

# Bijlage 4 Programma van Eisen

Europees openbare aanbesteding: Levering en onderhoud Meubilair  
Breda University of Applied Sciences  
Versie 42.0, 21-12-2023/30-01-2024

Onderstaand treft Inschrijver de eisen aan die Opdrachtgever stelt aan deze opdracht. De te leveren prestatie dient te voldoen en dient te blijven voldoen gedurende de looptijd van de overeenkomst. Een eis is een 'knock-out criterium'. Naast de genoemde eisen geldt dat Inschrijver te allen tijde aan de wettelijke eisen moet voldoen die direct of indirect op de uitvoering van de dienstverlening van toepassing is.

Indien Inschrijver niet aan de eisen voldoet en/of er is een voorbehouden dan wordt de inschrijving van verdere deelname uitgesloten.

Algemeen: Eisen met betrekking tot te leveren producten/meubilair	
1.	Opdrachtnemer dient zich bij inschrijving en daarop voor Opdrachtgever te verzorgen leveringen en aanverwante dienstverlening, voor zover niet in deze bijlage aangegeven, tenminste te houden aan de technische en functionele eisen ten aanzien van de te leveren producten/meubilair zoals vermeld in bijlage 6.
Duurzaamheid: Eisen met betrekking tot te leveren producten/meubilair	
2.	Opdrachtnemer geeft per te leveren product (nieuw circulair en second life) inzicht in materiaalgebruik, losmaakbaarheid en mate van herbruikbaarheid zodat na gebruik het meubelstuk weer hoog op de R-ladder kan eindigen. <a href="#">Bij second life wordt inzage gegeven voor zover dat bekend is bij inschrijver (minimaal voor de gedane bewerkingen en toevoegingen).</a>
3.	Overbodig meubilair wordt overgedragen aan Opdrachtnemer die deze zo duurzaam mogelijk (volgens R-ladder) dient verwerken. Ook meubilair dat volgens de Opdrachtnemer niet meer her ingezet kan worden zal via de Opdrachtnemer verwerkt worden.
4.	<p><u>Kunststof onderdelen</u></p> <p>Aan kunststof onderdelen worden de volgende eisen gesteld:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kunststofonderdelen met een massa groter dan 100 g worden gemarkeerd conform EN ISO-11469 en EN ISO-1043 (delen 1-4).</li> <li>2. 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> </ol>
5.	<p><u>Levensduur textiel</u></p> <p>Voor het te leveren beklede meubilair worden er minimumeisen 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. De volgende minimumeisen 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 intact gehouden volgens EN 20811 (1992))</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Pilling (alleen van toepassing op textiel, niet op kunstleer)</b> Mix materialen: minimaal 4 Monomaterialen: minimaal 5</li> <li>• <b>Kleurvastheid t.o.v. licht:</b> Score: minimaal 5</li> </ul> <p>1. <b>Kleurvastheid t.o.v. wrijven:</b> Score: minimaal 3 in natte staat en 4 in droge staat.</p>
6.	<p><u>Geen gehalogeneerde organische verbindingen als blaasmiddel</u> Wanneer bij de bekleding van meubilair opvulmateriaal van schuimrubber (purschuim) wordt gebruikt, mogen bij de productie van dergelijk opvulmateriaal geen gehalogeneerde organische verbindingen als blaasmiddel of hulpblaasmiddel worden gebruikt.</p>
7.	<p><u>Beperking voor coatingmengsels</u> 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 doelorgaan toxiciteit)</li> <li>• H400, H410 (gevaar voor het aquatische milieu)</li> <li>• 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.</li> </ul>
8.	<p><u>Hout</u> Dient te voldoen aan de Dutch Procurement Criteria for Timber of FSC gecertificeerd of indien Opdrachtnemer ander bewijs kan leveren, onderbouwd en voorzien van uitgebreide gedocumenteerde gegevens waaruit blijkt dat het om duurzaam hout gaat is dit ook voldoende. MDF moet minimaal voldoen aan formaldehydeklasse E1.</p>
9.	<p><u>Verplichte toelichting op verpakkingskeuze volgens Essentiële Eisen</u> Opdrachtnemer dient, op verzoek van de contract manager gedurende de uitvoering, een toelichting te geven op de verpakkingskeuze, waarbij hij aansluit bij de Essentiële Eisen die uit de Europese Richtlijn Verpakkingen en het Besluit beheer verpakkingen voortkomen. In de toelichting wordt ingegaan op:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. de onderbouwing voor de verpakkingskeuze;</li> <li>3. de wijze waarop u toetst of uw keuze voor verpakkingen de meest optimale is vanuit milieu oogpunt, bijvoorbeeld met behulp van de normen NEN-EN 13427 tot en met NEN-EN 13430 of een eigen beoordelingskader;</li> </ol> <p>Welke maatregelen zijn uitgevoerd en nog zullen worden genomen, om de het volume en gewicht van de verpakking zo klein mogelijk te laten zijn en daarbij wel aan de functionele eisen op gebied van veiligheid, hygiëne en aanvaardbaarheid voor het verpakte product te blijven voldoen.</p>
10.	<p><u>Secundaire/tertiaire verpakking van gerecycled materiaal</u> 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.</p>

	<p>Bij dit criterium gaat het om materiaal dat afkomstig is van producten die al een eerdere gebruiksfunctie hebben vervuld, zoals consumentenafval (post-consumer fase). Als er om bepaalde redenen niet kan worden voldaan aan deze eis, moet de Opdrachtnemer dit onderbouwd toelichten als additionele bijlage bij de inschrijving.</p>
<p><b>11.</b></p>	<p><u><a href="#">Verbeteren arbeidsomstandigheden, mensenrechten en leefbaar loon (ISV)</a></u> De Internationale Sociale Voorwaarden (ISV) dragen bij aan het uitbannen van sociale misstanden in de inkoopketen, zoals kinderarbeid, hongerlonen en onmenselijke werkomstandigheden. Via een proces van <i>due diligence</i> richten de ISV zich op het bevorderen van het naleven van de internationale arbeidsnormen en mensenrechten in de productieketens van Rijksleveranciers. Middels het inschrijven op onderhavige aanbesteding committeert Opdrachtnemer zich aan het naleven van de ISV, zoals uitgewerkt in contractbepaling hieronder uitgewerkt.</p> <p><i>Bijbehorende contractbepaling</i> De Internationale Sociale Voorwaarden (ISV) dragen bij aan het uitbannen van sociale misstanden in de inkoopketen, zoals kinderarbeid, hongerlonen en onmenselijke werkomstandigheden. Via een proces van <i>due diligence</i> wordt de naleving van de internationale arbeidsnormen en mensenrechten in de productie- en toeleveringsketen bevorderd. Opdrachtnemer dient in dit kader een due diligence-proces uit te voeren conform het onderstaande:</p> <p><b>1. Risicoanalyse productieketen</b> Uiterlijk 3 maanden na definitieve gunning van de opdracht wordt een risicoanalyse door de opdrachtnemer aangeleverd ten aanzien van de [eerste schakel/ # schakels/ gehele keten] van het productieproces waarin het volgende is opgenomen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• een beschrijving van de [eerste schakel/ # schakels/ gehele keten] van het productieproces;</li> <li>• een analyse van de risico's op schending van arbeids- en mensenrechten in de keten.</li> </ul> <p><b>2. Plan van aanpak mitigeren risico's</b> Uiterlijk 6 maanden na definitieve gunning van de opdracht wordt een plan van aanpak door de opdrachtnemer verstrekt om de risico's die in de risicoanalyse zijn vermeld te mitigeren. In het plan van aanpak zijn opgenomen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• een overzicht en beschrijving van de inspanningen die de opdrachtnemer zal leveren om de risico's te mitigeren;</li> <li>• een planning ten aanzien van de inspanningen die de opdrachtnemer zal leveren;</li> <li>• (optioneel) een toelichting op het tot stand komen van het plan van aanpak, bijvoorbeeld informatie over de betrokkenheid van stakeholders.</li> </ul> <p>Indien de opdrachtnemer aangesloten is bij een <a href="#">Verbeteren internationaal maatschappelijk verantwoord ondernemen   Internationaal maatschappelijk verantwoord ondernemen (IMVO)   Rijksoverheid.nl</a>, kan dit worden gezien als een actie om de risico's in zijn keten te verkleinen. De opdrachtnemer kan hier melding van maken in het plan van aanpak. Ook wanneer opdrachtnemer is aangesloten bij een keteninitiatief kan dit in het plan van aanpak gemeld worden. Het betekent echter niet dat de opdrachtnemer daarmee aan al zijn due diligence verplichtingen voldoet. Opdrachtnemer dient te controleren of het keteninitiatief alle risico's afdekt. Wanneer geconstateerd wordt dat dit niet het geval is, zal de opdrachtnemer in zijn plan van aanpak moeten uitwerken welke inspanningen ten aanzien van de (overgebleven) risico's geleverd gaan worden om deze te mitigeren.</p> <p><b>3. Jaarlijkse rapportage</b> Gedurende de contractperiode rapporteert de opdrachtnemer jaarlijks ten opzichte van de</p>

	<p>ingangsdatum van de overeenkomst (of in geval van een korter lopende overeenkomst: bij de afronding daarvan) over zijn inzet ten aanzien van het naleven van de ISV. Hieruit moet blijken dat de opdrachtnemer een 'redelijke inspanning' heeft geleverd om de ISV na te leven. De rapportage moet tevens gelijktijdig <b>openbaar</b> worden gemaakt, al dan niet als onderdeel van een rapportage die een breder deel van de activiteiten van de opdrachtnemer betreft, zoals een (duurzaamheids)jaarverslag. Openbaarmaking kan worden bereikt door plaatsing op de website van de opdrachtnemer.</p> <p>De rapportage bevat in ieder geval:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• een risicoanalyse zoals beschreven onder 1;</li> <li>• de maatregelen die in het jaar waarover gerapporteerd wordt zijn genomen om risico's te verminderen en eventuele schendingen van de ISV in de keten te verhelpen;</li> <li>• de aanpak en resultaten van de monitoring op naleving van de ISV;</li> <li>• informatie over hoe eventueel ontvangen signalen (intern en extern) over schending van de ISV afgehandeld zijn.</li> </ul> <p>Samen met de contractmanager wordt de opzet besproken tijdens de implementatie van de overeenkomst.</p>
--	--

<b>Algemene eisen aan de producten/meubilair</b>	
<b>12.</b>	Opdrachtnemer dient op al het te leveren meubilair in een zo breed mogelijk kleuren/materialen spectrum te leveren. Dit betreft alle te gebruiken materialen. Opdrachtnemer wordt verzocht om bij een nadere offerte documentatie, incl. afbeeldingen en beschikbare kleurenoverzicht/ kleurstalen (inclusief RAL kleuren), en stofferingen van de geoffreerde producten toe te voegen.
<b>13.</b>	Opdrachtnemer biedt binnen tien werkdagen, na een <a href="#">reguliere</a> Nadere offerteaanvraag een passend advies en/of een nadere offerte aan Opdrachtgever aan. <a href="#">Bij projectmatige Nadere offerteaanvragen kan deze termijn in overleg en na akkoord Opdrachtgever afwijken.</a>
<b>14.</b>	Opdrachtnemer draagt zorg voor de bedrijfsklare oplevering, in de door Opdrachtgever aangewezen ruimte en/of conform de door Opdrachtgever verstrekte en/of goedgekeurde plattegronden en/of tekeningen. Onder bedrijfsklare oplevering wordt verstaan: het inhuizen en monteren zodat het meubilair gebruikt kan worden. Bij de bedrijfsklare oplevering gelden de volgende voorwaarden: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tijdens de bedrijfsklare oplevering door Opdrachtnemer wordt gebruik gemaakt van de voorschriften en de richtlijnen die de fabrikant stelt. Op verzoek van Opdrachtgever worden deze voorschriften en richtlijnen door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever afgegeven.</li> <li>• Het meubilair is schoon, vrij van stickers en/of stickerresten, geheel zonder verpakkings- en transportmateriaal, <a href="#">met uitzondering van productiestickers.</a></li> <li>• Verpakkingsmateriaal en transportmateriaal dient door Opdrachtnemer op diens kosten en conform de geldende wet- en regelgeving duurzaam afgevoerd te worden. Opdrachtnemer mag hiertoe geen afvalvoorzieningen bij Opdrachtgever gebruiken.</li> <li>• De oplevering geschiedt in aanwezigheid van de contactpersoon van de Opdrachtnemer en een contactpersoon van de Opdrachtgever als daar bij de opdrachtverstrekking om gevraagd wordt.</li> <li>• Van goedgekeurde oplevering kan alleen sprake zijn indien Opdrachtgever hiertoe een schriftelijke verklaring heeft ondertekend. Restpunten dienen door Opdrachtnemer binnen 5 werkdagen te worden verholpen, mits anders afgesproken.</li> </ul>
<b>15.</b>	Indien Opdrachtnemer de levering, montage en/of plaatsing uitbesteedt verwacht Opdrachtgever dat er een duidelijke projectomschrijving wordt overgedragen aan de uitvoerende partij, waarin minimaal de huisregels, gebouw- en terreinbeschrijving,

	contactpersoon en alle gemaakte afspraken omtrent het project en de uitvoering daarvan zijn opgenomen.
<b>16.</b>	Opdrachtnemer dient te garanderen dat de onderdelen van de geleverde producten, tot minimaal 10 jaar na datum van aflevering op verzoek van Opdrachtgever na leverbaar te zijn. Onder onderdelen worden alle componenten verstaan die verband houden met de levering van de producten/meubilair van Opdrachtnemer aan Opdrachtgever.
<b>17.</b>	Opdrachtnemer dient aan Opdrachtgever meubilair te leveren waar op eenvoudige wijze onderhoud en reiniging van het geleverde mogelijk is met gebruik van gangbare milieuvriendelijke schoonmaakmiddelen (Cradle-to-Cradle) en -methoden (Microvezeltechniek).
<b>18.</b>	Opdrachtnemer dient alle door Opdrachtnemer geleverde producten die niet voldoen aan eis 17 en dit niet schriftelijk is vermeld in de offerte, kosteloos om te ruilen onder gelijkblijvende condities.
<b>19.</b>	Het meubilair is voor zover van toepassing stoot-, slijt- en krasvast, lichtecht, vochtongevoelig, eenvoudig schoon te maken en schoonmaakmiddel- en bureauchemicaliën bestendig. De inrichting is tevens bestand tegen zeer intensief, maar normaal, dagelijks gebruik.
<b>20.</b>	Bij inschrijving geeft Opdrachtnemer een garantie ten aanzien van het nieuwe circulair zitmeubilair van minimaal 7 jaren en overig nieuw circulair meubilair minimaal 10 jaren. Second life meubilair heeft een minimale garantietermijn van 5 jaren.
<b>21.</b>	Het meubilair is eenvoudig te bedienen en in te stellen door de gebruiker.
<b>22.</b>	Al het staande meubilair is stabiel bij opstelling en gebruik.
<b>23.</b>	De gebouwen zijn voorzien van verschillende vloerafwerkingen. Opdrachtnemer dient bij een offerteaanvraag de juiste afwerking van poten en/of wielen te offren, om schade aan de vloer of het niet goed functioneren van meubilair te voorkomen.
<b>24.</b>	Gedurende de garantietermijn mogen geen kosten, zoals uurtarieven voor reparaties en onderhoud, voorrijkosten, onderdelen en vervangend materiaal, bij Opdrachtgever in rekening gebracht worden tenzij dit anders met Opdrachtgever is overeengekomen.
<b>25.</b>	Opdrachtnemer dient tijdens de garantietermijn ten aanzien van geleverde zaken, bij normaal gebruik, binnen twee weken (of in overleg, in verband met minimaliseren vervoersbewegingen) na melding van de klacht deze kosteloos voor Opdrachtgever te vervangen, dan wel tot volle tevredenheid van Opdrachtgever te repareren.
<b>26.</b>	Opdrachtnemer dient bij meubilair waarbij sloten worden aangebracht alle te leveren sloten en sleutels aan te laten sluiten op een moederslotsysteem. Opdrachtnemer dient bij oplevering twee sleutels aan 1 ring in het betreffende slot geplaatst te hebben.
<b>27.</b>	Opdrachtnemer dient aan Opdrachtgever geen meubilair te leveren waarbij op van basis van fabrieksvoorschrift onderhoud aan mechanische onderdelen door middel van smeer(producten) noodzakelijk is.
<b>28.</b>	Opdrachtgever verwacht van Opdrachtnemer dat hij (periodiek) onderhoud pleegt aan het meubilair op de campus, aangeschaft bij Opdrachtnemer of bij een andere leverancier. Waarbij het doel is om de levensduur van het huidige meubilair te verlengen en slijtage/kapot gaan van meubilair te voorkomen.
<b>29.</b>	De Opdrachtnemer dient bij onderhavige gevraagde dienstverlening (fabricage, transport, levering, montage en eventuele demontage), alle te leveren producten en bijhorende dienstverlening, tenminste te voldoen c.q. zich te houden aan de vigerende normen en eisen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• de geldende NEN-normen</li> <li>• de geldende ARBO-normen.</li> <li>• algemene kwaliteitseisen (geen fabricagefouten, goed product e.d.).</li> <li>• algemene brandveiligheid/ geïmpregneerde stoffen.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>algemene veiligheidseisen.</li> </ul>
<b>30.</b>	Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat Opdrachtgever op eenvoudige wijze, zelfstandig montage en demontage van de door Opdrachtnemer geleverde producten/meubilair alsmede het verrichten van eenvoudige reparaties of het vervangen van onderdelen, uit kan voeren. Dit dient Opdrachtgever uit te kunnen voeren zonder dat gebruik van speciaal gereedschap noodzakelijk is. Opdrachtnemer geeft zelf aan bij welk meubilair dit wel en bij welk meubilair dit niet toegestaan is, zodat de garantietermijn intact blijft.
<b>31.</b>	Opdrachtnemer dient op verzoek (op afroep) een technische instructie aan de medewerkers van Opdrachtgever over montage, demontage en eenvoudige reparaties te kunnen geven. Opdrachtnemer dient dit in het prijzenblad (zie Standaardformulier 2) op te geven.
<b>32.</b>	Opdrachtnemer dient volgende activiteiten bij opdrachtverstrekking bij Opdrachtgever te verrichten. Opdrachtnemer dient de hiermee samenhangende kosten <u>in uw tarieven</u> te verwerken. De activiteiten betreffende: <ul style="list-style-type: none"> <li>Het verlenen van nazorg direct na de inhuizing aan de beheerders en gedurende de garantieperiode.</li> <li>Het op verzoek deelnemen aan het overleg binnen Opdrachtgever inzake voorbereiding en levering.</li> <li>Het leveren van een tijdspad of planning voor een order met daarin de voorbereiding, levering, plaatsing en nazorg van het geleverde.</li> </ul>

<b>Algemene eisen aan de dienstverlening</b>	
<b>33.</b>	Opdrachtnemer is tijdens het plaatsen van de te leveren producten/meubilair verantwoordelijk voor het aanbrengen van deugdelijk beschermingsmateriaal aan onder andere liften, kozijnen, deuren en dergelijke. Beschadigingen aan het gebouw van Opdrachtgever veroorzaakt door Opdrachtnemer, worden ten laste van Opdrachtnemer gebracht.
<b>34.</b>	Het door Opdrachtnemer in te zetten personeel dient zodra het personeel ingezet wordt op locatie van Opdrachtgever: <ul style="list-style-type: none"> <li>De Nederlandse of Engelse taal te beheersen.</li> <li>Herkenbaar te zijn voor personeel van de Opdrachtgever, dit betekent het dragen van herkenbare (bedrijfs)kleding.</li> <li>De geldende huisregels van Opdrachtgever in acht te nemen. Opdrachtgever verstrekt deze na gunning.</li> <li>Indien gewenst door Opdrachtgever dient het in te zetten personeel zich te kunnen legitimeren met een geldig persoonsgebonden legitimatiebewijs.</li> <li>In alle situaties, voor de totale uitvoering van de werkzaamheden, zowel op locatie van Opdrachtgever als elders, betaald te worden conform de geldende CAO.</li> </ul>
<b>35.</b>	Opdrachtnemer dient bij de inschrijving er van uit te gaan dat Opdrachtgever de eerste eenheden in de periode van week 29 tot en met week 34 in 2024 geleverd wil hebben. Overige eenheden zullen gedurende de looptijd van de raamovereenkomst uitgevraagd worden.
<b>36.</b>	Momenteel heeft Opdrachtgever niet veel opslagruimte. Het dient mogelijk te zijn dat Opdrachtnemer dit faciliteert op basis van een nadere offerte. Voor de opslag-, en transportmogelijkheid zullen vanuit de Opdrachtnemer extra kosten in rekening gebracht mogen worden.
<b>37.</b>	Opdrachtgever wil een standaard levertijd voor het basis assortiment. Opdrachtnemer kan dit per type meubilair aangeven in de wensenbeantwoording. Voor het overige meubilair wordt er bij het opvragen van de nadere offerte een termijn afgesproken.
<b>38.</b>	Indien Opdrachtnemer niet aan de zelf voorgestelde levertijd voldoet, wordt er op kosten van Opdrachtnemer een tijdelijk, gelijksoortig en passend alternatief verzorgd.

<b>Eisen met betrekking tot een proefopstelling meubilair</b>	
---	--

39.	Opdrachtnemer dient, indien Opdrachtnemer inschrijft, een proefopstelling van een deel van het basisassortiment kosteloos in elkaar te zetten en te plaatsen en na afloop van de beoordeling te komen ophalen. De proefopstelling dient geen andere elementen te bevatten anders dan in deze offerteaanvraag gevraagd (bijvoorbeeld accessoires zijn niet toegestaan). De nadere uitwerking voor de te beoordelen proefopstelling staat nader aangegeven in Bijlage 5 Programma van wensen, wens 3.
40.	Het meubilair dient afgeleverd te worden op een nader te bepalen ruimte op de Opdrachtgever campus (Mgr. Hopmansstraat 2) in Breda. Eerst dient de levering te worden aangemeld bij conciërges.
41.	Nadat de te leveren producten die deel uitmaken van de proefopstelling zijn opgeleverd, is het gedurende de duur van de proefopstelling niet toegestaan dat medewerkers, direct of indirect, in dienst van de inschrijver toegang krijgen tot de ruimte in de locatie waar de proefopstelling gesitueerd is.
42.	De proefopstelling mag wat betreft kleur en structuur afwijken ten opzichte van de gestelde eisen, de voorgeschreven afwerking en overige materialen mogen niet afwijken.

<b>Eisen met betrekking tot de prijzen/tarieven</b>	
43.	Voor de beoordeling van het onderdeel "prijs" zie wens 5, heeft Opdrachtgever een realistische opgave van de te leveren eenheden voor de producten/meubilair opgenomen in Standaardformulier 2 (Prijzenblad). De door Opdrachtnemer bij de inschrijving gehanteerde prijzen per eenheid zullen dan als maximumbedrag per eenheid voor de definitieve opdracht door Opdrachtnemer worden gehanteerd. Opdrachtnemer hanteert geen minimum bestelhoeveelheid of orderbedrag.
44.	Opdrachtnemer vult alleen de groene en (optioneel) de oranje (cijfermatig en eventueel tekstueel) cellen in het Prijzenblad in. Bij het invullen van het prijzenblad vermeldt Opdrachtnemer de prijzen en tarieven als volgt: <ul style="list-style-type: none"> <li>• De brutoprijs eenheid exclusief BTW;</li> <li>• Het kortingspercentage over een bedrag exclusief BTW;</li> <li>• Overige prijzen exclusief BTW.</li> </ul> <p>Let op: Het kortingspercentage zal als minimumpercentage dienen. Dit wil zeggen dat bij nadere aanvragen een hoger percentage door Opdrachtnemer aangeboden mag worden.</p>

<b>Communicatie</b>	
45.	Een melding aan de verkoper binnendienst dient binnen 1 werkdag te worden behandeld en dient een termijn aangeven waarbinnen de klacht wordt opgelost. De verkoper binnendienst dient op werkdagen tijdens kantooruren (08:00 uur tot 17:00 uur) bereikbaar te zijn.
46.	Na gunning dient Opdrachtnemer één hoofdcontactpersoon aan te wijzen die zal fungeren als aanspreekpunt voor Opdrachtnemer en verantwoordelijk is voor het projectmanagement en realiseren van de nadere opdrachten.
47.	Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever zodra Opdrachtnemer weet, of behoort te weten, dat de nakoming van de Opdracht niet of niet tijdig of niet naar behoren plaatsvindt. Melding geschiedt onmiddellijk schriftelijk én telefonisch onder vermelding van de omstandigheden.
48.	Uw medewerkers die werkzaam zijn voor de uitvoering van de opdracht dienen de Nederlandse en/of Engelse taal zodanig te beheersen dat zij in staat zijn om de aanvragen en eventuele klachten correct af te handelen.

<b>Contractmanagement en managementinformatie</b>					
49.	Communicatiematrix				
	Niveau	Opdrachtgever	Leverancier	Onderwerpen	Frequentie

	Strategisch	Contracteigenaar/ Materiedeskundige/ Contractmanager (eventueel inkoopadviseur)	Directeur/ Accountmanager	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nieuwe ontwikkelingen en/of innovaties;</li> <li>- Lange termijn doelstellingen (visie circulair systeem);</li> <li>- Escalatie.</li> </ul>	1x per jaar
	Tactisch	Materiedeskundige/ Contractmanager	Accountmanager	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Managementrapportage;</li> <li>- Samenwerking;</li> <li>- Facturatie;</li> <li>- Kwaliteit van de dienstverlening;</li> <li>- Eventuele klachten, registratie en behandeling;</li> <li>- Optimalisatie van de huidige dienstverlening c.q. verbetervoorstellen;</li> <li>- Contract compliance;</li> <li>- KPI's.</li> </ul>	2x per jaar
	Operationeel	Besteller	Verkoper binnendienst	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vragen;</li> <li>- Klachten;</li> <li>- Plaatsen van bestellingen;</li> <li>- Inspectie van kwaliteit;</li> <li>- Levertijden;</li> <li>- Klanttevredenheid;</li> <li>- Verbetervoorstellen;</li> <li>- Issues en incidenten.</li> </ul>	Indien nodig
<b>50.</b>	Opdrachtnemer stuurt proactief, minimaal twee weken voor het overleg, de agenda en rapportages naar Opdrachtgever.				
<b>51.</b>	Verslaglegging van de overleggen geschiedt door Opdrachtnemer en wordt maximaal 2 weken na het gesprek, inclusief eventuele actiepunten en besluitenlijst, aangeleverd bij de gesprekspartner van Opdrachtgever.				
<b>52.</b>	Opdrachtnemer levert twee weken voor het tactische overleg rapportages aan met daarin minimaal de volgende informatie. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Totaal aantal, omvang en aard van de leveringen;</li> <li>• Totale omzet uitgesplitst naar het (basis)assortiment;</li> <li>• Hoeveelheid ingenomen meubilair van BUAs;</li> <li>• Klachten incl. oplossing en aanpak;</li> <li>• KPI's;</li> <li>• Meubilair op de R-ladder;</li> <li>• Duurzaamheidstoepassingen uit wens 4.</li> </ul>				
<b>53.</b>	Tijdens de contractperiode beoordeeld Opdrachtgever de kwaliteit van de dienstverlening aan de hand van kritische prestatie-indicatoren (KPI's). Tijdens de implementatieperiode komen partijen de definitieve KPI's overeen. Gedurende de contractperiode worden deze geëvalueerd en in onderling overleg meer KPI's toegevoegd worden. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Inhoudelijke reactie (in de vorm van een advies of nadere offerte) op nadere offerteaanvraag binnen tien werkdagen aan te leveren, norm 95%</li> <li>• Gehaalde levertijd, norm 95%</li> <li>• Aanvulling uit de wensbeantwoording wordt meegenomen.</li> </ul>				

	Zijn KPI's niet behaald? Dan stelt Opdrachtnemer binnen twee weken een verbeterplan op inclusief deadlines. Als Opdrachtgever akkoord is met het plan wordt dit uitgevoerd.
--	---

<b>Financiële eisen</b>	
<b>54.</b>	<p>Vanaf maart 2024 zal er een Purchase-to-Pay systeem geïmplementeerd (AXI) worden bij Opdrachtgever.</p> <p>Opdrachtnemer is verplicht één (bij voorkeur algemeen) emailadres voor alle orders aan Opdrachtgever op te geven. Het order e-mailadres van Opdrachtgever is: <a href="mailto:orders@buas.nl">orders@buas.nl</a>.</p> <p>Opdrachtnemer is verplicht altijd een 1 op 1 relatie tussen order en factuur te hanteren, tenzij door Opdrachtgever uitdrukkelijk anders wordt aangegeven.</p>
<b>55.</b>	<p>Opdrachtnemer stuurt de facturen achteraf digitaal in PDF of XML-format naar:</p> <p><a href="mailto:invoice@buas.nl">invoice@buas.nl</a>            St. Breda University of Applied Sciences, Attn. Finance            Mgr. Hopmansstraat 2            4817 JS Breda</p> <p>Opdrachtnemer dient te allen tijde het door Opdrachtgever verstrekte inkoopordernummer en contractnummer te vermelden op de factuur.</p>
<b>56.</b>	Afwijkingen tussen de ontvangen order en de daadwerkelijk te factureren prijs dienen per omgaande per e-mailbericht aan Opdrachtgever kenbaar gemaakt te worden.
<b>57.</b>	De facturen specificeren in ieder geval, naast de wettelijke vereisten, per kostenplaats het volgende: de afgenomen producten en/of diensten, de aantallen of omvang, prijs per eenheid, het totaalbedrag inclusief en exclusief BTW.

<b>Einde contractperiode</b>	
<b>58.</b>	Bij afloop van het contract verleent Opdrachtnemer volledige medewerking aan de overdracht van alle data, gegevens etc. aan een nieuwe dienstverlener. Waar gewenst door Opdrachtgever, wordt dit in een digitale vorm in een algemeen gebruikelijk format aangeleverd. Eventuele kosten van deze overdracht liggen bij Opdrachtnemer.
<b>59.</b>	Opdrachtnemer zal binnen 6 maanden na afloop van de overeenkomst, of de laatste uitvoering van de diensten, de verwerkte gegevens anonimiseren of verwijderen. Het gaat hier om vertrouwelijke of persoonsgegevens van Opdrachtgever.

Indien niet aan de eisen ten aanzien van de opdracht wordt voldaan en/of er is een voorbehoud dan wordt uw offerte van verdere deelname uitgesloten en niet betrokken in de verdere beoordeling.