

Bijlage 5. Programma van Eisen

In het Programma van Eisen worden de uitvoeringseisen ten aanzien van de opdracht opgenomen. De geformuleerde eisen staan in relatie tot de opdracht.

De volgende eisen ten aanzien van de opdracht zijn van toepassing:

Algemeen

1. Alle communicatie geschiedt in de Nederlandse en, waar nodig, Engelse taal.
2. Indien deze overeenkomst wordt beëindigd of ontbonden, dan zal Opdrachtnemer meewerken aan een effectieve en kosteloze overgang in samenwerking met een eventuele nieuwe contractpartij.
3. Opdrachtgever ontvangt bij beëindiging of ontbinding van de overeenkomst de gehele inventarisatie over het aanwezige meubilair inclusief de gegevens uit het beheersysteem.

Wetgeving

4. Het te leveren meubilair voldoet aan alle geldende wet- en regelgeving, de geldende relevante normen zoals de NEN- en NPR-normen en de algemene veiligheidseisen.
5. Het te leveren meubilair voldoet aan de eisen volgens de geldende Arbonormen/-wetgeving.
6. Opdrachtnemer signaleert en adviseert proactief zodat Opdrachtgever kan voldoen aan zijn verplichtingen en draagt, gevraagd en ongevraagd, bij aan evaluatie en ontwikkeling van beleid en dienstverlening.

Hybride, gezond en veilig werken:

7. Het meubilair wat ingezet wordt voor flexibele (werk)plekken is gericht op de zit-sta functie (i.v.m. ergonomisch en hybride werken).
8. Opdrachtnemer geeft proactief voorlichting en advisering over optimaal gebruik en inzet meubilair om hybride, gezond en veilig werken te ondersteunen.
9. Opdrachtnemer informeert halfjaarlijks Opdrachtgever over de nieuwste producten inzake hybride, gezond en veilig werken en levert hiervoor onderbouwde informatie aan.
10. Opdrachtnemer biedt mogelijkheden voor het kopen, leasen en huren van meubilair. Middels een transparante kostenopbouw dient Opdrachtnemer inzichtelijk te maken wat de kosten voor het project zijn.
11. Bij het opstellen van inrichtingsvoorstellen en advisering dient de ergonomie, flexibiliteit, veiligheid en gezondheid te allen tijde als criteria meegenomen te worden.
12. Werkplekinstructie is verplicht onderdeel van de oplevering van de werkplekinrichting.
13. Opdrachtnemer levert instructiefilmpjes aan voor plaatsing op het intranet van Saxion om het meubilair goed en veilig in te stellen.
14. Incidentele additionele werkplekinstructie op verzoek van Saxion, wordt kosteloos door Opdrachtnemer uitgevoerd.
15. Als werkplekadvisering en -onderzoek wenselijk is, naar oordeel van Opdrachtgever, voert Opdrachtnemer dit op aanvraag uit, conform de kosten zoals opgenomen in het tarievenblad.

Duurzaamheid:

16. Opdrachtnemer geeft medewerking aan de doelstellingen van Saxion. De doelstellingen zijn
 - a. Een reductie restafval van 50% aan het einde van 2024
 - b. Aantoonbare CO2-reductie van 40% aan het einde van 2024 door Opdrachtnemer bij Saxion.
 - c. Doorvoeren circulaire verbeteringen op weg naar 100% circulaire bedrijfsvoering in 2050
17. Opdrachtnemer dient het eerste half jaar van de opdracht een plan te maken met concrete doelen (kpi's) wat en op welke wijze de Opdrachtnemer in de contractperiode bij gaat dragen aan de

duurzame ambitie van Saxion. Dit plan dient aan het einde van het eerste contractjaar door opdrachtgever en opdrachtnemer goedgekeurd te zijn.

18. Opdrachtnemer draagt tijdens de contractperiode proactief nieuwe kansen en ontwikkelingen aan bij Saxion die een verdere bijdrage kunnen leveren aan de duurzame ambitie ten opzichte van de gemaakte afspraken en voert deze door na gezamenlijke instemming.
19. Opdrachtnemer bewaakt de voortgang van de doelen van het plan en maakt ieder kwartaal de voortgang inzichtelijk met toelichting van afwijkingen en geeft hierover desgewenst mondelinge toelichting op.
20. De milieucriteria voor het maatschappelijk verantwoord inkopen van Kantoormeubilair, opgesteld door PIANOo zijn van toepassing, deze zijn bijgevoegd als bijlage. Relevante eisen zijn ook van toepassing op het overige meubilair.
21. Opdrachtnemer dient te adviseren en leveren op basis van de R-ladder met strategieën van circulariteit van het Rijksbrede programma Circulaire Economie (PBL.nl). Hierbij geldt onderstaande prioriteit en toepassing:
 1. Refuse en Rethink (afwijzen en heroverwegen): het stellen van kritische vragen over de aanvraag en uitvoeren van een inventarisatieronde bij Opdrachtgever voor andere mogelijkheden
 2. Reduce (verminderen): het adviseren over andere inrichtingsconcepten/-mogelijkheden
 3. Re-use (hergebruiken): Inzetten van reeds beschikbaar meubilair binnen Saxion;
 4. Repair, Refurbish, Remanufacture en Repurpose (repareren, opknappen, reviseren en hergebruiken): Goed onderhouden en waar nodig repareren van het huidige meubilair, zodat dit langer gebruikt kan worden en het reviseren van bestaand meubilair uit de eigen organisatie, waarbij het meubilair opnieuw geschikt wordt gemaakt voor gebruik;
 5. Recycling: Aanschaffen van 'extern gebruikt' meubilair, dat nieuw is voor Saxion maar eerder gebruikt is bij andere organisaties, waarbij wel aandacht blijft voor de doelstelling van de opdracht;
 6. Recover (terugwinnen): Bij einde technische levensduur het recyclen van het meubilair in circulair meubilair of andere producten die bij Saxion of andere;Als een van bovenstaande strategieën niet mogelijk is geldt het aanschaffen van nieuw meubilair, wat zo veel mogelijk voldoet aan principes van de circulaire economie.
22. Opdrachtnemer maakt de R-waarde inzichtelijk van het huidige meubilair van Saxion en beschouwt dit als ondergrens. Vervolgens zorgt Opdrachtnemer ervoor dat het meubilair tijdens de contractperiode een betere (hogere) R-waarde krijgt en toont hierop de voortgang. Dit is daarmee onderdeel van het duurzame plan.
23. Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid om de levensduur van het huidige meubilair te verlengen, waar mogelijk te reviseren en weer in te zetten, ook als het meubilair niet aangeschaft is bij Opdrachtnemer.
24. Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid reeds aanwezig meubilair terug te nemen met een zo hoog mogelijke insteek op de R-ladder. Mogelijke opbrengsten voor dit meubilair worden met Opdrachtgever besproken en kunnen onderdeel zijn van het bereiken van de doelen gesteld in het duurzame plan.

Advies:

25. Op verzoek van Opdrachtgever dient Opdrachtnemer het aanwezige meubilair en de voorraad te inventariseren en te merken. Daarbij levert Opdrachtnemer een tool voor het digitaal beheren van het geïnventariseerde meubilair, en werkt dit continue bij, bijv. bij wijzigingen.
26. Opdrachtnemer voert op verzoek van Opdrachtgever een inventarisatie uit binnen een project. Hierbij geeft hij aan welke mogelijkheden er zijn met het huidige meubilair (volgens de mogelijkheden in de duurzaamheidseisen hierboven) en in welke ruimtes een uitbreiding noodzakelijk is.
27. Opdrachtnemer vervult een adviserende rol m.b.t. het creëren en behouden van eenheid binnen de verschillende academies en uitstraling en aansluiting bij de Stijl van het Huis (wordt nog gedefinieerd door Saxion).

28. Opdrachtnemer geeft proactief advies gedurende de looptijd van de overeenkomst. Opdrachtnemer geeft hierbij een (kosten)efficiënte en innovatieve input.
29. Ten behoeve van Gezond en veilig werken en Arbo technische eisen biedt Opdrachtnemer proactief advies en instructie.
30. Opdrachtnemer biedt proactief advies en instructie op het gebied van (innovatief) meubilair voor wijzigende onderwijsvormen (in de toekomst).
31. Voor hergebruik van het meubilair neemt Opdrachtnemer een proactieve adviesrol en draagt oplossingen aan. Indien wordt besloten dat het meubilair wordt afgevoerd, dient dit op een milieu-vriendelijke wijze te gebeuren.
32. Bij project- en buiten catalogusaanvragen van Saxion levert Opdrachtnemer tekeningen, moodboards en 3D ontwerpen voor de in te richten ruimtes. De kosten voor het opstellen en aanleveren zijn onderdeel van de opdracht met een maximum van drie (3) aanpassingen kunnen niet apart in rekening worden gebracht.

Samenwerking met onderwijs

33. Opdrachtnemer biedt jaarlijks relevante workshops en masterclasses aan voor de medewerkers en studenten van Opdrachtgever.
34. Opdrachtnemer verleent de medewerking aan het verstrekken van een volwaardige stage- en afstudeerplaats aan studenten vanuit relevante opleidingsrichtingen van Saxion en biedt hiervoor de benodigde begeleiding.

Proces van aanvraag:

35. Opdrachtnemer sluit aan bij het bestelproces van Saxion, zoals beschreven in het aanbestedingsdocument.
36. Elk artikel in de online meubelcatalogus en bestelomgeving is voorzien van een duidelijke afbeelding en een omschrijving. Ook is de contractprijs zichtbaar (of de van toepassing zijnde korting). In de online bestelomgeving is onderscheid gemaakt tussen de standaard lijn van Saxion (zoals beschreven in de eisen) en het overige assortiment.
37. Binnen 1 werkdag wordt aanvrager gebeld om de aanvraag door te nemen. Opdrachtnemer heeft tijdens dit gesprek ook een adviserende rol om tot een best mogelijke oplossing te komen.
38. Na toetsing van de aanvraag ontvangt de aanvrager binnen 5 werkdagen een definitieve offerte per mail, inclusief afleverdatum. Deze offerte wordt ook gestuurd aan de contractbeheerder en contractmanager van Saxion. Na akkoord van aanvrager en de contractbeheerder wordt de offerte verwerkt tot een bestelling door Opdrachtnemer.

(Op)Levering:

39. Opdrachtnemer houdt te allen tijde rekening met de schooltijden, toets momenten en onderwijsvrije periodes in de jaarplanning en zorgt dat het primaire proces zo min mogelijk overlast ondervindt van de werkzaamheden. Leveringen worden daarom alleen in overleg met Opdrachtgever uitgevoerd.
40. Het meubilair wordt gebruiksklaar opgeleverd (incl. montage). De pakbon dient bij levering aan Opdrachtgever overhandigd te worden.
41. Alle meubilair wordt geleverd tot de juiste plek in de betreffende ruimte.
42. In het kader van duurzaamheid wordt het gebruik van verpakkingsmateriaal zoveel mogelijk beperkt, en waar nodig gebruik te maken van duurzame en/of circulaire verpakkingsmaterialen.
43. Het gebruik en de afvoer van de verpakkingsmaterialen geschiedt volgens de geldende wet- en regelgeving. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het afvoeren van verpakkingsmaterialen.
44. Op verzoek van Saxion zorgt Opdrachtnemer bij levering van nieuw meubilair voor afvoer dan wel verplaatsing van het oude meubilair.
45. Het geleverde meubilair is degelijk en heeft een economische levensduur van minimaal 10 jaar.
46. Meubilair dat aan bovenstaande niet voldoet, dient vervangen te worden door Opdrachtnemer.
47. Vervangende onderdelen moeten tot 10 jaar na oplevering van het meubilair kunnen worden na geleverd. Slijtbare onderdelen (dopjes, slingers, etc.) zijn wanneer nodig gedurende de minimale

levensduur en garantie van 10 jaar gratis na leverbaar voor het bij Opdrachtnemer aangeschafte meubilair.

48. Opdrachtnemer biedt nazorg voor alle vragen en aanpassingen binnen 1 maand na oplevering. (Binnen 1 maand na oplevering zijn alle vragen en aanpassingen naar tevredenheid van de opdrachtgever afgehandeld).
49. Levertijd van maximaal 8 weken op standaard meubilair.
50. Levertijd van maximaal 10 weken op interieurbouw.
51. Opdrachtnemer heeft bij bestelling afstemming over de datum van levering met de betreffende contactpersoon van Saxion. Saxion beoordeelt en accordeert de datum van levering.
52. Leverdatum die overeen wordt gekomen bij bestelling geldt als vastgestelde deadline.
53. Opdrachtnemer draagt zorg voor opslag tussen productie en de afroep of uitlevering, ook in geval van uitloop van planning. Hiervoor worden geen extra kosten in rekening gebracht.

Gebruik:

54. Het meubilair dient eenvoudig en flexibel verplaatsbaar te zijn door medewerkers van Opdrachtgever.
55. Alle materialen, inclusief eventuele stoffen bekleding, dienen eenvoudig schoongehouden te kunnen worden met gangbare middelen.
56. Alle meubilair dient stootbestendig te zijn, ook bij intensief gebruik.
57. Alle constructies, materialen en verstelbare onderdelen zijn, naar oordeel van Saxion, stabiel, stevig, (brand)veilig, betrouwbaar, circulair en duurzaam.
58. De minimale garantietermijn betreft 10 jaar.
59. Opdrachtnemer stelt een app of een online portal beschikbaar waar Opdrachtgever defecten en klachten eenvoudig kan melden of onderdelen kan bijbestellen.
60. Defecten en klachten worden binnen 1 dag na melding opgepakt en teruggekoppeld over het vervolg door Opdrachtnemer.
61. Reparaties worden uitgevoerd in overleg met de contactpersoon van Opdrachtgever.
62. Opdrachtnemer registreert de aanschaf van het meubilair en beheert de garantietermijnen van het meubilair. Deze actuele registratie kan Saxion op verzoek ontvangen.

Eisen interieurbouw:

63. Opdrachtnemer behoudt de regie op de werkzaamheden, ook als deze worden uitgevoerd door een onderaannemer. Opdrachtnemer is het aanspreekpunt voor Opdrachtgever.
64. Op interieurbouw zijn dezelfde eisen van toepassing als voor standaardmeubilair.
65. Opdrachtnemer borgt eenheid tussen het standaardmeubilair uit de catalogus en het maatwerkmeubilair (interieurbouw) en integreert beide oplossingen in de ontwerpen en tekeningen.
66. Naar aanleiding van een aanvraag voor interieurbouw wordt altijd een offerte opgesteld met een open begroting, ter beoordeling door Opdrachtgever.
67. Voor onderaannemers zijn dezelfde gestelde voorwaarden van toepassing als voor Opdrachtnemer.

Eisen per meubelstuk:

68. Naast in het prijzenblad genoemd meubilair kan Saxion nog andere meubels uitvragen. Hiervoor dient Opdrachtnemer een aantoonbaar scherpe prijs aan te bieden, de aantoonbaarheid dient verder uitgewerkt te worden in het antwoord op Open vraag 3.
69. De maatvoeringen en kleurstellingen van het uitgevraagde meubilair dienen flexibel verkrijgbaar te zijn.
70. Het meubilair is voorzien van doppen of andere vorm van bescherming t.b.v. de vloeren, passend bij de betreffende vloer.
71. Het meubilair is voldoende degelijk en stevig (naar het oordeel van Opdrachtgever).
72. De bediening van de bureaus dient geplaatst te worden aan de voorzijde van het blad.

Communicatie:

73. Tijdens de uitlevering blijft Opdrachtnemer het aanspreekpunt. Bij de uitlevering van een project dient de contactpersoon aanwezig te zijn bij de uitlevering voor de coördinatie.

Contractmanagement

74. Opdrachtnemer stelt een vast contactpersoon (single point of contact) aan voor alle vragen en opmerkingen van Saxion en voor borging van de kwaliteit en de snelheid van de dienstverlening en zal de samenhang tussen projecten bij Saxion herkennen en aangeven.
75. De contactpersoon van Opdrachtnemer dient tevens over voldoende mandaat te beschikken om escalaties direct op te kunnen lossen.
76. De vaste contactpersoon van Opdrachtnemer dient tijdens kantooruren telefonisch en per email bereikbaar te zijn, waarbij deze binnen twee (2) werkdagen inhoudelijk reageert op email, telefonisch contact en/of voicemailberichten.
77. Ook wordt door Opdrachtnemer een vaste vervanger aangesteld. Indien de vaste contactpersoon langer dan twee (2) werkdagen afwezig is, neemt de vaste vervangende contactpersoon automatisch deze werkzaamheden over.
78. Bij het initieel vaststellen van de contactpersoon en vervangend contactpersoon kan Opdrachtgever een intakegesprek met deze personen van Opdrachtnemer wensen, waarbij Opdrachtgever haar akkoord dient te geven op de invulling van de persoon voor de rol.
79. In het geval Opdrachtgever niet tevreden is over de wijze waarop een contactpersoon van de Opdrachtnemer fungeert, is Opdrachtgever gerechtigd te verlangen dat Opdrachtnemer deze anders beminst. In dat geval wordt Opdrachtnemer geacht gehoor aan dit verzoek te geven en deze rol met een adequaat persoon te bemensen. Hiertoe kan ook een intakegesprek plaatsvinden tussen de nieuwe functionaris van de Opdrachtnemer met die van Opdrachtgever, waarbij Opdrachtgever haar akkoord wel/niet zal geven op deze bemensing.
80. De contactpersoon van Opdrachtnemer overlegt periodiek, minimaal eens per kwartaal, met de contractmanager van Opdrachtgever. In het periodiek overleg wordt onder andere besproken: de dienstverlening, de doelstellingen, trends en ontwikkelingen als duurzaamheid en circulariteit, visie en advies op gezond en veilig werken, de resultaten van de KPI's, beheersmaatregelen en verbetervoorstellen. Ook wordt gekeken naar het behalen van de doelstellingen 2024 van Opdrachtgever, de uitgezette acties en voortgang met als doel het continue verbeteren van de leveranciersprestaties en het continue aandragen en uitwerken van innovatieve oplossingen. Opdrachtnemer heeft hierbij een proactieve houding en borgt continue betrokkenheid bij Opdrachtgever voor het creëren van meerwaarde.
81. Opdrachtnemer houdt managementinformatie bij die input levert voor het naleven van de KPI's en ten behoeve van de accountmanagementgesprekken. Opdrachtnemer toont aan dat onderstaande KPI's behaald zijn met valide en aantoonbaar betrouwbare informatie.
82. Opdrachtnemer stelt ter voorbereiding op het periodiek overleg duidelijke, SMART geformuleerde voortgangsrapportages op. Onderstaande gegevens moeten minimaal zijn opgenomen in de managementrapportage:
- a. Behalen van de KPI's (KPI's, norm, waarde/score, afwijking, beheersmaatregel/actie e.d.)
 - b. Aantal reparaties en revisies
 - c. Volume aanschaf/ teruggave/hergebruikt meubilair, uitgesplitst in type meubelstuk
 - d. Klachtenrapportage inclusief responstijd en afhandelingsstijd en wijze van afhandeling
 - e. Mate van toepassing circulaire mogelijkheden volgens de R-ladder
 - f. Informatie over hybride en gezond en veilig werken
 - g. Verbetervoorstellen inclusief opvolging
 - h. Specifieke aanvullende managementinformatie op verzoek van opdrachtgever (verzoek door opdrachtgever wordt uiterlijk 2 weken voor kwartaaloverleg gedaan)
83. Opdrachtgever draagt zorg voor correcte aanlevering van informatie en rapportages op basis van de gestelde eisen. Dit betekent dat opdrachtnemer tijdig en in de juiste vorm aanlevert. In 100% van de gevallen wordt hieraan voldaan.
84. Opdrachtnemer levert bij start van de overeenkomst aan Opdrachtgever een plan van aanpak over de wijze van monitoren, de wijze van rapporteren, beheersmaatregelen en mogelijke

verbetermaatregelen. Opdrachtgever bepaalt of deze aanpak voldoet. Als dit niet zo is, dan past Opdrachtnemer zijn aanpak aan.

85. Opdrachtnemer voert de Kritieke Presentatie Indicatoren (KPI's) uit conform beschreven in de Service Level Agreement (SLA). De SLA is als bijlage opgenomen in deze aanbesteding.
86. Indien één of meerdere KPI(s) niet gehaald wordt, is Opdrachtnemer verplicht om een plan van aanpak aan te leveren binnen 4 weken waarin zij aangeeft hoe dit wordt opgelost en hoe dit de volgende keer te voorkomen. Als Opdrachtgever akkoord is met het plan wordt het binnen 2 weken uitgevoerd. In het plan staat aangegeven wanneer de beschreven resultaten behaald zijn. Bij structurele tekortkomingen op één of meerdere KPI(s), zal de contractmanager van Opdrachtgever zich in overleg met de contracteigenaar beraden over te nemen (sanctie)maatregelen, waaronder het niet verlengen dan wel ontbinden van de overeenkomst.

Facturatie

87. Opdrachtnemer draagt zorg voor correct facturatieproces op basis van de door Opdrachtgever gestelde eisen. Dit betekent dat opdrachtnemer tijdig en juiste facturen aanlevert en dat deze zijn voorzien van de juiste kenmerken. In 100% van de gevallen zijn de facturen correct.
88. Opdrachtgever streeft naar een zoveel mogelijk papierloos proces en het digitaal en geautomatiseerd vastleggen van gegevens. Opdrachtnemer faciliteert hierin.
89. Opdrachtnemer factureert na complete oplevering van alle meubilair en na akkoord van Opdrachtgever.
90. Facturen dienen digitaal te worden verzonden naar het e-mailadres: facturen@saxion.nl.
91. De PDF-factuur dient onder vermelding van het door Opdrachtgever gegenereerde referentienummer digitaal verstuurd te worden ten name van de volgende adressering:
Saxion
Afdeling FSO / naam contactpersoon en afdeling
92. Indien de juiste referentie ontbreekt op de factuur is Opdrachtgever gerechtigd de factuur te retourneren.
93. Extra kosten voor aanvullende dienstverlening anders dan deze onderdeel zijn van de overeenkomst kunnen alleen na een door Opdrachtgever verstrekt inkoopopdracht (inclusief inkoopordernummer) worden gefactureerd.
94. De tarieven kunnen eenmaal per jaar op voorstel van Opdrachtnemer in overleg en na goedkeuring van Opdrachtgever worden herzien, met uitzondering van wijzigingen die dwingend door de overheid worden voorgeschreven.
95. De eerste prijssherziening is mogelijk bij de eerste verlenging na afloop initiële looptijd van de Overeenkomst (te weten 01-01-2024) en vervolgens één (1) maal per jaar. Basis voor indexatie is de consumenten prijsindex voor alle huishoudens (2015=100) van oktober van het voorafgaande jaar, uitgegeven door het CBS(<https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/83131NED/table?fromstatweb>). De indexatie is gemaximeerd tot 2% per jaar.
96. Opdrachtnemer dient vooraf zijn prijswijzigingen specifiek te communiceren met de contracteigenaar t.b.v. accordering van de betreffende prijswijziging.
97. De verhoging mag alleen doorgevoerd worden als aan alle eisen en Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's) is voldaan.