

## Programma van Eisen

### Algemeen

Nr.	Geformuleerde Eis																																
1.	<p>Minimaal te voldoen aan de Milieucriteria voor het maatschappelijk verantwoord inkopen van Kantoormeubilair volgens Pianoo.nl zoals hieronder benoemd.</p> <p><b>Milieucriteria Kantoormeubilair</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Code</th> <th>Criterium</th> <th>Onderwerp</th> <th>Ambitieniveau</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>018.05</td> <td>Voldoen aan formaldehydeklasse E1 is verplicht</td> <td>Plaatmateriaal</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>018.10</td> <td>(Verwerkt) Hout dient aan duurzaamheidseisen te voldoen</td> <td>Duurzaam hout</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>018.11</td> <td>Eisen aan kunststof onderdelen</td> <td>Kunststof</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>018.31</td> <td>Eisen ten aanzien van levensduur textiel</td> <td>Textiel</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>018.32</td> <td>Basiseisen aan duurzame bekledingsmaterialen</td> <td>Textiel</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>018.37</td> <td>Opvulmaterialen hebben een laag gehalte aan chemische residuen</td> <td>Textiel</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>018.39</td> <td>Beperking voor coatingmengsels</td> <td>Coating</td> <td>1</td> </tr> </tbody> </table> <p>Verklaring van de ambitieniveau's vindt u in het document criteria voor maatschappelijk verantwoord inkopen, zie bijlage 2.</p>	Code	Criterium	Onderwerp	Ambitieniveau	018.05	Voldoen aan formaldehydeklasse E1 is verplicht	Plaatmateriaal	1	018.10	(Verwerkt) Hout dient aan duurzaamheidseisen te voldoen	Duurzaam hout	1	018.11	Eisen aan kunststof onderdelen	Kunststof	1	018.31	Eisen ten aanzien van levensduur textiel	Textiel	1	018.32	Basiseisen aan duurzame bekledingsmaterialen	Textiel	1	018.37	Opvulmaterialen hebben een laag gehalte aan chemische residuen	Textiel	2	018.39	Beperking voor coatingmengsels	Coating	1
Code	Criterium	Onderwerp	Ambitieniveau																														
018.05	Voldoen aan formaldehydeklasse E1 is verplicht	Plaatmateriaal	1																														
018.10	(Verwerkt) Hout dient aan duurzaamheidseisen te voldoen	Duurzaam hout	1																														
018.11	Eisen aan kunststof onderdelen	Kunststof	1																														
018.31	Eisen ten aanzien van levensduur textiel	Textiel	1																														
018.32	Basiseisen aan duurzame bekledingsmaterialen	Textiel	1																														
018.37	Opvulmaterialen hebben een laag gehalte aan chemische residuen	Textiel	2																														
018.39	Beperking voor coatingmengsels	Coating	1																														
2.	Inschrijver beschikt over één of meer contactpersonen die gedurende de duur van de overeenkomst minimaal tijdens kantooruren (ma t/m vrij 8:30-17:00 uur) voor standaard en spoedaanvragen beschikbaar zijn.																																
3.	Wanneer er na levering nog vragen zijn, dan moeten medewerkers terecht kunnen (telefonisch en via mail) bij de servicedesk van de inschrijver.																																
4.	Inschrijver beschikt over voldoende en bekwaam personeel om de opdracht uit te voeren.																																
5.	Gedurende de looptijd van de overeenkomst vinden er per jaar minimaal twee (2) operationele overleggen plaats met de medewerker servicedesk en beleidsmedewerker en een tactisch overleg met de teamleider en beleidsmedewerker 1x per jaar.																																

### Levering, logistiek en registratie

Nr.	Geformuleerde Eis
6.	Het levergebied is Nederland (Waddeneilanden niet meegerekend).
7.	Wijze van aflevering voor de thuiswerkplekvoorziening: achter de voordeur (begane grond of 1 <sup>ste</sup> verdieping of 2 <sup>de</sup> verdieping (in geval van hoogbouw telt de woonverdieping als begane grond), in de door medewerker aangewezen ruimte.
8.	Inschrijver dient het geleverde meubilair werkend op te leveren (dus niet alleen maar neerzetten bij de voordeur, maar ook afmonteren.) op de door medewerker aangewezen locatie. Onderdeel van de plaatsing is het instellen van bureau en bureaustoel conform eis 19 van dit pve, incl. het retour nemen van eventuele verpakkingsmaterialen.

9.	<u>Ophalen meubilair</u> Opdrachtgever heeft in de afgelopen periode al thuiswerkmeubilair verstrekt welke mogelijk retour genomen dient te worden. Uit de inventarisatie blijkt dat er ongeveer 100 bureaustoelen en 10 bureaus uit de gemeentehuizen bij medewerkers thuis staan. De medewerker van de Opdrachtgever dient bij het bestellen van de thuiswerkplekvoorziening aan te geven welke zaken retour moeten, zodat inschrijver rekening kan houden met het retour te nemen meubilair en aflevert op een nader te bepalen locatie van de opdrachtgever.
10.	Medewerkers dienen de mogelijkheid te hebben om zelf een levertijd/-blok aan te geven. Leveringendien plaats te vinden tussen 08:30 uur en 17:00 uur, of indien medewerker daarmee instemt op een later moment.
11.	In zeer uitzonderlijke gevallen (overmacht) kan het voorkomen dat een medewerker van Opdrachtgever niet thuis is op het moment dat de thuiswerkplek wordt uitgeleverd. Inschrijver dient in dat geval een tweede leverafspraak te plannen met de desbetreffende medewerker. Kosten kunnen dan in rekening worden gebracht. Zie prijzenblad.
12.	Bij aanvang van de overeenkomst verwacht Opdrachtgever in de eerste drie maanden circa 380 aanvragen van medewerkers die een thuiswerkplekvoorziening wensen af te nemen. Voor deze "initiële leveringen" conformeert inschrijver zich aan een maximale levertijd van 6 (zes) weken na iedere afzonderlijke bestelling/ opdrachtverstrekking.

13.	Opdrachtgever verwacht ca. 75 werkplekken per jaar in te moeten zetten voor mutaties, nieuwe werknemers enz. De maximale levertijd/doorlooptijd van deze reguliere bestellingen bedraagt vanaf het moment van bestellen tot uitleveren maximaal acht (8) weken.
14.	Wanneer er meubilair kapot of foutief geleverd is, zorgt inschrijver kosteloos voor een correcte herlevering.
15.	In geval van kapot meubilair na in gebruikname verleent Opdrachtnemer service voor reparatie en of vervanging van het meubilair. Eis is een oplostijd van max. 5 werkdagen tenzij nabestelling noodzakelijk is en er aantoonbaar niet binnen de oplostijd kan worden geleverd.
16.	Inschrijver hanteert <u>geen</u> minimale bestelgrootte aan de leveringen, leveringen worden zonderbijkomende kosten geleverd. <i>Ter illustratie:</i> Het kan voorkomen dat een medewerker enkel een bureaustoel of bureautafel bestelt voor de thuiswerkplekvoorziening omdat er al eigen meubilair beschikbaar is.
17.	Inschrijver draagt zorg voor een adequate administratie m.b.t. het uitgeleverde meubilair. Inschrijver is in staat om op medewerker niveau aan te geven welk meubilair wanneer is verstrekt.
18.	Inschrijver zorgt voor een gespecificeerde afleverbon waarop voor ontvangst getekend wordt. De opdrachtgever en de medewerker ontvangen hiervan een afschrift (duplicaat) per e-mail.

## Ergonomie

Nr.	Geformuleerde Eis
-----	-------------------

19.	<p>Inschrijver biedt instructies op de volgende manieren aan:</p> <p><del>— Uitleg ter plekke over het instellen van het bureau en bureaustoel</del></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Digitale instructievideo's op de bestelwebsite m.b.t. het ergonomisch instellen</li> <li>- Telefonisch helpdesk tijdens kantooruren (08:30 tot 17:00).</li> </ul>
-----	---

### Webportal ten behoeve van de thuiswerkplekvoorziening

Nr.	Geformuleerde Eis
20.	Inschrijver beschikt over een webportal die Opdrachtgever kan gebruiken voor het plaatsen van bestellingen. Alle medewerkers van Opdrachtgever dienen toegang te krijgen tot de webportal.
21.	Inschrijver dient een volledig werkende webportal op te leveren. De beschikbaar gestelde webportal is een SAAS-oplossing. Authenticatie gaat met een inlognaam en wachtwoord om ongeautoriseerde bestellingen te voorkomen.
22.	De inschrijver zorgt ervoor dat de geautoriseerde personen doormiddel van single sign-on via <b>SAML</b> een bestelling kunnen plaatsen in de webportal.
23.	<p>Opdrachtgever kiest ervoor om de verantwoordelijkheid zo laag mogelijk in haar organisatie te beleggen. Dat betekent concreet dat iedere medewerker van Opdrachtgever die kan inloggen op de Active Directory toegang heeft tot de webportal.</p> <p>Bij het plaatsen van de bestelling dient de medewerker twee verplichte velden aan te kruisen, te weten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Ik heb overleg gehad met mijn leidinggevende en wij zijn overeengekomen dat ik in aanmerking kom voor een thuiswerkplekvoorziening;</li> <li><input type="checkbox"/> Ik ben akkoord met de voorwaarden en terugbetalingsregeling van het thuiswerkprotocol.</li> </ul> <p>Inschrijver is in staat om deze verplichte velden op te nemen in de portal.</p>
24.	Gebruikersauthenticatie geschiedt via een Azure-AD koppeling ( <b>volgens de SAML 2.0 specificatie</b> ) met de Active Directory van de WM 8KTD.
25.	De webportal applicatie is webbased (via een browser) en maakt gebruik van een versleutelde verbinding. De webserver dient alleen verbindingen te accepteren van TLS 1.2 en hoger.
<del>26.</del>	<del>De kosten voor de webportal dienen verdisconteerd te zijn in de aangeboden prijs.</del>
27.	<p>Medewerkers ontvangen direct na plaatsing van de bestelling een e-mail bevestiging van de order. In de bevestiging staan alle specificaties van de bestelling. Hierbij moet gedacht worden aan naam van de besteller, ordernummer, leverdatum, omschrijving van de bestelling, aantallen, prijs per eenheid, afleverlocatie en opmerkingenveld.</p> <p>Bij het plaatsen van een bestelling moet de besteller met een verplicht keuzemenu een afdeling selecteren.</p>

28.	<p>Het bestelproces dient er in grote lijnen als volgt uit te zien:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De medewerker doet een bestelling via de webportal;</li> <li>• De bestelling dient te worden voorzien van een aantal minimale invulvelden;</li> <li>• De besteller selecteert een gewenst aflevermoment in het aangeboden tijdsvenster van de leverancier.</li> <li>• De leverancier bevestigt de afleverdatum en tijd.</li> <li>• De medewerker ontvangt een bevestiging van de geplaatste bestelling;</li> <li>• Bestelling wordt uitgeleverd;</li> <li>• Terugkoppeling over uitgeleverde middelen aan de Opdrachtgever.</li> <li>• Tijdens de implementatiefase zal in overleg met de Inschrijver de definitieve inrichting van de webportal besproken worden.</li> </ul>
29.	<p>Inschrijver verplicht zich tot het nemen van adequate beveiligingsmaatregelen naar de laatste stand van de techniek tegen onrechtmatige toegang door derden tot de digitale omgeving van Opdrachtgever en de door de inschrijver gebruikte hardware, software en/of opgeslagen databestanden.</p>
30.	<p>Inschrijver is verantwoordelijk voor het tijdig maken van back-ups van de in de webportal applicatie of andere productiesystemen opgeslagen gegevens en zal de procedures die nodig zijn voor de beveiliging van data en voor het maken van back-ups op verzoek van Opdrachtgever kenbaar maken.</p> <p>Daarnaast dient periodiek een restore-test te worden uitgevoerd. Resultaten van de back-up en restore-testen dienen op verzoek aan Opdrachtgever te kunnen worden overhandigd.</p>
31.	<p>De Inschrijver is verantwoordelijk voor het verkrijgen van de benodigde informatie om de bestelling in behandeling te kunnen nemen en uiteindelijk te leveren overeenkomstig het gewenste eindresultaat van de besteller.</p>
32.	<p>Alle accounts in de webportal applicatie zijn persoonlijke accounts.</p>
33.	<p>Op werkdagen tussen 08:00 en 17:00 uur garandeert de Inschrijver een beschikbaarheidspercentage van de webportal applicatie van minimaal 99,0% gemeten over de periode van een maand. Buiten deze genoemde uren wil Opdrachtgever een garantie voor de beschikbaarheid van 95%.</p>
34.	<p>Inschrijver is verplicht het beschikbaarheidspercentage van de webportal applicatie zelf te (laten) meten en registreren en op verzoek van de Opdrachtgever aan te leveren.</p>
35.	<p>Op verzoek van de Opdrachtgever verzorgt Inschrijver kosteloos één instructie cursus voor bestellers van de servicedesk van de Opdrachtgever met betrekking tot het gebruik van de webportal applicatie. Opdrachtgever streeft naar het train de trainer principe.</p>

36.	Inschrijver verstrekt een eenvoudig korte handleiding (Quick Reference Card) "hoe moet ik bestellen", die ook digitaal beschikbaar wordt gesteld aan Opdrachtgever.
37.	De webportal applicatie is geheel Nederlandstalig, op enkele Engelstalige vaktermen na. Inschrijver stelt ook een digitale Nederlandstalige gebruikershandleiding voor de webportal applicatie ter beschikking.
38.	Opdrachtgever wordt minimaal 4 weken voorafgaand aan de uitrol van een nieuwe release en/of software update van de webportal applicatie van de Inschrijver geïnformeerd over de wijziging en mogelijke consequenties op de functionaliteit.

### Oneigenlijk gebruik / managementrapportage

Nr.	Geformuleerde Eis
39.	Inschrijver richt haar systeem dusdanig in dat oneigenlijk gebruik niet mogelijk is. (bijvoorbeeld meerdere bestellingen door één medewerker).
40.	Inschrijver is op ieder moment in staat om een managementrapportage aan te leveren die minimaal voorziet in de volgende gegevens: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aantal verwerkte bestellingen voorziet in alle benodigde detailinformatie: naam van besteller, kostenplaats, ordernummer, leverdatum, omschrijving van de bestelling, aantallen, prijs per eenheid, afleverlocatie en opmerkingenveld.</li> <li>• Aantal leveringen die een tweede keer aangeboden moesten worden.</li> <li>• Overzicht actuele voorraad retour gekomen (en opnieuw inzetbare) elementen, voor zover op dat moment van toepassing.</li> <li>• Overzicht van uitgegeven meubilair op medewerkersniveau in een excel document</li> <li>• Aantal meldingen van service en reparatieverzoeken en de daarbij behorende doorlooptijden.</li> </ul>

## Specificaties meubilair

Nr.	Geformuleerde Eis
41	<p>Inschrijver levert enkel meubilair uit dat voldoet aan de NPR 1813 richtlijn.</p> <p><b>Eisen aan bureau:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Het bureaublad dient minimaal 120 cm. breed en 80cm. diep te zijn.</li><li>• Keuze voor medewerker uit drie afmetingen: 120 cm x 80 cm, 140 cm x 80 cm of 160 cm x80 cm.</li><li>• Neutrale kleur</li><li>• Keuze voor medewerker uit minimaal 2 (twee) kleuren.</li><li>• Het bureaublad mag niet reflecteren en moet krasvast zijn.</li><li>• De voorkant van het bureau dient recht te zijn. Het zitdeel moet tenminste 65 cm zijn.</li><li>• De hoogte van het bureau moet instelbaar zijn tussen de 62 en 82-85cm.</li><li>• Het bureaublad mag niet dikker zijn dan 5 cm. Inclusief de draagconstructie aan de werkkant</li><li>• Bij de voeten is de minimale vrije ruimte 80 cm.</li></ul> <p><b>Eisen voor een elektrisch instelbaar zit/stabureau:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Het bureaublad dient minimaal 120 cm. breed en 80 cm. diep te zijn.</li><li>• Keuze voor medewerker uit drie afmetingen: 120 cm x 80 cm, 140 cm x 80 cm en 160 cm x80 cm.</li><li>• Het bureaublad mag niet reflecteren en moet krasvast zijn.</li><li>• De voorkant van het bureau dient recht te zijn. Het zitdeel moet tenminste 65 cm zijn.</li><li>• De hoogte is eenvoudig verstelbaar tussen de 65 en 130 cm.</li><li>• Het bureaublad inclusief de draagconstructie aan de werkkant mag niet dikker zijn dan 5 cm.</li><li>• Bij de voeten is de minimale vrije ruimte 80 cm.</li><li>• Neutrale kleur</li><li>• Keuze voor medewerker uit minimaal 2 (twee) kleuren.</li></ul> <p><b>Eisen voor bureaustoel</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Materiaal: stof</li><li>• Neutrale kleur</li><li>• <del>Keuze voor medewerker uit minimaal 2 (twee) kleuren.</del></li><li>• Lendensteun in hoogte verstelbaar</li><li>• Twee zone-zitprofiel waarbij zowel de zitting als de rug in hoogte verstelbaar zijn.</li><li>• Zitdiepteverstelling</li><li>• De stoel kan worden ingesteld op lichaamsgewicht waarbij de rugleuning een passende tegendruk geeft</li><li>• Rugleuning is vergrendelbaar in 6- 4 standen en mogelijkheid om zittend vrij te bewegen</li><li>• Stevig onderstel (metaal)</li><li>• Zowel leverbaar in zachte als harde wielen (beide varianten zijn onderdeel van de prijs)</li><li>• Eenvoudig instelbaar</li></ul>

42	Inschrijver hanteert een minimale garantietermijn van <del>5 jaar</del> 10 jaar op bureaustoelen en <del>10 jaar</del> 5 jaar op bureaus. Deze garantietermijn blijft van kracht ook al is de raamovereenkomst verlopen.
----	--

### Eerstelijns support

Nr.	Geformuleerde Eis
43.	Inschrijver is in staat om eerstelijns support te leveren voor het verstrekte meubilair. Hier verstaat Opdrachtgever het afhandelen van storingen/ klachten onder incl. het vervangen/repareren van kapotte onderdelen ten behoeve van het meubilair. Inschrijver geeft in de beantwoording van G3: Service (paragraaf 3.3.3) aan hoe zij dit vorm geeft.