

	Appendix 4
	Programma van Eisen aanbesteding kantoormeubilair AGW Gemeente Eindhoven
	Algemeen
1	De Inschrijver verklaart expliciet dat hij voldoet aan alle in het Beschrijvend document en daarbij behorende bijlage(n) genoemde voorwaarden en eisen die aan de Opdracht zijn gesteld. De Inschrijver dient hiervoor de Akkoordverklaring invulbijlage B in te vullen en te ondertekenen.
	Materiaal en Duurzaamheid
2	Het aangeboden meubilair voldoet aan de geldende brandveiligheidsvoorschriften. Producten/materialen met een verhoogd risico ten aanzien van het brandgedrag dienen vermeden te worden.
3	De vormgeving van de producten staat in dienst van de functie die het product dient te vervullen en de plaats waar dat gebeurt. De producten hebben een constante hoogwaardige kwaliteit en dienen flexibel en aanpasbaar te zijn. De producten voldoen aan de modernste eisen van veiligheid en ergonomie.
4	Al het kantoormeubilair moet primair voldoen – ook qua maatvoering - aan de NPR 1813 normering.
5	Aanvullende NEN eisen ten aanzien van het werkplekmeubilair: - Bureaustoelen: NEN-EN 1335 1,2 en 3 (Kantoormeubelen – Kantoorstoelelen) - Kantoorwerktafels en bureaus: NEN-EN 527 1,2 en 3 (Ergonomie – Norm voor kantoorwerktafels en bureaus), NEN2249 (Ergonomie – Ergonomische criteria voor kantoorwerktafels), NEN 2441 (Ergonomie – Ergonomische criteria voor zit-stafels voor kantoorwerk) en NEN 1824 (Ergonomie - Ergonomische eisen voor de oppervlakte van (werkplekken) in administratieve ruimtes en kantoren)

6	Aanvullende NEN eisen bekleding van stoelen en panelen: - NEN-EN 1021 1 en 2 (Meubelen – Bepaling van de ontvlambaarheid van beklede meubelen) - BS EN ISO 12947 (Bepaling van slijtvastheid). De slijtvastheid van bekleding is gegarandeerd gelijkwaardig aan minimaal 50.000 rubs Martindale bij een belasting van 12 Kpa - BS EN ISO 105-B02 (Textiel – Tests voor kleurechtheid – Deel B02: Kleurvastheid bij kunstmatig licht): kleurechtheid 5
7	Aanvullende overige NEN eisen meubilair: NEN-EN 1022 (Zitmeubelen - Bepaling van de stabiliteit) NEN-EN 15186 (Meubelen – Beoordeling van de oppervlakteweerstand tegen krassen) NEN-EN 15372 (Meubelen – Sterkte, duurzaamheid en veiligheid – eisen voor tafels voor niet huishoudelijk gebruik) NEN-EN 16139 (Meubelen - Sterkte, duurzaamheid en veiligheid – eisen voor stoelen voor niet huishoudelijk gebruik) NEN-EN 14703 (Meubelen – Verbindingen voor niet-huishoudelijke, gekoppelde zitmeubelen in een rij)
8	Van alle beschreven NEN normen worden de laatst vastgestelde normen bedoeld.
9	De producten moeten minimaal voldoen aan ambitieniveau 1 van de criteria voor maatschappelijk verantwoord inkopen voor kantoormeubilair (https://www.mvicriteria.nl/nl/webtool?cluster=2#/23/2//nl). De eisen van gemeente Eindhoven prevaleren boven de eisen van ambitieniveau 1 van het milieucriteriadocument, indien deze met elkaar in tegenspraak zijn.
Samenwerking in ontwerp- en uitroltraject	
10	De Opdrachtnemer ondersteunt het projectteam van de gemeente Eindhoven proactief bij de definitieve inrichtingskeuzes binnen de gewenste functionaliteit en het beschikbaar budget. In onderling overleg wordt een digitale productencatalogus samengesteld.
11	De Opdrachtnemer stelt voor de uitrol van de levering van het meubilair een projectmanager aan die het aanspreekpunt is voor de gemeente Eindhoven gedurende het gehele project/looptijd van de raamovereenkomst.
Bestellen en leveren	

12	De levertijd van het meubilair bedraagt maximaal 10 weken na de dag waarop de bestelling door Opdrachtgever is geplaatst. Dit geldt ook voor de nabestellingen. Langere levertijden moet de Inschrijver goed kunnen onderbouwen en dient in overleg met Opdrachtgever te worden gedaan / na expliciet akkoord van Opdrachtgever.
13	Bestellingen kennen geen minimale bestelwaarde en worden voorafgegaan door een offerte. Opdrachtgever heeft nadrukkelijk <i>niét</i> de intentie om frequent kleine bestellingen te plaatsen.
14	Opdrachtnemer zal gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst zorgdragen voor levering, montage, het op de juiste plaats gebruiksklaar en schoon opstellen van het nieuwe meubilair en – indien gewenst - instructie(s) geven aan medewerkers.
15	Na melding van een foutieve en/of beschadigde levering en/of niet correct werkend meubilair wordt het geleverde in overleg met de Opdrachtgever opgehaald door de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer zorgt voor reparatie of een nieuwe levering zonder daarvoor extra kosten in rekening te brengen. De nieuwe levering dient, indien de Opdrachtgever dat wenst, binnen 24 uur te worden afgehandeld. Een tijdelijke oplossing op kosten van de Opdrachtnemer is in overleg ook mogelijk.
16	Opdrachtnemer zal deelleveringen vermijden. Deelleveringen zijn uitsluitend toegestaan in overleg met Opdrachtgever.
17	Opdrachtnemer voorziet in een inkoopstelsel dat gekoppeld wordt aan het inkoopstelsel van Opdrachtgever (nu ProActis) welke thans bij de gemeente wordt gebruikt, via een OCI-koppeling. Deze OCI-koppeling dient uiterlijk 31-12-2021 te zijn gerealiseerd.
18	De Opdrachtnemer levert franco op de bij de bestelling opgegeven locatie en berekend geen overige kosten, zoals administratiekosten, orderkosten, vervoerskosten of andere kosten.
Onderhoud en reparaties	
19	De garantietermijn bedraagt - mede in het kader van het Duurzaamheidsbeleid van de gemeente Eindhoven - tenminste tien (10) jaar voor al het te leveren meubilair en aanverwante goederen uit onderhavige aanbesteding, aansluitend op de opleveringsdatum.
20	Indien een onderdeel of component gedurende de looptijd van de garantie wordt vervangen dan loopt de garantie op het betreffende onderdeel tot het einde van de initiële garantieperiode van 10 jaar. <i>Voorbeeld: bij vervanging van een gasveer na 9 jaar, hoeft op deze gasveer slechts een garantie van 1 jaar te worden gegeven.</i>

21	Onverkort het bovenstaande geldt, dat voor elk bij de Opdrachtnemer gemeld gebrek een nieuwe onderhoudsperiode ingaat van minimale (minimaal) twaalf maanden, ingaande op het moment van herstel van genoemd gebrek.
22	Alle kosten voor preventief onderhoud, correctief onderhoud, verhelpen van storingen en eventuele vervanging van meubilair of onderdelen daarvan maken gedurende de garantieperiode deel uit van de aanbidding (dit is inclusief arbeid, transport- en voorrijkosten, materiaalkosten en eventuele andere kosten).
23	Onderhoud vindt in beginsel plaats bij de Opdrachtgever.
24	Bij melding van een probleem binnen de garantieperiode wordt dit binnen vijf (5) werkdagen ter plaatse onderzocht en waar mogelijk opgelost. Is dit niet mogelijk, dan stelt de Opdrachtnemer indien nodig kosteloos vervangend meubilair ter beschikking.
25	Vervangende onderdelen en nieuw te leveren meubilair in 'dezelfde lijn' als aangeboden door Opdrachtnemer, moeten tot tien (10) jaar na datum van oplevering van de totale vervanging worden nageleverd.
Communicatie, personeel en rapportage	
26	Gedurende de looptijd van de raamovereenkomst vindt eenmaal per jaar (of zoveel vaker als één van de partijen het nodig acht) overleg plaats tussen de centrale contactpersoon van de leverancier en de contractmanager van de gemeente Eindhoven. Tijdens deze evaluatie komt de algemene gang van zaken betreffende de uitvoering van de overeenkomst aan bod, worden verbeterpunten of onvolkomenheden besproken, en marktontwikkelingen.
27	De Opdrachtnemer garandeert de inzet van gekwalificeerd en representatief personeel die – indien communicatie met medewerkers van de gemeente noodzakelijk is – de Nederlandse taal machtig zijn.
28	De Opdrachtnemer beschikt over een klachtenprocedure die gebruikt kan worden voor deze Opdracht. Per klacht ontvangt de Opdrachtgever binnen 24 uur een inhoudelijk reactie inclusief een voorstel om de klacht op te lossen en herhaling van een vergelijkbare klacht te voorkomen

29	De Opdrachtgever wenst duidelijke structuren t.a.v. rapportage en overleg vast te stellen. Gedurende de looptijd van het contract wil Opdrachtgever over managementinformatie kunnen beschikken. Opdrachtnemer levert bij de contractmanager uiterlijk twee (2) weken na ieder half jaar en cumulatief na afronding van ieder half jaar digitaal de managementinformatie over het totale contract en per locatie: • Overzicht van de geleverde meubels; • Overzicht van de geleverde meubels per locatie; • Overzicht van de omzet per product en per locatie; • Marktconformiteit; • Budgetbewaking; • Overzicht van klachten en de wijze van afhandeling (inclusief vermelding van de indiener van de klacht); • Genomen structurele maatregelen om regelmatig terugkomende klachten/ problemen/ tekortkomingen op te lossen; • Garantieafhandeling en onderhoud; • Overeengekomen KPI's.
Prijzen en facturatie	
30	De Inschrijving bevat een volledig ingevuld prijzenblad , waarvan de aantallen en types een indicatie betreffen. Hieraan kunnen geen rechten worden ontleend.
31	Indien Opdrachtnemer artikelen niet conform marktconforme prijzen aanbied behoudt de Opdrachtgever zich het recht voor deze bij een andere leverancier af te nemen. Marktconforme prijzen zijn prijzen die ook worden betaald bij andere leveranciers, voor een vergelijkbaar product, onder gelijke condities, in dezelfde markt en periode. Opdrachtgever behoud het recht bij derden prijzen te benchmarken.

32	Facturatie wordt aangeleverd nadat levering is voltooid. Aan de facturatie worden de volgende eisen gesteld: a) Opdrachtnemer is verplicht één emailadres voor alle orders aan Opdrachtgever op te geven waar naartoe orders worden gestuurd door Opdrachtgever. b) Opdrachtnemer is verplicht altijd het door Opdrachtgever gegeven inkoopordernummer op te nemen op factuur. Aanlevering van facturen dient digitaal te geschieden in PDF naar factuur@eindhoven.nl voorzien van voornoemde inkoopordernummer. c) Opdrachtnemer accepteert geen orders van Opdrachtgever die buiten het inkoopstelsel van Opdrachtgever (ProActis) naar Opdrachtnemer worden gestuurd. d) Als Opdrachtnemer toch orders vanuit de organisatie van Opdrachtgever ontvangt buiten het inkoopstelsel van Opdrachtgever (ProActis), dient Opdrachtnemer dit te melden bij de contractmanager van Opdrachtgever. Zonder deze melding vooraf, is Opdrachtgever niet tot betaling verplicht. e) Opdrachtnemer is verplicht altijd een 1 op 1 relatie tussen order en factuur te hanteren, tenzij door Opdrachtgever uitdrukkelijk anders wordt aangegeven. De contactpersonen m.b.t. het factureren worden na definitieve gunning aan de Opdrachtnemer, kenbaar gemaakt. Deze contactpersoon is het aanspreekpunt voor Opdrachtgever voor alle zaken die met de facturering te maken hebben. Vanuit Opdrachtgever is dit de contractmanager. Een factuur van Opdrachtnemer dient altijd betrekking te hebben op één Opdracht.
----	---