

Openbare Europese aanbesteding

Meubilair

Bijlage D – Programma van eisen

Versie : Nota van inlichtingen 1 (21 november 2022)

Deze bijlage is, samen met alle andere bijlagen, integraal onderdeel van de leidraad bij deze aanbesteding.

Het programma van eisen is opgedeeld uit de volgende onderdelen.

- > Algemene eisen
- > Eisen aan de dienstverlening
- > Eisen aan het assortiment
- > Logistieke Eisen
- > Eisen Klantenservice
- > Eisen Onderhoud
- > Eisen Communicatie en rapportage
- > Eisen Personele organisatie
- > Contractuele Eisen

Algemene eisen

1. Het indienen van een Inschrijving houdt in dat door inschrijver onvoorwaardelijk met de bepalingen, eisen en voorwaarden van de leidraad (inclusief zijn bijlagen) en de nota('s) van inlichtingen wordt ingestemd.
2. Inschrijver verklaart kennis te hebben genomen van de procedurevoorschriften zoals opgenomen in de leidraad (inclusief zijn bijlagen) en gaat met deze voorschriften onverkort akkoord.
3. Inschrijver verklaart kennis te hebben genomen van de beoordelingsmethodiek zoals opgenomen in de leidraad (inclusief zijn bijlagen) en gaat met deze procedure onverkort akkoord.
4. Indien er onduidelijkheid of verschil van mening is over de uitleg van een onderwerp inzake de overeenkomst, zal voor de Indien er onduidelijkheid of verschil van mening is over de uitleg van een onderwerp inzake de overeenkomst, zal voor de beantwoording van het betreffende vraagstuk gekeken worden naar de volgende documenten in aflopende volgorde van belangrijkheid:
 - De overeenkomst;
 - De nota('s) van inlichtingen;
 - De leidraad (inclusief zijn bijlagen);
 - De Algemene Rijksinkoopvoorwaarden 2018 (ARIV-2018);
 - De inschrijving.
5. Inschrijver verklaart zich onvoorwaardelijk akkoord met concept overeenkomst. De definitieve overeenkomst wordt op basis van dit concept opgesteld, zonder inhoudelijke wijzigingen anders dan de geel gearceerde teksten.
6. Inschrijver verklaart zich onvoorwaardelijk akkoord met de Algemene Rijksinkoopvoorwaarden 2018 (ARIV-2018).
7. Alle (online en offline) contacten tussen opdrachtgever en opdrachtnemer dienen in correct Nederlands te geschieden.
8. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat iedereen die namens opdrachtnemer betrokken is bij de werkzaamheden voor het Deltion College en daarbij mogelijk inzage krijgt in bedrijfsgegevens en persoonsgegevens, deze gegevens als vertrouwelijk behandelt. De geheimhouding geldt ook na beëindiging van deze overeenkomst.

Eisen aan de dienstverlening

Het Deltion College vraagt opdrachtnemer (ten minste) het volgende te leveren:

9. De opdracht betreft het leveren, monteren, plaatsen, gebruiksklaar opleveren, leveren van nazorg en onderhouden van onderwijs- en kantoormeubilair voor de locatie(s) van het Deltion College.

10. Het meubilair dient afgeleverd, gemonteerd, gebruiksklaar opgeleverd te worden en geplaatst te worden op aanwijzing van en op de door het Deltion College aangegeven plaats.
11. Het verlenen van nazorg direct na de plaatsing van meubilair en tijdens de garantieperiode.
12. Het geven van gebruikersinstructie (en opleiding) aan gebruikers van het meubilair en met name bureaustoelen.
13. Het, op afroep, geven van technische instructies aan technische medewerkers/huismeesters van het Deltion College over bijvoorbeeld demontage en montage van meubilair, eenvoudige reparaties en dergelijke
14. Het leveren van een planning voor de voorbereiding, uitvoering en nazorg van de levering (in overleg met het Deltion College op te stellen).
15. Het tijdelijk ter beschikking stellen van proefopstellingen en/of proefmodellen.
16. Het eventueel ontwerpen, evalueren van de ontwerpen, het vervaardigen van prototypen en het in productie nemen van enkele stuks maatwerkmeubilair.
17. Het verstrekken van indelingstekeningen en/of meubelplan met betrekking tot het meubilair.
18. Het deelnemen aan een 'verhuiscoördinatie'-overleg indien noodzakelijk voor de voorbereiding van de levering.
19. Het verstrekken van de financiële overzichten met betrekking tot de levering ten behoeve van de budgetbewaking van Deltion College (wat is opgedragen, wat is betaald en wat is gewijzigd in de omvang/aard van de meubilairlevering).
20. Opdrachtnemer voert regie over de werkzaamheden door derden aangaande maatwerkmeubilair indien deze door opdrachtnemer uitbesteed worden.

Eisen aan het assortiment

21. Producten worden in Europa geproduceerd.
22. Het meubilair bevat geen scherpe hoeken, randen of uitstekende delen.
23. Het meubilair is licht- en kleurecht, vochtbestendig, slecht warmte geleidend, brandvertragend en bureauchemicaliën bestendig.
24. De bevestigingsmiddelen zijn, indien niet toegepast op stilistische gronden, onzichtbaar weggewerkt.
25. Het meubilair is vuilafstotend en uitgevoerd met een minimum aan vervuilende richels, naden en hoeken.
26. De bladnaden, randen en aansluitende naden zijn zodanig uitgevoerd dat aanwezig vuil eenvoudig te verwijderen is.
27. De bladen dienen zodanig te worden afgewerkt dat kromtrekken is uitgesloten.
28. Het meubilair is uitgevoerd in kras-, stoot- en slijtvaste materialen.
29. Het meubilair is vrij van technisch onderhoud en bestand tegen schoonmaakmiddelen. Alle meubilair dient alle gangbare (professionele) milieuvriendelijke middelen schoongemaakt te kunnen worden.
30. Het door inschrijver aangeboden meubilair is geschikt voor de functie die het krijgt. Met name 'hufterproofheid' zal bij meubilair wat aan de studenten ter beschikking wordt gesteld van wezenlijk belang zijn.
31. Het meubilair dient eenvoudig te demonteren en te monteren te zijn door medewerkers van de Opdrachtgever. De koppelingen dienen zodanig te zijn dat eenvoudig en snel, zonder gebruik van bijzonder gereedschap, een volledig stijve verbinding tot stand kan worden gebracht. Indien wel bijzonder gereedschap noodzakelijk is, dient dit eenvoudig hanteerbaar te zijn en dient het bijzonder gereedschap zonder extra kosten en per 12 stuks meegeleverd te worden.

32. Inschrijver garandeert dat de door inschrijver te leveren producten gedurende de looptijd van de overeenkomst inclusief verlengingsopties van onveranderde, goede kwaliteit, kleur, vormgeving, enzovoort te zijn en blijven en dat producten in alle opzichten voldoen aan de gebruikelijke eisen van deugdelijkheid, doelmatigheid, taak geschiktheid, afwerking, normen, specificaties, overheidsvoorschriften en milieubepalingen.

Logistieke Eisen

33. Opdrachten worden verstrekt middels een inkooporder. De inkooporder van Opdrachtgever wordt vanuit het inkoopordersysteem (thans Proquro) rechtstreeks per e-mail aan opdrachtnemer verzonden. De inkooporder bevat een inkoopordernummer dat voor alle verdere communicatie rondom de betreffende bestelling gebruikt wordt door opdrachtnemer. Het accepteren van bestellingen anders dan deze werkwijze, is voor risico en rekening van opdrachtnemer.
34. Opdrachtnemer stelt per project en/of investeringsaanvraag van het Deltion College een offerte op, die gebruikt wordt om aan een inkooporder toe te voegen.
35. Elke zending welke door opdrachtnemer of een vervoersbedrijf (dus niet door de opdrachtnemer zelf) wordt afgeleverd, zal direct bij levering ter plekke op de juiste plaats door u worden geïnstalleerd en geplaatst. Een uitleg aan de gebruiker in de ruimte dient plaats te vinden.
36. De levertijd van het meubilair bedraagt maximaal 6 weken voor elk van de items. Zolang de huidige bijzondere situatie zich voordoet waarin levertijden in de markt significant langer zijn dan in de normale situatie (uitgangspunt zijn hier de jaren 2018 en 2019) geldt een levertijd van maximaal 10 weken. Opdrachtgever en opdrachtnemer treden hierover periodiek in overleg (zoals benoemd in eis 59); een eerste toetsmoment is hier uiterlijk 1 oktober 2023. Opdrachtnemer dient aan te tonen dat de bijzondere situatie met een langere levertijd aanhoudt. In geval dat niet gebeurt of niet mogelijk is, wordt de levertijd genormaliseerd naar 6 weken.
37. Na plaatsing van de bestelling door Deltion College dient opdrachtnemer binnen 5 werkdagen een orderbevestiging te sturen. Drie werkweken na plaatsing van de bestelling dient de leverdatum aan Deltion College gemeld te zijn.
38. Medewerkers van opdrachtnemer, belast met het inhuizen, monteren, serviceverrichtingen en reparaties dienen:
- a. Bij het uitvoeren van hun taken bij het Deltion College duidelijk herkenbare bedrijfskleding van opdrachtnemer te dragen;
 - b. De Nederlandse taal te beheersen;
 - c. De geldende huisregels van Deltion College in acht te nemen.
39. Opdrachtnemer levert de bestelling af op de locatie die wordt aangegeven bij het plaatsen van een bestelling. Daarbij neemt opdrachtnemer voldoende beschermende maatregelen om beschadiging van het pand te voorkomen.
40. Het meubilair wordt direct na aflevering gebruiksklaar gemonteerd en geplaatst op de daadwerkelijke plaats van gebruik. Kosten voor deze service dienen in de prijzen voor het meubilair verrekend te zijn.
41. Aflevering van het meubilair dient op alle werkdagen (maandag t/m vrijdag) op alle door Deltion College aangegeven locaties mogelijk te zijn. Tijdstippen worden vooraf in onderling overleg met Deltion College bepaald. Leveringen buiten werkdagen om geschieden in overleg.
42. Dagelijks, bij het beëindigen van de werkzaamheden, dient de werkvloer met inbegrip van de aan en afvoerroutes schoon en opgeruimd te worden achtergelaten. Vluchtdeuren, vluchtroutes en uitgangen mogen niet worden belemmerd en moeten steeds toegankelijk blijven voor de brandweer.
43. Indien een levering, maximaal 2 weken van tevoren aangegeven door Deltion College, wordt uitgesteld, mogen er geen opslagkosten door opdrachtnemer worden berekend.

44. De verpakkingsmaterialen en ander afval worden, na plaatsing, door opdrachtnemer kosteloos en onmiddellijk retour genomen en zorgt zelf voor verwerking daarvan. Deltion College is niet verplicht hiervoor opslagruimte te beschikking te stellen. Dit met inachtneming van de van kracht zijnde milieuwetgeving.

Eisen Klantenservice

45. Bij melding van een probleem (bijvoorbeeld manco levering of beschadiging) door Deltion College heeft u het probleem binnen uiterlijk 5 werkdagen verholpen.
46. Opdrachtnemer heeft een klachten- en retourprocedure conform ISO-9001.
47. Goederen welke geretourneerd worden aan de opdrachtnemer (bijvoorbeeld foutief geleverde of defecte goederen) dienen binnen 5 werkdagen opgehaald te worden.
48. Opdrachtnemer beschikt over een servicepunt, waar inlichtingen kunnen worden verkregen en klachten kunnen worden gedeponereerd. Dit servicepunt dient op werkdagen tijdens kantooruren (08:00-17:00 uur) telefonisch en per e-mail bereikbaar te zijn.
49. Opdrachtnemer beschikt over een technische dienst, die in staat is bij klachten en/ of nalatigheid binnen een redelijke termijn (binnen 2 werkdagen) adequaat te reageren.

Eisen Onderhoud

50. Vervangende onderdelen moeten tot 10 jaar na datum van aflevering van het meubel kunnen worden nageleverd. Onder "onderdelen" worden alle componenten van het meubel verstaan: van werkblad en zitting tot scharnieren, wieltjes, sleuteltje, enzovoort.
51. Opdrachtnemer voert maandelijks op locatie reparaties uit aan onderwijs- en kantoormeubilair van door Deltion College verzamelde "defecte" meubels. Meubels dienen binnen een tijdsbestek van 5 werkdagen gerepareerd te zijn.
52. Inschrijver dient op verzoek van Deltion College onderhoud te plegen aan het reeds aanwezige meubilair op basis van regietarieven.

Eisen Communicatie en rapportage

53. De accountmanager van opdrachtnemer overlegt met de contractmanager en/of inkoopmanager van het Deltion College betreffende de gang van zaken en de kwaliteit. De contractmanager en accountmanager voeren regelmatig overleg op operationeel/tactisch niveau.
54. De accountmanager dient volledig op de hoogte te zijn van de inhoud van de overeenkomst.
55. De schriftelijke en mondelinge communicatie tussen het Deltion College en opdrachtnemer dient in de Nederlandse taal te geschieden.
56. Minimaal de volgende managementinformatie dient periodiek aangeleverd te worden:
- Overzicht afname en verleende diensten;
 - Klachten en verbeteringen;
 - Facturatie;
 - Het aantal retourzendingen.
57. Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor een adequate afhandeling van alle ontvangen verstoringen.
58. Opdrachtnemer en het Deltion College hebben jaarlijks overleg over het contract, waarbij onderwerpen als ontwikkelingen en prijzen, jaaromzetten en toekomstige en algemene ontwikkelingen aan de orde komen.

59. Opdrachtnemer en het Deltion College voeren (tenminste) 2x per jaar overleg over de operationeel aspecten van het contract, waarbij minimaal aan de orde komen: leveringen, kwaliteit levering/items, reparaties/storingen en facturatie.

Eisen Personele organisatie

60. Opdrachtnemer dient er zorg voor te dragen dat communicatie in zowel geschreven als gesproken woord met haar medewerkers mogelijk is. Alle medewerkers en direct leidinggevendenden dienen de Nederlandse taal in woord en geschrift goed te beheersen.
61. Van al het in te zetten personeel op de locaties van het Deltion College is herkenbare, representatieve en uniforme kleding vereist.
62. Toeleveranciers van opdrachtnemer mogen zich alleen onder begeleiding en onder verantwoordelijkheid van opdrachtnemer in de panden van het Deltion College bevinden.
63. Opdrachtnemer en haar personeel zullen zich strikt houden aan de geldende huisregels. Doch minimaal aan onderstaande:
- Roken eten en drinken tijdens de uitvoering van de werkzaamheden is niet toegestaan.
 - In geval van calamiteiten dient de medewerker de instructies van de beveiliging en/of BHV-er op te volgen.
 - Het Deltion College behoudt zich het recht voor medewerkers de toegang te ontfemen indien medewerkers zich niet houden aan de door het Deltion College gestelde voorschriften of huisregels;
 - Ingeval van verlies of diefstal van door het Deltion College aan opdrachtnemer ter beschikking gestelde sleutels of het Deltion Collegecards dient opdrachtnemer dit onverwijld te melden aan het Deltion College.
 - Het is opdrachtnemer of medewerkers van opdrachtnemer niet toegestaan een op naam gestelde sleutel of Deltion Collegecard ter beschikking te stellen aan iemand anders dan de tennaamgestelde.
 - Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het beheer van de sleutels van haar medewerkers.
64. Het Deltion College verwacht dat het personeel van opdrachtnemer een positieve bijdrage levert aan de uitstraling van het bedrijf. Klantvriendelijkheid en adequate dienstverlening staan hierbij voorop. Het Deltion College zal opdrachtnemer hiertoe op de volgende aspecten kunnen aanspreken:
- Een positieve werkhouding van alle betrokken medewerkers. Medewerkers moeten zich verantwoordelijk en aansprakelijk opstellen voor de beleving van het werk.
 - Een voorkomend uiterlijk van alle betrokken medewerkers.
 - Volledige handhaving van de veiligheidsvoorschriften en gedragsregels. Tevens neemt opdrachtnemer kennis van de nota over Sociale Veiligheid. Deze worden bij gunning overlegd met opdrachtnemer.
65. De arbeidsomstandigheden op de productielocatie(s) zijn van dien aard dat deze het Deltion College nimmer in diskrediet kan brengen.

Contractuele Eisen

66. Eénmaal per jaar ontvangt het Deltion College een jaaroverzicht met daarin de werkelijke omzet van de voorgaande 12 maanden. Aansluitend is een ingevulde omzetmatrix toegevoegd.
67. De prijzen zijn in Euro's, vast tot 1 januari 2024, ingaande op datum van ondertekening contract. Prijzen worden exclusief btw aangegeven, maar inclusief alle in het aanbestedingsdocumenten inclusief bijlagen genoemde bijkomende werkzaamheden.

68. De tarieven kunnen, na goedkeuring door het Deltion College, voor het eerst per 1 januari 2024, éénmaal per jaar worden verhoogd en niet met terugwerkende kracht. Opdrachtnemer stelt het Deltion College minimaal twee maanden voorafgaand aan de verhoging hiervan schriftelijk in kennis. Het verzoek dient een inhoudelijke motivering te bevatten. Het Deltion College zal dit verzoek beoordelen.
69. Prijswijzigingen kunnen slechts worden doorgevoerd nadat deze schriftelijk zijn vastgelegd en door beide partijen zijn ondertekend. Andere tariefsverhogingen zijn gedurende de looptijd van de overeenkomst niet toegestaan.
70. Wanneer het standaard onderwijs- en kantoormeubilair niet meer leverbaar is, zal opdrachtnemer een gelijkwaardig technisch en kwalitatief en esthetisch gelijkwaardig meubel aanbieden tegen maximaal dezelfde netto prijs als van het onderwijs- en kantoormeubel dat vervangen wordt.
71. Alle prijzen zijn inclusief voorrijkosten, montage, onderdelen en plaatsing van meubelen volgens instructie van het Deltion College in de gewenste ruimte en op locatie en het afvoeren van verpakkingsmaterialen.
72. Bij de facturen zijn voor alle gefactureerde goederen, respectievelijk diensten afschriften van pakbonnen, respectievelijk werkbbonnen gevoegd die door een daartoe bevoegde medewerker van het Deltion College zijn ondertekend.
73. Opdrachtnemer garandeert dat de door opdrachtnemer te leveren producten gedurende de looptijd van de overeenkomst inclusief verlengingsopties van onveranderde, goede kwaliteit, kleur, vormgeving, enzovoort zijn en blijven en dat producten in alle opzichten voldoen aan de gebruikelijke eisen van deugdelijkheid, doelmatigheid, taak geschiktheid, afwerking, normen, specificaties, overheidsvoorschriften en milieubepalingen.
74. Opdrachtnemer dient mogelijkheid te bieden om op verzoek van het Deltion College onderwijs- en kantoormeubilair gedurende de contractperiode (inclusief verlengingen) toe te voegen aan de interne catalogus. In dat geval dient opdrachtnemer hiervoor een passende prijsaanbieding te doen.
75. Deltion College heeft geen verplichting tot het afnemen van een bepaalde hoeveelheid onderwijs- en kantoormeubilair en dienstverlening.
76. Bulkleveringen van meubilair zijn op verzoek van Deltion College mogelijk, echter ook één enkel stuks meubilair.