

## Bijlage 5 Programma van Eisen

In dit Programma van Eisen zijn de eisen opgenomen die aan de gevraagde levering & dienstverlening worden gesteld. Door het indienen van een Inschrijving gaat Inschrijver uitdrukkelijk akkoord met alle eisen en voorwaarden die in het Aanbestedingsdocument, de bijlagen (inclusief dit Programma van Eisen) en de eventuele Nota's van Inlichtingen zijn neergelegd en verklaart Inschrijver dat hij gedurende de gehele uitvoeringsperiode van de gesloten Overeenkomst aan deze eisen zal blijven voldoen.

Het is de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer dat de door of namens hem te verrichten leveringen & diensten op vakbekwame wijze worden uitgevoerd. Bepaalde werkzaamheden acht de Opdrachtgever echter zodanig van belang voor het resultaat van de dienstverlening of voor eigen activiteiten, dat de Opdrachtgever aan die werkzaamheden eisen heeft gesteld. Deze eisen zijn opgenomen in dit Programma van Eisen.

Wanneer gedurende de contractduur blijkt dat een of meer van de onderstaande eisen niet (meer) behaald kunnen worden en dit te wijten valt aan de Opdrachtnemer, herstelt de Opdrachtnemer de situatie zodanig dat alsnog (weer) aan de eis(en) wordt voldaan. De hieraan direct of indirect te relateren kosten zijn volledig voor rekening van de Opdrachtnemer.

<b>1</b>	<b>ALGEMEEN; START EN EINDE OPDRACHT</b>
1.1	Opdrachtnemer verklaart dat alle overgelegde gegevens/ documenten/ informatie in de Nederlandse taal zijn gesteld en naar waarheid zijn en te allen tijde gestand worden gedaan. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor op schadevergoeding in geval van onjuiste en/of onvolledige informatie en/of het niet kunnen nakomen van hetgeen u heeft aangeboden.
1.2	Opdrachtnemer zal de voor deze opdracht relevante Nederlandse en Europese normen, wet- en regelgeving naleven.
<b>2</b>	<b>BESTELLING EN LEVERING</b>
2.1	Opdrachtnemer dient het meubilair af te leveren op de door Opdrachtgever opgegeven locatie (hoofdlocatie of op een buitenlocatie van Opdrachtgever), zie bijlage 9 voor de adressen. De buitenlocaties kunnen wijzigen gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst.
2.2	Leveringen geschieden op basis van 'Franco Huis', op werkdagen (maandag t/m vrijdag) tussen 08.00 en 16.00 uur. Eventuele parkeerkosten zijn voor kosten Opdrachtnemer.  Leveren, uitpakken en montage wordt gedaan op de door de Opdrachtgever aangeduide locatie in een gebouw.
2.3	De datum en tijdstip van aflevering van het meubilair wordt tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever bepaald. Opdrachtnemer communiceert altijd met de vaste contactpersoon van Opdrachtnemer

2.4	<p>Bij elke aflevering levert Opdrachtnemer een pakbon mee met tenminste de volgende informatie:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Naam van Opdrachtgever, organisatieonderdeel</li> <li>• lijst van geleverde producten met aantallen,</li> <li>• het aantal colli,</li> <li>• het verplichtingsnummer van Opdrachtgever,</li> <li>• uw naam,</li> <li>• de afleverdatum,</li> <li>• het afleveradres,</li> <li>• de verzenddatum,</li> <li>• naam vervoerder,</li> <li>• pakbonnummer,</li> <li>• de naam van de contactpersoon van Opdrachtgever,</li> <li>• het telefoonnummer en de naam van de contactpersoon van Opdrachtnemer.</li> </ul> <p>De pakbon dient te zijn voorzien van een ontvangstbevestiging met naam en handtekening van de medewerker van Opdrachtgever.</p>
2.5	<p>Opdrachtnemer dient binnen 2 werkdagen te reageren op een bestel-opdracht. De opdrachtbevestiging bevat minimaal de productspecificatie, aantallen, prijzen, verwachte leverdatum en afleveradres.</p> <p>Opdrachtnemer dient tevens minimaal 1 week voor levering de leverdatum te bevestigen.</p>
2.6	<p>Voor kantoormeubilair geldt een maximale levertermijn (inclusief monteren en gebruiksklaar opstellen) van maximaal twaalf (12) weken, tenzij anders is overeengekomen.</p> <p>De levertermijn start een dag na dagtekening van verstrekte leveringsopdracht aan Opdrachtnemer. In het geval dat de uiterste leverdatum in het weekend valt of op een nationale feestdag dan geldt aflevering de eerst volgende werkdag.</p> <p>Indien vertraagde levering zorgt Opdrachtnemer kosteloos voor vervangend meubilair voor de periode die overbrugd moet worden tot de levering heeft plaatsgevonden, tenzij Opdrachtgever aangeeft dat dit niet nodig is.</p> <p>Opdrachtnemer zorgt voor een zo min mogelijk deelleveringen. Indien er wel deelleveringen dienen plaats te vinden zal hierover overleg plaatsvinden met Opdrachtgever.</p>
2.7	<p>Opdrachtnemer levert het kantoormeubilair geprefabriceerd. De montage is een zogeheten 'droge montage', waarbij u bij het plaatsen en monteren geen boor- en zaagwerkzaamheden hoeft uit te voeren.</p>
2.8	<p>In het kader van duurzaamheid en transport streeft Opdrachtgever naar verzamelopdrachten, maar kan dit niet garanderen. Kleine bestellingen kunnen plaatsvinden. Bestellingen voor kantoormeubilair kennen daarom geen minimale bestelwaarde.</p>

2.9	Opdrachtnemer verzorgt eenmalig op verzoek van de Opdrachtgever kosteloos een reparatie- en onderhoudstraining aan medewerkers van Opdrachtgever ten behoeve van het Meubilair op de hoofdlocatie. Dit betreft een training aan de medewerkers die de reparatie en onderhoud werkzaamheden gaan uitvoeren. Indien Opdrachtgever dit wenst mag Opdrachtgever deze training zelf één op één doorgeven aan medewerkers.
2.10	De Opdrachtnemer dient zich zowel voorafgaand als na afloop van de werkzaamheden te allen tijde te melden bij de receptie op de hoofdlocatie of aangewezen contactpersoon van Opdrachtgever bij de buitenlocatie.
2.11	Opdrachtnemer garandeert dat alle door hem ingezette medewerkers en door hem in te zetten (medewerkers van) derden zich aan de veiligheidsvoorschriften/(huis)regels houden die gelden binnen de locaties van de Opdrachtgever die zij betreden. En dat zij zich te allen tijde kunnen legitimeren, e.e.a. om toegang te krijgen tot de locaties van de Opdrachtgever.
2.12	<p>Opdrachtnemer verklaart dat alle in te zetten medewerkers aan alle wettelijke voorschriften voldoen. Alle medewerkers van de Opdrachtnemer die in contact (kunnen) komen met gebruikers van de Opdrachtgever dienen de Nederlandse taal te beheersen in woord. Indien de medewerkers in een team samenwerken, volstaat het als minimaal 1 medewerker de Nederlandse taal spreekt. Mits deze medewerker te allen tijde de vertaling op zich neemt.</p> <p>De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor de medewerkers van de Opdrachtnemer de toegang tot haar gebouwen en terreinen te ontfangen als blijkt:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- dat de medewerkers ongeschikt of onbekwaam zijn en/of</li> <li>- dat de medewerkers zich niet houden aan de door de Opdrachtgever gestelde veiligheidsvoorschriften/(huis)regels die gelden binnen de locaties van de Opdrachtgever die zij betreden en/of</li> <li>- dat medewerkers zich niet kunnen legitimeren.</li> </ul>
2.13	Opdrachtnemer verklaart dat de medewerkers van de Opdrachtnemer te allen tijde herkenbaar zijn en dienen bedrijfskleding met het logo van de Opdrachtnemer te dragen. Bedrijfskleding dient representatief, passend voor de werkzaamheden en schoon te zijn, e.e.a. in overleg met en ter goedkeuring van de Opdrachtgever.
2.14	Opdrachtnemer zet vakbekwame, geschoolde en betrouwbare medewerkers in. Opdrachtnemer dient op verzoek van de Opdrachtgever binnen een werkweek (eventuele) bewijsmiddelen te kunnen overleggen. Indien Opdrachtnemer een medewerker in opleiding mee wil laten lopen met een vakbekwame, geschoolde en betrouwbare medewerker dient hiervoor toestemming gevraagd te worden aan Opdrachtgever. Opdrachtnemer blijft te allen tijde verantwoordelijk voor haar medewerkers die het pand van Opdrachtgever betreden.
2.15	De medewerkers van Opdrachtnemer die op locatie van Opdrachtgever werkzaamheden uitvoeren hebben een certificaat basiscursus VCA.
2.16	De medewerkers van Opdrachtnemer die op locatie van Opdrachtgever werkzaamheden uitvoeren dienen te allen tijde werkschoenen klasse S3 te dragen.

2.17	Na levering dient Opdrachtnemer het verpakkingsmateriaal mee te nemen en zelf duurzaam af te voeren.
2.18	Opdrachtnemer dient op verzoek van Opdrachtgever het oude meubilair kosteloos van een locatie mee te nemen. Opdrachtnemer garandeert dat het meubilair na inname duurzaam wordt verwerkt of op andere wijze duurzaam invulling wordt gegeven. Ook het meubilair wat niet van oorsprong van de Opdrachtnemer komt. Opdrachtgever is niet verplicht te vervangen meubilair door Opdrachtnemer in te laten nemen.
<b>3</b>	<b>FUNCTIONELE TECHNISCHE EN DUURZAAMHEIDSEISEN</b>
3.1	Uw meubilair dient stoot-, slijt- en krasvast, lichtecht, kleurecht, vochtwerend en schoonmaakmiddel-/bureauchemicaliënbestendig te zijn, tenzij anders aangegeven door Opdrachtgever. In uw meubilair zitten geen van smeer of vet voorziene mechanieken die bij de normale gebruikmaking van het meubilair in aanraking kunnen komen met personen of goederen. Ook zijn de toepassingen bestand tegen intensief gebruik op de locaties van Opdrachtgever.
3.2	Uw meubilair is eenvoudig te bedienen en in overeenstemming met de antropometrie en de fysieke kracht van de gebruiker. Met minimale inspanning van de gebruiker en zonder dat daarbij gebruik wordt gemaakt van elektrische hulpmiddelen.
3.3	De meubelstukken zijn veilig in gebruik: stabiel en zonder scherpe hoeken en randen, uitstekende delen, vetten, gemakkelijk loslatende onderdelen, afgevend stoffen etc. die schade kunnen toebrengen aan de gebruiker of aan (dienst)kleding, persoonlijke bezittingen of werkmiddelen. Gebruikers zijn ook schoonmakers, werkplekbeheer en facilitair personeel.
3.4	<p>Het aangeboden meubilair voldoet aan alle, op dat moment geldende Arbonormen die aan het meubilair, element of onderdeel worden gesteld.</p> <p>De volgende normen zijn van toepassing:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Bureaustoel:</b> NEN-EN 1335-1:2020+A1:2022 en NPR 1813:2016 nl</li> <li>• <b>Bureau:</b> NEN-EN 527-1:2011 en en NPR 1813:2016 nl</li> <li>• <b>Ander kantoormeubilair</b> (waaronder vergadertafels, vergaderstoelen en werkplekaccessoires): NEN-EN 16139:2013 en en NPR 1813:2016 nl</li> </ul>
3.5	Opdrachtnemer zorgt dat materialen, middelen en machines voldoen aan alle vigerende wet- en regelgeving, waaronder wettelijke Arbo- en milieuregelgeving. Tevens ziet de Opdrachtnemer erop toe dat de door Opdrachtnemer te gebruiken werkmiddelen schoon en representatief zijn. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat alle instructies en signaleringen door zijn medewerkers worden gelezen en begrepen.
3.6	Bij eventuele verlijming van onderdelen in het meubilair wordt geen gebruik gemaakt van lijmsystemen die meer dan 10% (w/w) aan vluchtige organische stoffen bevatten.

3.7	<p>Materialen moeten (met eenvoudige hulpmiddelen) van de andere materialen in het meubel (exclusief oppervlaktebehandeling) zijn te scheiden om onderhoud en recycling te faciliteren. Deze eis geldt niet voor:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• composieten of samengestelde panelen (Voorbeelden van samengestelde panelen zijn Sandwichpanelen met een kartonnen honingraat of polystyreen kern en MDF, gemelamineerd spaanplaat, multiplex of aluminium dekbladen);</li> <li>• onderdelen zoals een gasveer, besturingkast of elektromotor, waarvan de fabrikant voorschrijft dat deze alleen mogen worden gedemonteerd door gekwalificeerd personeel</li> </ul>
<b>4</b>	<b>MAATSCHAPPELIJK VERANTWOORD INKOPEN</b>
4.1	<p>Het in het meubilair toegepaste plaatmateriaal voldoet (kaal, ruw en/ of gemelamineerd, bekleed) aan formaldehydeklasse E1 (0,10 ppm), bepaald volgens EN 120, EN 717-1 of EN 16516.</p> <p><i>Criterioncode: 018.05</i></p>
4.2	<p>De te leveren meubelen hebben bij dagelijks gebruik in een kantooromgeving een garantie van ten minste 10 jaar, gerekend vanaf de datum van aflevering.</p>
4.3	<p>Gelijkwaardige vervangende onderdelen moeten tot 10 jaar na datum van aflevering van het meubel kunnen worden na geleverd. Daarbij geldt:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• de reserveonderdelen zijn gratis beschikbaar tijdens de garantieperiode indien de goederen gebreken vertonen tijdens normaal gebruik;</li> <li>• de (eventuele) kostprijs van reserveonderdelen is evenredig met de totale kostprijs van het meubel;</li> <li>• de reserveonderdelen zijn tijdens de garantieperiode verkrijgbaar voor een evenredige prijs indien de goederen door foutief gebruik beschadigd zijn geraakt.</li> </ul> <p>Onder 'onderdelen' worden alle componenten van het meubel verstaan: van werkblad en zitting tot scharnieren, wieltjes, et cetera.</p> <p><i>Criterioncode: 018.02</i></p>
4.4	<p>Coatingmengsels die door de meubelfabrikant voor het coaten van houten of metalen meubelcomponenten worden gebruikt mogen niet geclassificeerd zijn als (conform EU Verordening nr. 1272/2008):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• H350, H350i, H351 (kankerverwekkend)</li> <li>• H340, H341 (mutageen)</li> <li>• H360, H360F, H360D, H360FD, H360Fd, H360Df, H361f, H361d, H361fd, H362 (giftig voor de voortplanting)</li> <li>• H300, H304, H310, H330 (acute toxiciteit)</li> <li>• H370, H372 (specifieke doelorgaantoxiciteit)</li> <li>• H400, H410 (gevaar voor het aquatische milieu)</li> </ul> <p>Verder mogen coatingmengsels ook geen additieven op basis van cadmium, lood, chroom VI, kwik, arseen of selenium bevatten in concentraties van meer dan 0,010 gewichtsprocent.</p> <p><i>Criterioncode: 018.39</i></p>

4.5	<p>Te leveren hout of hout verwerkt in te leveren producten dient te voldoen aan de Dutch Procurement Criteria for Timber ten aanzien van duurzaam bosbeheer en de handelsketen, inclusief de bijbehorende beoordelingsmethode (zie <a href="http://www.tpac.smk.nl/176/documents/procedural-documents.html">http://www.tpac.smk.nl/176/documents/procedural-documents.html</a>).</p> <p>Hout dat onder een certificeringssysteem wordt geleverd, moet vergezeld gaan van de op de levering betrekking hebbende factuur en/of pakbon van de inschrijver.</p> <p><i>Criterioncode: 018.10</i></p>
4.6	<p>Aan kunststof onderdelen worden de volgende eisen gesteld:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kunststofonderdelen met een massa groter dan 100 g worden gemarkeerd conform EN ISO-11469 en EN ISO-1043 (delen 1-4). (Criterium 4.1).</li> <li>• Kunststofonderdelen en oppervlaktelagen mogen niet worden vervaardigd met behulp van additieven die verbindingen met cadmium (Cd), chroom VI (CrVI), lood (Pb), kwik (Hg) of tin (Sn) bevatten.</li> </ul> <p><i>Criterioncode: 018.011</i></p>
4.7	<p>Voor het te leveren beklede meubilair worden er minimum eisen gesteld aan de kwaliteit van het gebruikte textiel en/of kunstleder, om de levensduur van de producten te optimaliseren. Hierbij gaat het om slijtweerstand, pilling en kleurvastheid t.o.v. licht en wrijving.</p> <p>De volgende minimum eisen worden gehanteerd:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Slijtweerstand (Martindale test):</b> Kunststoffen &gt; 90.000, Mix materiaal &gt; 100.000, Wol &gt; 50.000 Kunstleer &gt; 200.000 i.c.m. hydrostatische test (waterdichtheid in tact gehouden volgens EN 20811 (1992))</li> <li>• <b>Pilling (alleen van toepassing op textiel, niet op kunstleer)</b> Mix materialen: minimaal 4 Monomaterialen: minimaal 5 Kleurvastheid t.o.v. licht: Score: minimaal 5</li> <li>• <b>Kleurvastheid t.o.v. wrijven:</b> Score: minimaal 3 in natte staat en 4 in droge staat.</li> </ul> <p><i>Criterioncode 018.31</i></p>
4.8	<p>Voor het te leveren beklede meubilair zijn bekledingsmaterialen gebruikt op basis van leder, textielstoffen of gecoate stoffen die voldoen aan de fysische eisen binnen de OEKO-TEX Standard 100 (Annex 4 grenswaarden voor Klasse II, editie 3.2019) voor textielstoffen of gecoate stoffen en/of OEKO-TEX Leather standard (Annex 4 grenswaarden, editie 1.2019) voor leder, naargelang van toepassing.</p> <p><i>Criterioncode: 018.32</i></p>
4.9	<p>Wanneer bij de bekleding van meubilair opvulmateriaal van schuimrubber (PUR schuim) wordt gebruikt, mogen bij de productie van dergelijk opvulmateriaal geen gehalogeneerde organische verbindingen als blaasmiddel of hulpblaasmiddel worden gebruikt.</p> <p><i>Criterioncode: 018.36</i></p>

4.10	<p>Wanneer kartonnen dozen worden gebruikt voor secundaire en/of tertiaire verpakkingen, dienen deze voor minstens 80% uit post-consumer gerecycled karton te bestaan. Wanneer niet-biobased kunststof folie of -vellen worden gebruikt voor secundaire en/of tertiaire verpakkingen, dienen deze voor minstens 75% uit gerecycled materiaal te bestaan. Bij dit criterium gaat het om materiaal dat afkomstig is van producten die al een eerdere gebruiksfunctie hebben vervuld, zoals consumentenafval (post-consumer fase).</p> <p>Als er om bepaalde redenen niet kan worden voldaan aan deze eis, moet de inschrijver dit onderbouwd toelichten</p> <p><i>Criteriumcode: 018.18</i></p>
4.11	<p>Voor het vervoer van de goederen naar de locatie van de inkopende organisatie dient binnen Nederland gebruik te worden gemaakt van voertuigen die ten minste aan emissieklasse 5 voldoen.</p> <p><i>Criteriumcode: 018.14</i></p>
4.12	<p>De opdrachtnemer verstrekt binnen 6 maanden na ingang van het contract voor de tien (10) meest verkochte producten (aantal en type nader te bepalen door opdrachtgever) een samenstellingsetiket. Dit gebeurt in het hiervoor met de opdrachtgever afgestemde format. Onder een samenstellingsetiket wordt verstaan: een materialenlijst waarop alle materialen in een product staan weergegeven en wordt aangegeven voor welk gewicht en welk gewichtspercentage dit materiaal voorkomt. De materialenlijst geeft inzicht in minimaal 95% (gewicht) van het product.</p> <p><i>Criteriumcode: 018.46</i></p>
<b>5</b>	<b>TECHNISCHE EISEN M.B.T. CODERING</b>
5.1	<p>Het meubilair dient bij aflevering voorzien te zijn van een uit het zicht aangebrachte codering waarop de leveranciersnaam, het jaar/maand van levering, artikelnaam en nummer. Hiervoor worden geen kosten in rekening gebracht door Opdrachtnemer.</p>
<b>6</b>	<b>TECHNISCHE EISEN M.B.T. RENOVEREN EN REPAREREN</b>
6.1	<p>In het geval van een renovatieverzoek van Opdrachtgever aan Opdrachtnemer is de maximale responstijd van Opdrachtnemer na meldingstijd door Opdrachtgever twee (2) werkdagen. De afhandelingstijd van een renovatieverzoek door Opdrachtnemer na meldingstijd van Opdrachtgever is zes (6) weken. Indien de afhandelingstijd door Opdrachtnemer langer is dan zes (6) weken zorgt Opdrachtnemer kosteloos voor vervangend meubilair voor de periode die overbrugd moet worden tot de levering heeft plaatsgevonden, tenzij Opdrachtgever aangeeft dat dit niet nodig is.</p>
6.2	<p>In het geval van een reparatieverzoek van Opdrachtgever aan Opdrachtnemer is de maximale responstijd van Opdrachtnemer na meldingstijd door Opdrachtgever twee (2) werkdagen. De afhandelingstijd van een reparatieverzoek door Opdrachtnemer na meldingstijd van Opdrachtgever is twee (2) weken. Indien de afhandelingstijd door Opdrachtnemer langer is dan twee (2) weken zorgt Opdrachtnemer kosteloos voor vervangend meubilair voor de periode die overbrugd moet worden tot de levering heeft plaatsgevonden, tenzij Opdrachtgever aangeeft dat dit niet nodig is.</p>

<b>7</b>	<b>EISEN M.B.T. GARANTIE</b>
7.1	Opdrachtnemer draagt het risico voor beschadigingen aan het meubilair gedurende de periodes dat Opdrachtnemer daadwerkelijk de beschikking heeft over het meubilair. Dit is bijvoorbeeld tijdens montage, reparatie en vervoer.
7.2	Tijdens de garantie termijn zijn kosten voor vervanging en reparatie (inclusief arbeid, eventueel te vervangen onderdelen en stoffering, transport- en voorrijkosten en alle overige kosten) volledig voor rekening van Opdrachtnemer.
7.3	De garantieverplichtingen ten aanzien van het door Opdrachtnemer geleverde meubilair blijven van toepassing na beëindiging van de Raamovereenkomst.
<b>8</b>	<b>COMMERCIELE EISEN</b>
8.1	<p>Alle prijzen voor kantoormeubilair zijn gebaseerd op franco leveringen, zijn exclusief BTW en inclusief alle diensten gerelateerd aan de levering en alle bijkomende kosten, bijvoorbeeld (maar niet uitputtend) beoordeling of meubilair te renoveren is of niet, onderhoud, transport, verzekering, instructies, inhuizen, monteren en gebruiksklaar (op de juiste plaats) installeren.</p> <p>Het niet bekend zijn met de situatie bij de Opdrachtgever kan nimmer aanleiding zijn tot verrekening.</p>
8.2	<p>Voor tarieven en prijzen die niet zijn opgevraagd in het Tarievenblad geldt het volgende:</p> <p>Opdrachtnemer zal voor reparatie en renovatie opdrachten buiten de garantie en/of toevoegingen op het assortiment, marktconforme tarieven hanteren. Opdrachtnemer dient dit, op verzoek van Opdrachtgever, aan te tonen door middel van een open calculatie voorzien van relevante (prijs)informatie.</p> <p>Opdrachtgever houdt zich het recht voor om tarieven voor reparatie, renovatie en prijzen voor toevoegingen (steekproefsgewijs) te toetsen op marktconformiteit. Indien geen marktconforme tarieven worden gehanteerd behoudt Opdrachtgever zich het recht voor om reparatie, renovatie en toevoegingen op het assortiment buiten de Raamovereenkomst om aan te schaffen.</p>
<b>9</b>	<b>FACTURATIE</b>
9.1	De Opdrachtnemer stuurt per bestelling een factuur. Elke factuur moet worden voorzien van een bestelnummer, dat door Opdrachtgever wordt verstrekt. Facturen zonder dit nummer zullen worden geretourneerd.
9.2	De facturen die aan Opdrachtgever zijn verstuurd, zijn digitaal opvraagbaar bij Opdrachtnemer.



10	COMMUNICATIE EN MANAGEMENT INFORMATIE
10.1	<p>Opdrachtnemer levert digitaal ieder halfjaar een rapportage aan de contactpersoon van de Opdrachtgever. Deze rapportage dient volledig, juist, eenduidig en helder te zijn. De rapportage biedt ook inzicht in verbeteringen in de dienstverlening, trends en mogelijke problemen en oplossingen. De rapportage is daarmee een belangrijk sturingsmechanisme. Opdrachtnemer is bereid om, waar gewenst, de rapportage uit te breiden met andere overzichten zonder aanvullende kosten voor de Opdrachtgever. De rapportage behandelt minimaal de volgende punten:</p> <p>Meubilair</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Overzicht van de geleverde meubels per locatie en totaal o.v.v. type meubel, aantal, besteldatum, leverdatum en bedrag per maand en totaal;</li> <li>• Overzicht van de geleverde meubels per stuk o.v.v. het meubel specifieke nummer/kenmerk, de leverdatum, artikelnaam- en de locatie;</li> <li>• Overzicht van reparaties per maand, per type meubelstuk, per locatie en totaal; inclusief omschrijving reparatie, meldingstijd, responstijd, afhandelingstijd en eventuele bijzonderheden.</li> </ul> <p>Overig:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Advies ontwikkeling duurzaamheid / maatschappelijk verantwoord inkopen / SROI / Circulariteit</li> </ul> <p>De vormgeving van de rapportage wordt in overleg vastgesteld. Op verzoek van Opdrachtgever wordt dit aangepast.</p>
10.2	<p>Opdrachtnemer organiseert (= plannen, uitnodigen en notuleren) minimaal één overleg per termijn van zes (6) maanden tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer, waarbij de periodieke rapportages en de geleverde prestaties worden besproken. Tenminste 1 keer per jaar is het overleg persoonlijk. Tijdens dit overleg komt minimaal aan de orde:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Samenwerking; ontwikkelingen; overeenkomst; financiën;</li> <li>- Managementrapportage; kwaliteit van de geleverde dienstverlening/ diensten/producten;</li> <li>- Service onderhoud / reparatie / renovatie;</li> <li>- Verbetermogelijkheden;</li> <li>- Organisatorische ontwikkelingen en gevolgen voor dienstverlening;</li> <li>- Wijzigingen die ingrijpen op de uitvoering van de dienstverlening, zoals nieuwe/gewijzigde wet- en regelgeving.</li> </ul> <p>Gedurende de duur van de Raamovereenkomst, inclusief eventuele verlengingen, brengt de Opdrachtnemer voor de overleggen tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer geen kosten in rekening bij de Opdrachtgever.</p>
10.3	<p>De opdrachtnemer heeft één vaste contactpersoon en een vervanger bij diens afwezigheid beschikbaar voor de overkoepelende beheerder van Opdrachtgever, in verband met eventuele vragen over bestellingen en leveringen en facturering.</p>

10.4	Opdrachtnemer stelt gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst een loket ter beschikking waar Bestellers van Opdrachtgever terecht kunnen met vragen, klachten en opmerkingen over bestellingen, opvragen offertes of, voor zover van toepassing, voor technische ondersteuning bij aangeschaft kantoormeubilair. Opdrachtnemer zorgt voor vaste contactpersonen voor Opdrachtgever. Het servicepunt is op werkdagen, per e-mail en/of telefonisch bereikbaar van ten minste 09.00 tot 17.00 uur.
10.5	Indien bestellingen digitaal moeten worden geplaatst dient Opdrachtnemer het aantal door Opdrachtgever gewenste bestelaccounts beschikbaar te stellen.