

Bijlage D: Programma van Eisen

In dit Programma van Eisen zijn de eisen opgenomen die de Aanbestedende dienst stelt aan de gevraagde Diensten en aan de prijsstelling. Inschrijver dient bijlage F 'Akkoordverklaring Programma van Eisen' rechtsgeldig te ondertekenen en aan de Inschrijving toe te voegen om hiermee te verklaren dat Inschrijver akkoord gaat met en voldoet aan de in het Programma van Eisen gestelde eisen.

Het niet voldoen aan een eis zal voor Aanbestedende dienst aanleiding zijn de Inschrijving uit te sluiten van verdere beoordeling.

| Eisen aan de leveringen en daaraan gerelateerde werkzaamheden | |
|--|--|
| 1 | De Inschrijver stelt een projectmanager beschikbaar die als vast contactpersoon voor de Opdrachtgever fungeert. De projectmanager draagt zorg voor de coördinatie van de levering van het meubilair en de bijbehorende werkzaamheden. |
| 2 | Opdrachtnemer houdt zich aan – en handelt volledig overeenkomstig – de vigerende wet- en regelgeving bij het leveren van de benodigdheden. |
| 3 | Inschrijver gaat akkoord met het buiten de Overeenkomst afnemen van meubilair als niet door Opdrachtnemer aan de vraag kan worden voldaan. |
| 4 | Opdrachtnemer levert de in de Offerteaanvraag (paragraaf 1.3) omschreven benodigdheden, voor de in zijn Offerte aangeboden prijzen en tarieven, exclusief Btw. |
| 5 | Op de tekeningen Bijlage L: Nikhef Amsterdam losse inrichting is het meubilair uitgewerkt dat door Inschrijver dient te worden vervaardigd, geleverd en geïnstalleerd. |
| 6 | Het aangeboden meubilair voldoet aan de geldende brandveiligheidsvoorschriften. Producten/materialen met een verhoogd risico ten aanzien van het brandgedrag dienen vermeden te worden. |
| 7 | Voor alle werkzaamheden geldt dat de voorschriften van de fabrikant/leverancier opgevolgd moeten worden; |
| 8 | Inschrijver is verantwoordelijk voor de controle van de maatvoering van het meubilair in het werk; |
| 9 | De uitvoerbaarheid en kwaliteit van het meubelwerk op basis van de tekeningen is ter verantwoording en beoordeling van Inschrijver. Eventuele aanpassingen dienen tijdig te worden afgestemd met Opdrachtgever; |
| 10 | Toevoegingen aan de constructie i.v.m. doorhangen of sterkte dienen door Inschrijver plaats te vinden in overleg met en na goedkeuring van Opdrachtgever; |
| 11 | 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. |
| 12 | De Opdrachtnemer ondersteunt het projectteam van de Opdrachtgever proactief bij de definitieve inrichtingskeuzes binnen de gewenste functionaliteit, gebruiksgemak, comfort, representativiteit, inclusief adviezen omtrent onderhoudsarme en langdurig in optimale conditie te behouden artikelen en de ondergronden waarop deze geplaatst worden, én het beschikbaar budget. In onderling overleg wordt een digitale productencatalogus samengesteld. |

| | |
|--|--|
| 13 | Inschrijver is verantwoordelijk voor het leveren en aanbrengen van de benoemde verlichting conform maatwerktekeningen in bijlage L. De posities van de verlichting dienen door Inschrijver in nauw overleg met Opdrachtgever te worden bepaald. De eventueel benodigde vaste aansluitingen vinden plaats door een door Opdrachtgever aangewezen E-installeur; |
| 14 | Er dient tijdig nauwe afstemming plaats te vinden inzake aansluitpunten, installatietechnische voorzieningen, doorvoergaten enz. met de interieurarchitect, installateur E- en W en Opdrachtgever. Indien van toepassing zal het aansluiten van W-voorzieningen plaatsvinden door een door Opdrachtgever aangewezen W-installeur; |
| 15 | Inschrijver dient te garanderen dat de geleverde producten voldoen aan de criteria zoals gesteld in BREEAM-credit HEA 9 voor bouw- en afwerkingsmaterialen; |
| 16 | Medewerkers van Inschrijver zijn zelf verantwoordelijk voor de persoonlijke beschermingsmiddelen; Voor de daadwerkelijke leveringen plaatsvinden zijn in overleg met Opdrachtgever werkplannen opgesteld en goedgekeurd voordat uitvoering plaatsvindt. Opdrachtnemer volgt instructies van Opdrachtgever nauwkeurig op (bijv. om de toegestane vloerbelasting bij transporten niet te overschrijden). |
| 17 | Het afvoeren van afval en verpakkingsmateriaal behoort tot de verplichtingen van de Inschrijver. Onder afval wordt verstaan alles wat van de te verwerken bouwstoffen na hun verwerking overblijft als onverwerkbaar voor het werk, zoals steen en betonresten, specieresten, haksel, krullen, resten vloerbedekking, lijmremmers, lijmresten en dergelijke; Met name verpakkings- en transportmaterialen van de geleverde zaken behoren tevens tot door Inschrijver af te voeren afval. |
| 18 | Dagelijks, bij het beëindigen van de werkzaamheden, dient de werkvloer met inbegrip van de aan- en afvoerroutes schoon en opgeruimd te worden achtergelaten door Inschrijver. Zulks ter beoordeling van de Opdrachtgever/opzichter; |
| 19 | Vervangende onderdelen en nieuw te leveren meubilair in 'dezelfde lijn' als aangeboden door Opdrachtnemer, moeten tot vijf (5) jaar na datum van oplevering van de totale vervanging kunnen worden geleverd. |
| 20 | De garantietermijn van alle Leveringen inclusief daaraan gerelateerde werkzaamheden bedraagt minimaal 32 maanden; |
| 21 | Inschrijver dient bij oplevering van alle Leveringen alle onderhoudsvorschriften in het Nederlands aan Opdrachtgever te verstrekken (digitaal). Het niet tijdig of incompleet aanleveren van de bescheiden kan betaling van de laatste termijn verhinderen. |
| 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 | 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. |
| Communicatie, personeel en rapportage | |
| 24 | Aanbestedende dienst eist dat de continuïteit van de dienstverlening zoveel als mogelijk wordt geborgd en voorziet daarin een belangrijke rol voor een vaste accountmanager bij Opdrachtnemer. Deze vervult de rol van primair contactpersoon en borgt kennis over de Aanbestedende dienst bij Opdrachtnemer. |
| 25 | Mocht een wisseling van de accountmanager plaatsvinden, is Opdrachtnemer er verantwoordelijk voor dat deze gedegen wordt ingewerkt. Meerkosten als gevolg van een wisseling kunnen niet in rekening gebracht worden bij Opdrachtgever. Bij een wisseling van accountmanager, wordt eerst de gelegenheid geboden aan de contactpersoon van Opdrachtgever om kennis te maken. |
| 26 | De kosten van het accountmanagement dienen verwerkt te zijn in de tarieven. Er kunnen geen extra kosten voor in rekening worden gebracht. |
| 27 | Opdrachtnemer formeert een vast accountteam voor de dienstverlening aan Opdrachtgever, onder leiding van de vaste accountmanager. |

| | |
|---|---|
| 28 | Opdrachtnemer dient in het geval van calamiteiten 24/7 bereikbaar te zijn via een centraal contactpersoon / centrale contactgegevens. |
| 29 | Opdrachtnemer en diens medewerkers communiceren te allen tijde met Opdrachtgever in de Nederlandse taal, zowel in woord als in geschrift. |
| 30 | 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: <ul style="list-style-type: none"> • 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; • Overeengekomen KPI's. |
| 31 | Opdrachtnemer beschikt over een klachtenprocedure die gerelateerd is aan de te leveren dienstverlening. |
| 33 | Ontvangst van vragen en klachten wordt binnen drie werkdagen schriftelijk <u>bevestigd</u> . Vragen en klachten worden binnen vijf werkdagen na de melding schriftelijk <u>beantwoord</u> . |
| Eisen met betrekking tot de prijzen/tarieven | |
| 34 | Inschrijver geeft, door middel van het invullen van bijlage K 'Prijzen' inzicht in de voor deze opdracht te hanteren all-in totaalprijs exclusief btw, inclusief alle in de Aanbestedingsdocumenten benoemde werkzaamheden, reis-, verblijf en administratiekosten, parkeerkosten, kosten voor alle benodigde materialen en alle eventuele verdere overige kosten. |
| 35 | Inschrijver dient de geel gearceerde cellen in bijlage K 'Prijzenblad' volledig in te vullen, uit te printen en rechtsgeldig te ondertekenen en toe te voegen aan zijn Inschrijving. |
| 36 | De prijzen en tarieven zoals geoffreerd op bijlage K 'Prijzenblad' zijn onveranderlijk en vast gedurende de initiële looptijd van de Overeenkomst. De genoemde prijzen blijven vanaf het moment van opdrachtverstrekking vast voor de periode van vijf (5) jaar, behoudens de wettelijke indexeringen conform de CBS-index (welke?) |
| 37 | De door Inschrijver opgegeven prijzen dekken alle in de Aanbestedingsdocumenten opgenomen eisen. Dit betekent dat er geen bijkomende kosten door Inschrijver in rekening worden gebracht. |
| Eisen met betrekking tot facturatie | |
| 38 | Per april 2019 is Aanbestedende dienst in staat om e-facturen te kunnen ontvangen en verwerken. Een elektronische factuur (e-factuur) is een gestructureerd elektronisch bestand dat automatische en elektronische verwerking mogelijk maakt (geen pdf-factuur). Het verzenden van e-facturen is de laatste jaren laagdrempelig geworden. Zo hebben de meeste boekhoudsoftwarepakketten de optie om e-facturen te sturen inmiddels ingebouwd. Maakt Inschrijver geen gebruik van een boekhoudpakket, dan bestaan er via marktpartijen bijvoorbeeld portalen die Inschrijver toegang geven tot een netwerk dat eenvoudige uitwisseling van e-facturen naar Aanbestedende dienst mogelijk maakt. Indien Aanbestedende dienst op termijn besluit om e-factureren voor haar leveranciers verplicht te stellen, dient Inschrijver facturen elektronisch te kunnen verzenden, zodat deze met inachtneming van de door Aanbestedende dienst gegeven specificaties elektronisch door Aanbestedende dienst kunnen worden ontvangen en verwerkt. Hiervoor mogen geen kosten in rekening worden gebracht aan Aanbestedende dienst. |
| 39 | Facturatie vindt plaats conform de betalingsregeling van artikel 4.2 van de Overeenkomst. |
| 40 | Een factuur dient minimaal de volgende gegevens te bevatten: <ul style="list-style-type: none"> • Factuurdatum |

| | |
|--|---|
| | <ul style="list-style-type: none">• Hoogte van de vergoeding/termijn (en welk deel van toepassing is)• Leverdata• Ordernummer• Omschrijving van geleverde diensten en op welke instituut van toepassing• Totaalbedrag factuur (exclusief en inclusief btw)• Inkoopnummer |
|--|---|