zit-sta bureau.
3.2	Bureaustoelen	- De bureaustoel voldoet aan de norm NPR 1813 - De bureaustoel dient wieltes te hebben die anti statisch zijn en geschikt zijn voor verschillende ondervloeren (vloerbedekking, houten vloeren, zeil etc). Medewerker kan de ondergrond waar de stoel op komt te staan, aangeven in de Bestelportal. - De kleurstelling van de bureaustoel is zwart/donkergrijs
3.3	Beeldschermen	Het beeldscherm dat Medewerker kan kiezen in de Bestelportal sluit aan op de vereisten die de provincie stelt aan de beeldschermkwaliteit op kantoor, zie paragraaf 2.4 opdrachtbeschrijving huidige situatie. Voor het door Opdrachtnemer onder deze Overeenkomst te leveren beeldscherm gelden ten minste de volgende functionaliteiten waar aan moet worden voldaan (ondergrens): - Het beeldscherm voldoet aan de arbo eisen (NEN-ISO 9241-302:2008 t/m NEN 9241-304:2008 en de NEN 9241-307:2008. Dit betekent concreet: - De tekens op het scherm moeten voldoende scherp en groot zijn en een duidelijke vormgeving hebben met voldoende ruimte tussen de tekens en regels in. - De kleurstelling van het beeldscherm is zwart. - Het beeld dient stabiel te kunnen staan. - Helderheid en contrast van de tekens op het beeldscherm moet

		eenvoudig door de gebruiker kunnen worden ingesteld. - Het beeldscherm op zich moet makkelijk instelbaar, kantelbaar en in hoogte instelbaar zijn. - Er mag geen hinderlijke glans of spiegeling optreden. - 23.8 –inch met een beeldverhouding 16:9. - Full HD met als ondergrens 92 ppi. - Led. - Meer dan één HDMI ingang. - Verschillende USB ingangen, ten minste USB-a en USB-c.
3.4	Wijzigingen assortiment	In de aangeboden modellen en uitvoeringen Thuiswerkmiddelen mag Opdrachtnemer niet eenzijdig wijzigen zonder dat Opdrachtgever vooraf schriftelijk toestemming daarvoor heeft gegeven. Indien de Opdrachtgever een wens tot wijziging inbrengt reageert Opdrachtnemer met een voorstel binnen 14 werkdagen. De wijziging wordt niet ingevoerd zonder dat Opdrachtgever schriftelijk toestemming daarvoor heeft gegeven.
3.5	Instructie bedieningsgemak bureaustoel	De inschrijver aan wie het voornemen tot gunnen wordt uitgesproken verklaart bereid te zijn om binnen 14 dagen na de (voorlopige) gunning een instructie te verzorgen aan de preventiemedewerkers van Opdrachtgever (maximaal 6 medewerkers). De instructie richt zich op de mate van instelbaarheid van de aangeboden bureaustoel. Eventuele kosten voor deze instructie voor Opdrachtnemer zijn inbegrepen in de prijs die is geoffreerd in het Prijzenblad, zie bijlage 11.
3.6	verklaring van conformiteit Bestelportal	De inschrijver aan wie het voornemen tot gunnen wordt uitgesproken verklaart bereid te zijn om binnen 14 dagen na de (voorlopige) gunning een verklaring van conformiteit ten aanzien van de BIO eisen , BBN1 niveau te overhandigen aan Opdrachtgever. BIO = Baseline Informatiebeveiliging Overheid BBN1 niveau: geeft aan wat minimaal verwacht mag worden van alle overheidssystemen.

4. Eisen Duurzaamheid		
4.1	Circulaire Thuiswerkhulpmiddelen	Alle Thuiswerkmiddelen die gedurende de Overeenkomst geleverd worden dienen circulair te zijn. Onder Circulair verstaat Opdrachtgever: "Een product of dienst is circulair, als het leidt tot minimale toepassing van nieuwe materialen (en fossiele energie), zowel in het productieproces als bij het gebruik van de producten en diensten, en/of maximaal inzet op lange levensduur en daarna hoogwaardige herbruikbaarheid van het product of de materialen daarin." Daarbij gaat Opdrachtgever uit de R-Ladder, waarbij geldt hoe hoger op de ladder, hoe meer circulair, zie paragraaf 5.3 gunningscriterium G.3 en het Programma van Eisen.
4.2	Hoogwaardig hergebruik en Restwaarde	Levering van meubilair, met een ambitie op hoogwaardig hergebruik van bestaande producten, onderdelen en materialen. Opdrachtnemer biedt Thuiswerkhulpmiddelen aan die hun waarde behouden en Restwaarde opleveren. Deze Restwaarde wordt aan Opdrachtgever vergoed bij inname
4.3	Logistiek Euro-normering	Voor de logistiek worden minimaal voertuigen toegepast met Euro-VI normering of beter (alternatieve brandstoffen). Onder logistiek verstaat Opdrachtgever in deze context -al het transport van Opdrachtnemer tot Medewerker en terug; -het transport tussen (half)fabrikant en Opdrachtnemer; -het transport van Opdrachtnemer tot de locatie van Opdrachtgever in Haarlem centrum (incidenteel, bijvoorbeeld in geval van de door

		Opdrachtgever te verstrekken de nadere opdracht ten aanzien van de stelpost logistiek retourname huidige stoelen, zie paragraaf 2.4 leidraad).
4.4	Herbestemmen	De te leveren Thuiswerkhulpmiddelen mogen reeds gebruikt zijn (herbestemmen) mits de Medewerker daar geen sporen van ziet of gemaakt van gerecycled materiaal (minimaal 95%).
4.5	Toxische stoffen	De Thuiswerkhulpmiddelen dienen bij inzet van nieuwe materialen een Cradle to Cradle certificaat (minimaal basic of brons) te hebben met als doel minder toxische stoffen om zo hergebruik en recycling in de toekomst te borgen. Het certificaat wordt periodiek overlegt aan Opdrachtgever. Indien het voor Opdrachtnemer niet mogelijk is om een Cradle to Cradle certificaat te overleggen, dient hij aan Opdrachtgever periodiek aan te tonen dat in de materialen van de Thuiswerkhulpmiddelen die onder deze Overeenkomst zijn geleverd geen toxische stoffen zijn toegepast. Dit geldt voor alle Thuiswerkhulpmiddelen behalve het beeldscherm.
4.6	Herinzet	Indien Opdrachtnemer het Thuiswerkhulpmiddelen terugkoopt van Opdrachtgever, dient dit meubilair heringezet te worden bij Opdrachtgever of een derde partij. Waar dat niet mogelijk is, dient Opdrachtnemer aan te geven wat er aan repair nodig is om dit wel te bereiken. Opdrachtnemer dient de herinzet van teruggekomen meubilair evenals het benodigde repair om her in te zetten aan te geven in een half jaarlijkse rapportage
4.7	Verpakkingsmaterialen	Opdrachtnemer zorgt voor minimale toepassing van verpakkingsmaterialen en waar dat toch toegepast wordt worden deze duurzaam verwerkt.

5. Eisen Bestelportal en bestelproces		
5.1	SAAS-applicatie	De Bestelportal wordt aangeboden als een Software-As-A-Service online dienst. De applicatie is door (of voor Opdrachtnemer geïnstalleerd en deze is verantwoordelijk voor onderhoud en beheer, catalogus en andere menu-inrichting aspecten. Opdrachtnemer stelt de applicatie via het worldwideweb beschikbaar voor toegang door Opdrachtgever en Medewerkers toegankelijk. Indien de door Opdrachtnemer geboden Bestelportal niet volledig SAAS is: de oplossing wordt door Opdrachtnemer volledig functioneel aangeboden als dienst, waarbij Opdrachtnemer verantwoordelijk is voor alle lagen van de technische architectuur (van netwerk tot en met de applicatie).
5.2	Webbased service	Opdrachtnemer stelt de applicatie via het worldwideweb beschikbaar voor toegang door Opdrachtgever en Medewerkers. Alle functionaliteit en informatie (content) is toegankelijk via de meest gangbare webbrowsers, ten minste zijn dit: • Microsoft Edge • Google chrome • Safari • Firefox De applicatie werkt zonder installatie van plugins of extensies in de browser.
5.3	Informatie-uitwisseling en gebruikerstoegang	Opdrachtnemer draagt zorg voor het onbelemmerd laten functioneren van gebruikerstoegang tot de Bestelportal van Opdrachtgever en Medewerkers binnen het gegeven voor Opdrachtgever, dat de provincie voor al haar applicaties van haar bedrijfsvoering werkt met Microsoft Azure Platform, Azure Active Directory. https://azure.microsoft.com/nl-nl/services/active-directory/security/ Informatie-uitwisseling en opslag vindt aantoonbaar veilig en versleuteld plaats. Dit betekent dat wordt voldaan aan de informatiebeveiliging norm die in par. 4.3. is omschreven (geschiktheidseis / certificaat NEN ISO 27001).
5.4	Autorisatie beheer	De Bestelportal van Opdrachtnemer sluit voldoende aan op Azure Active Directory. In de bedrijfsvoering van de provincie wordt gebruikersbeheer,

		identificatie, autorisatie en authenticatie voor al haar applicaties geregeld in Azure AD, via SAML of OAUTH zie eis 5.3. Het autorisatie beheer van gebruikers van de software ligt bij een beheerder (of administrator) van de provincie. Deze beheerder draagt zorg voor de gebruikerstoegang van Medewerkers tot de portal. De beheerder dient in de Bestelportal op gebruikersniveau te kunnen autoriseren. Gedurende de Overeenkomst begeleidt de Opdrachtnemer de beheerder van de provincie bij het uitvoeren van het functioneel beheer van de Bestelportal.
5.5	Data-opslag binnen EER	Opdrachtnemer garandeert dat gedurende de Overeenkomst data van PNH die in de Bestelportal te allen tijde minimaal binnen de Europese Gemeenschappelijke Ruimte (EER), en bij voorkeur in Nederland wordt opgeslagen en bewaard wordt. Uitgangspunt is dat de data van PNH niet zonder overleg met en akkoord van PNH verplaatst worden naar een locatie buiten de EER. Indien de data van PNH bewaard worden op een locatie in Nederland, zal Opdrachtnemer gedurende de Overeenkomst deze data niet verplaatsen buiten Nederland, tenzij dit door een zwaarwegende belang noodzakelijk is en PNH vooraf op de hoogte wordt gesteld van deze noodzaak van verplaatsing en van de nieuwe locatie.
5.6	Nederlandstalig	De gebruikersinterface van de aangeboden Applicatie is volledig Nederlandstalig. Productomschrijvingen zijn in de Nederlandse taal beschikbaar.
5.7	Gebruiksvriendelijk	De Applicatie is gebruiksvriendelijk en intuïtief te bedienen.
5.8	Beschikbaarheid Applicatie	Opdrachtnemer levert een standaard SLA aan Opdrachtgever over de beschikbaarheid van de applicatie waarbij Opdracht. Waarbij Opdrachtnemer minimaal garandeert dat: - de Applicatie ten minste 12 uur per dag op Werkdagen beschikbaar is voor de Medewerkers, met uitzondering van geplande Werkzaamheden; - de Bestelportal maximaal 4 uur niet-geplande niet-Beschikbaarheid per kalendermaand heeft, gemeten binnen de beschikbare uren als beschreven in eis 5.8.
5.9	Overdracht data bij beëindiging	Bij beëindiging van het contract zal alle data van de Opdrachtgever digitaal worden over gedragen aan de Opdrachtgever, in een nader te bepalen gestructureerd leesbaar format, en vernietigd worden uit de systemen (inclusief backups).
5.10	Helpdesk voor gebruikers Bestelportal	Opdrachtnemer beschikt over een helpdesk die Medewerkers minimaal van maandag tot en met vrijdag van 8:00 tot 18:00 per telefoon te woord kan staan. Opdrachtnemer communiceert in de Nederlandse taal, zowel schriftelijk als gesproken.
5.11	Klachten registratie	Opdrachtnemer beschikt over een klachten registratie systeem en biedt de mogelijkheid tot inzage in dat systeem door de beheerder van Opdrachtgever (afgebakend op de scope van de Opdracht).
5.12	Aanvraagproces	De Bestelportal biedt een aanvraagproces waarmee Medewerkers zelf online de Thuiswerkhulpmiddelen kunnen bestellen.
5.13	Aanvraagproces	Nadat de Medewerker heeft ingelogd in de Bestelportal ziet hij alleen zijn eigen bestelomgeving en niet die van andere Medewerkers.
5.14	Aanvraagproces	In de bestelomgeving hebben medewerkers alleen de keuze uit de Thuiswerkhulpmiddelen die voor hen geselecteerd zijn.
5.15	Aanvraagproces	De bestelomgeving biedt Medewerker geen mogelijkheid om een Thuiswerkhulpmiddel dubbel aan te schaffen.
5.16	Aanvraagproces	In de bestelomgeving heeft de Medewerker de mogelijkheid om een afleveradres in te vullen.
5.17	Aanvraagproces	De Medewerker ontvangt per mail een notificatie van bevestiging bestelling zodra de bestelling in het systeem is afgerond.

5.18	CRUD	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het bijhouden van stamtabellen (keuze bureaus, stoel, beeldscherm, actuele restwaarde), per Medewerker houdt de portal software bij wat er is aangeschaft en wanneer. De Bestelportal software kent hiervoor een rechten- en rollenstructuur (CRUD = create, read, update, delete). Rollen als medewerker of als medewerker financiële administratie moeten onderscheiden kunnen worden.
5.19	Overzicht geplaatste bestelling(-en)	Opdrachtgever (beheerder) heeft inzage in alle door de Opdrachtgever onder deze Overeenkomst geregistreerde bestellingen. Medewerker heeft dit alleen voor diens eigen bestellingen. Deze informatie is realtime wat in deze context betekent vandaag besteld, uiterlijk morgen zichtbaar.
5.20	Bewaken keuze bureau in Bestelportal per Medewerker	Medewerkers die een bureau hebben gedeclareerd bij Opdrachtgever voordat de Overeenkomst met Opdrachtnemer tot stand is gekomen hebben geen mogelijkheid meer om gedurende de contractperiode bij Opdrachtnemer een bureau te bestellen. Opdrachtnemer verklaart dat hij er voor zorg draagt dat voor deze Medewerkers de keuze van de levering van een bureau niet (meer) zichtbaar is in de Bestelportal.
5.21	Bewaken keuze stoel in Bestelportal per Medewerker	Een Medewerker die van de Opdrachtgever een arbo-stoel in gebruik gekregen heeft wordt door Opdrachtgever niet aangeboden om gedurende de contractperiode bij Opdrachtnemer een stoel te bestellen. Opdrachtnemer verklaart dat hij er voor zorg draagt dat voor deze Medewerker de keuze van de levering van een stoel niet zichtbaar is in de Bestelportal.
5.22	Bewaken keuze beeldscherm in Bestelportal per Medewerker	Een Medewerker die van de Opdrachtgever een beeldscherm in gebruik gekregen heeft voordat de Overeenkomst met Opdrachtnemer tot stand is gekomen hebben geen mogelijkheid meer om gedurende de contractperiode bij Opdrachtnemer een beeldscherm te bestellen. Opdrachtnemer verklaart dat hij er voor zorg draagt dat voor deze Medewerkers de keuze van de levering van een beeldscherm niet (meer) zichtbaar is in de Bestelportal.
5.23	Instructies (naslag)	Naast de instructies bij aflevering bij de Medewerker thuis borgt Opdrachtnemer ook, dat in de Bestelportal voor Medewerkers instructies in te zien zijn over instellingen ten aanzien van juist gebruik en instelmogelijkheden van de Thuiswerkhulpmiddelen.
5.24	Tevredenheid	Opdrachtnemer toetst na de levering en plaatsing van de Thuiswerkhulpmiddelen de tevredenheid van de medewerker en rapporteert hierover aan Opdrachtgever. In onderdeel G.1. in paragraaf 5.3 wordt aan inschrijver gevraagd op welke manier hij hier invulling aan gaat geven (hoe).
5.25	Look en Feel	Opdrachtnemer zorgt er voor dat in de bestelomgeving van de Thuismiddelen voor Medewerkers herkenbaar is dat deze beschikbaar is gesteld voor gebruikers van de provincie Noord-Holland, de zogenaamde look en feel. De invulling van de look en feel wordt door partijen bepaald in de contractfase.

6. Eisen aan de dienstverlening overig		
6.1	Ketenverantwoordelijkheid	Opdrachtnemer is zich bewust van haar ketenverantwoordelijkheid en neemt artikel 10.4 van de Overeenkomst in acht, indien zij voor (een deel van) de opdrachttuitvoering een beroep doet op Onderaannemers en eventueel onderaannemers (sub-subcontractors).
6.2	inzet ZZP-er	Indien Opdrachtnemer voor (een deel van) de opdrachttuitvoering een beroep doet op een Zelfstandige professional (ZZP-er) neemt hij artikel 10.6 van de Overeenkomst in acht.
6.3	Nederlandse taal	Alle door Opdrachtnemer in te zetten medewerkers voor de uitvoering van de Opdracht dienen de Nederlandse taal in woord en geschrift machtig te zijn. De door Opdrachtnemer gedurende de Overeenkomst op te stellen documenten worden in de Nederlandse taal opgesteld, tenzij anders overeengekomen met Opdrachtgever.

6.4	Social return uitvoeringsvoorwaarde	De Inschrijver verklaart akkoord te gaan met de bijzondere uitvoeringsvoorwaarde Social Return ad 7% van de gerealiseerde contractwaarde. De inschrijver, die de Opdracht gegund wordt, stelt in de contractfase een plan van aanpak op hoe hij invulling geeft aan de voorwaarde Social return voor Opdrachtdeel A als omschreven in bijlage 6 'Social Return'. Zie ook paragraaf 2.7 MVI Social return.
6.5	Personeel	Aan het door Opdrachtnemer in te zetten personeel worden de volgende eisen gesteld: - proactief, alert, professioneel, klantgericht en representatief; - vakbekwaam; - beheerst de Nederlandse taal in woord en geschrift; - kunnen zich te allen tijde legitimeren conform de wettelijke eisen
6.6	Herkenbare bedrijfskleding	Het dragen van bedrijfskleding door het personeel van de Opdrachtnemer is verplicht om als zodanig zichtbaar te zijn. De bedrijfskleding moet representatief, herkenbaar (eenduidig), heel en schoon zijn.

7. Eisen KPI's managementinformatie, rapportage en communicatie		
7.1	Accountmanagement (1 aanspreekpunt)	Opdrachtnemer zal gedurende de Overeenkomst een accountmanager aanstellen die voor Opdrachtgever acteert als inhoudelijk opdrachtverantwoordelijke manager ("single point of contact"). Afspraken tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever worden door Opdrachtnemer zodanig vastgelegd dat zij geraadpleegd kunnen worden door de betrokken medewerkers van Opdrachtnemer en Opdrachtgever.
7.2	Overlegstructuur	Opdrachtnemer zet de volgende overlegstructuur op voor de duur van de Overeenkomst: - strategisch overleg (1x per jaar) - overleg (4x per jaar) met de accountmanager van de Opdrachtnemer.
7.3	Rapportage afname	Per kwartaal levert de Opdrachtnemer op eigen initiatief een overzicht over voorgaande periode, waarin minimaal de volgende informatie wordt verstrekt: - Totaal aan afname en restwaarde - totaal retourname - Totaal storingen en reparaties - Klachten
7.4	Kritieke prestatie indicatoren	Opdrachtgever meet de prestaties van Opdrachtnemer middels Kritieke prestatie indicatoren (Kpi) zoals hierna beschreven in de eisen 7.5 tot en met 7.9. Het niet voldoen aan deze indicatoren kan (uiteindelijk) één van de redenen zijn van tussentijdse opzegging van de Overeenkomst, indien Opdrachtgever vaststelt dat geen verbetering naar tevredenheid optreedt. Zie Leidraad paragraaf 2.5 (tussentijdse opzegging). Het eerste jaar worden de prestaties halfjaarlijks gemeten, daarna jaarlijks.
7.5	KPI medewerkers-tevredenheid	- Representatief personeel Opdrachtnemer - Plaatsing en instructies Norm: $\geq 95\%$ van de medewerkers scoort positief bij het tevredenheidsonderzoek.
7.6	KPI bestelportal	- Realtime (vandaag besteld, uiterlijk morgen zichtbaar) inzicht restwaarde - Continue beschikbaarheid instructievideo's - Volledigheid administratie.
7.7	KPI levertijden en garantie	- Conform plannen van aanpak: Uitvoering van de dienstverlening vindt plaats conform het aanbod van Opdrachtnemer op de gunningscriteria G1 Plan van Aanpak en G3 Duurzaamheid.

		Norm: $\geq 95\%$ tijdige levering conform aanbieding en Programma van Eisen
7.8	KPI duurzaamheid	- Voldoen aan rapportage duurzaamheid - Uitvoering dienstverlening toegevoegde waarde duurzaamheid: Uitvoering van de dienstverlening vindt plaats conform hetgeen aanboden op G3 Duurzaamheid. Norm: 100% tijdige en volledige rapportages en uitvoering
7.9	KPI Rapportage	- Tijdige en volledige rapportages Norm: $\geq 99\%$ tijdige en volledige rapportages
7.10	Normering Kpi's	Waar de Kpi's niet worden gehaald, krijg Opdrachtnemer de kans deze te herstellen binnen een redelijke termijn. Deze termijn is afhankelijk van de soort en mate van overtreden en de hersteltijd die dat met zich meebrengt. Partijen treden in overleg op welke termijn herstel plaats dient te vinden. Daarnaast kan Opdrachtgever Opdrachtnemer vragen om een plan van aanpak hoe dit in de toekomst te voorkomen. Bij klachten die meer dan eens over hetzelfde onderwerp gaan en die niet binnen één jaar niet tot een oplossing hebben geleid, of zijn hersteld binnen de hierboven beschreven redelijke termijn, kunnen aanleiding zijn voor een ingebrekestelling. Indien Opdrachtnemer na een ingebrekestelling door Opdrachtgever nog steeds geen oplossing heeft kunnen bieden binnen redelijke termijn volgt ontbinding, met inachtnaam van de bepalingen van art 2.5 van de Inschrijfleidraad (tussentijdse opzegging).
7.11	Rapportage duurzaamheid, 3 onderdelen	1. Jaarlijkse opgave uitlaatemissies ingezette voertuigen 2. Jaarlijks aantonen geen gebruik toxische stoffen, al dan niet middels Cradle2Cradle certificaat 3. Halfjaarlijks overzicht teruggekomen Thuiswerkhulpmiddelen, herinzet en eventueel benodigde repair.