

Bijlage 6 Programma van Eisen

bij Inschrijvingsleidraad

Duurzaam en Circulair meubilair ten behoeve van Provincie Noord-Holland

Openbare Europese aanbesteding

PNH zaaknummer: 2060341

TenderNed kenmerk: 425019

Datum: ~~4-12 oktober~~ december 2023



Dit document bevat alle opdracht-specifieke eisen die de Aanbestedende dienst stelt aan inschrijving op de Opdracht ('Programma van Eisen' of: PvE).

Indien gegadigde over de inhoud van de gestelde eisen in deze paragraaf vragen heeft kan hij tijdens de Nota van Inlichtingen fase (zie paragraaf 3.3 leidraad) een verzoek ter verduidelijking indienen. Het is uiteindelijk de Aanbestedende dienst die bepaalt of een voorgestelde wijziging wordt doorgevoerd.

De Provincie kan besluiten een aangepast document als Herziene Documentatie met de Nota van Inlichtingen beschikbaar te stellen aan alle Inschrijvers.

Daarna geldt de inhoud als minimumeis: het niet akkoord gaan met de inhoud (van de laatste verstrekte versie) betekent uitsluiting van de aanbestedingsprocedure.

Door inschrijving gaat de Inschrijver akkoord met de inhoud van dit document conform de laatste Nota van Inlichtingen.

1. Eisen akkoord overeenkomst documenten	
1.1	Tussen de Inschrijver, die de Opdracht gegund is, en de Provincie Noord-Holland komt na definitieve gunning een Raamovereenkomst tot stand overeenkomstig het model dat is opgenomen in Bijlage 4 van de Inschrijfleidraad. Nadat de Nota van Inlichtingen met antwoorden beschikbaar is gesteld geldt de laatste versie concept Raamovereenkomst als minimumeis: het niet akkoord gaan met de inhoud van de concept Raamovereenkomst betekent uitsluiting van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.
1.2	Door in te schrijven op deze aanbesteding gaat Inschrijver akkoord met de inhoud van de Algemene inkoopvoorwaarden voor leveringen en diensten (AIV) zoals opgenomen in Bijlage 5 bij de Inschrijfleidraad of zoals aangepast in de (laatste) Nota van Inlichtingen. De relatie tussen de AIV en de Raamovereenkomst is, dat in geval van een tegenstrijdigheid tussen een bepaling over hetzelfde onderwerp de inhoud van de Raamovereenkomst op dat punt prevaleert boven de AIV.
1.3	Inschrijver verklaart dat de Inschrijving is ondertekend door degene(n) die de organisatie van Inschrijver rechtsgeldig kan vertegenwoordigen voor deze aanbesteding en hiervoor gemachtigd/gemandateerd is
1.4	Er geldt voor de opdrachtgever geen afnameverplichting binnen deze Raamovereenkomst.

2. Eisen Algemeen en Commercieel		
2.1	Gehanteerde tarieven	De gehanteerde tarieven zijn in Euro's, excl. BTW
2.2	Facturatie	De facturatie vindt achteraf plaats op basis van vooraf overeengekomen prijzen, tenzij nadrukkelijk en schriftelijk anders overeengekomen. Opdrachtnemer geeft hierbij een onderbouwd inzicht in de totstandkoming van de kosten.
2.3	Accountmanager	Opdrachtgever krijgt een vaste beslissingsbevoegde contactpersoon (accountmanager) bij Opdrachtnemer toegewezen voor alle vragen en/of opmerkingen met betrekking tot de Raamovereenkomst en de uitvoering van de opdracht. Deze contactpersoon dient tijdens kantooruren telefonisch en per email bereikbaar te zijn, waarbij deze binnen twee werkdagen inhoudelijk reageert op e-mail, telefonisch contact en/of voicemailberichten.
2.4	Vervanging accountmanager	Opdrachtgever krijgt, indien de vaste contactpersoon (accountmanager) langer dan vijf werkdagen afwezig is, een vaste gelijkwaardige vervangend beslissingsbevoegde contactpersoon bij opdrachtnemer toegewezen voor alle vragen en/of opmerkingen met betrekking tot de raamovereenkomst en de uitvoering van de opdracht. Aan de bereikbaarheid van deze vervangende contactpersoon worden dezelfde voorwaarden gesteld als aan die van de vaste contactpersoon.

3. Eisen uitvoering Opdracht		
3.1	Afvoeren meubilair	Op verzoek van Opdrachtgever kan Bestaand meubilair via Opdrachtnemer afgevoerd worden. Opdrachtnemer zal kijken naar de mogelijkheden van Herinzet of Revitaliseren van het meubilair bij Opdrachtgever. Indien dit niet mogelijk is zal er gekeken worden of onderdelen hergebruikt kunnen worden of vermaakt kunnen worden voor een grondstof voor een circulair product. Als laatste optie zal het meubilair (gedeeltelijk) vernietigd worden. Hiervoor kunnen geen kosten worden gerekend. Afvoeren gebeurt in beginsel op dezelfde dag als het leveren van het bestelde meubilair op de betreffende locatie.
3.2	Levertijden	Leveringen vinden plaats op werkdagen tussen 08:00 en 17:00 uur en in overleg met Opdrachtgever. Indien de leveringen wegens omstandigheden andere eisen vereist, zal hier onderlinge afstemming over plaats vinden.
3.3	Levering op locatie	Levering vindt altijd plaats op vooraf afgestemde locatie, inclusief het zorgdragen voor montage en demontage, het uitpakken en inpakken van meubelstukken, het instellen van het meubilair, het op de juiste plaats gebruiksklaar opstellen van het meubilair en het mee retour nemen van eventuele verpakkingsmateriaal door Opdrachtnemer en gescheiden afvoeren of hergebruiken. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het gehele transport waarbij oplevering plaatsvindt op de definitieve bestemming van het product. De definitieve bestemming wordt aangewezen door Opdrachtgever. Eventuele bedrijfsklare montage op locatie is geen bezwaar. Hetzelfde geldt voor demontage. Na levering, montage en het op de juiste plaats gebruiksklaar opstellen tekent een door Opdrachtgever aangewezen persoon voor ontvangst.
3.4	Deelleveringen	Deelleveringen dienen, met het oog op zo min mogelijk milieubelastende transportbewegingen, zoveel als mogelijk te worden vermeden. Dit vergt een goede planning en een zorgvuldige afstemming gedurende de gehele contractperiode met Opdrachtgever.
3.5	Beschermingsmateriaal	Opdrachtnemer is tijdens het plaatsen van het te leveren meubilair verantwoordelijk voor het aanbrengen van deugdelijk beschermingsmateriaal aan liften, kozijnen, deuren en dergelijke. Beschadigingen aan het gebouw door levering of plaatsing van het meubilair veroorzaakt door Opdrachtnemer, worden ten laste van Opdrachtnemer gebracht.
3.6	Schoon opleveren	Bij oplevering van geplaatst/ geïnstalleerd of gerepareerd meubilair dient Opdrachtnemer de werkomgeving waar gewerkt is schoon op te leveren. Hieronder wordt verstaan dat er geen materialen en zichtbare vervuiling aanwezig is en de werkzaamheden door medewerkers van Opdrachtgever in de ruimte kunnen worden hervat. Eventuele verpakkingsmateriaal wordt door Opdrachtnemer zelf mee retour genomen en gescheiden afvoeren en/of hergebruiken. .
3.7	Foutieve of beschadigde meubilair	Bij een foutieve, niet werkend en/of beschadigd meubilair dient Opdrachtnemer binnen maximaal 5 werkdagen te zorgen voor Reparatie, nieuwe levering of een (tijdelijke) oplossing.
3.8	Ontwerpen en inrichten	Opdrachtgever heeft de volgende eisen bij een ontwerp: - Het past binnen het werkplekconcept van Opdrachtgever; - In het ontwerp is er proportioneel rekening gehouden met het inzet van circulair (gerevitaliseerd) meubilair; - Er is rekening gehouden met de technische en bouwkundige (on)mogelijkheden van de ruimte en het goed kunnen onderhouden van de ruimte/indeling door de schoonmaak en; - Deze voorzien is van een kostenraming en verwachte planning.
3.9	Merkonafhankelijk meubilair	Opdrachtnemer zal merkonafhankelijk adviseren/ontwerpen, leveren en Reparaties uitvoeren. Het meubilair moet met normaal gereedschap te monteren en demonteren zijn (geen speciaal gereedschap dat alleen Opdrachtnemer heeft).
3.10	Levensduur meubilair	Het aangeboden meubilair dient, voor zover van toepassing, stoot-, slijt- en krasvast, lichtecht, kleurecht, vochtongevoelig te zijn. Bij normaal dagelijks gebruik en schoonmaak heeft het meubilair een technische levensduur van minimaal tien jaar, gerekend van het moment van leveren aan Opdrachtgever.
3.11	Veilig meubilair	Het aangeboden meubilair is toegankelijke en veilig in gebruik ook voor medewerkers met een arbeidsbeperking. Dit betekent dat het meubilair

		stabiel en zonder scherpe hoeken en randen, uitstekende delen, vetten, gemakkelijk loslatende onderdelen, afgevende stoffen, etc. die schade kunnen toebrengen aan de gebruiker of aan diens kleding, persoonlijke bezittingen of werkmiddelen.
3.12	Garantie termijn	Het aangeboden <u>Nieuw Duurzaam</u> meubilair heeft een garantietermijn van minimaal 10 jaar gerekend vanaf de datum van aflevering, tenzij voorafgaand anders overeengekomen. <u>Voor Circulair meubilair, gerevitaliseerd meubilair en geleverde onderdelen geldt een garantie termijn van minimaal 5 jaar gerekend vanaf de datum van aflevering, tenzij voorafgaand anders overeengekomen.</u> Gedurende de garantieperiode worden er geen kosten in rekening gebracht voor Reparaties, onderdelen, services, voorrijkosten of administratiekosten. Indien door foutief gebruik er een Reparatie uitgevoerd dient te worden zullen de reparatiekosten en de kosten van onderdelen evenredig zijn met de totale kostprijs van het meubilair.
3.13	Leverbaarheid	Het bij Opdrachtnemer ingezette Nieuw duurzaam meubilair en/of onderdelen hiervan kunnen minimaal twee jaar hetzelfde of vergelijkbaar geleverd worden vanaf het moment van eerste levering tenzij vooraf anders overeengekomen. Een uitzondering hierop is aangepast bestaand meubilair.
3.14	Reparaties	Bij Reparaties worden alleen bestaande materialen en/of componenten functioneel hersteld. Om het meubilair in een goede, functionele en esthetisch goede staat te houden waardoor deze langer gebruikt kan worden.
3.15	Circulair meubilair	Voor Herinzet van dit meubilair is geen of minimaal gebruik gemaakt van nieuwe materialen (en fossiele energie) in het productieproces. Het meubilair bestaat zoveel mogelijk uit hoogwaardig herbruikbare materialen en onderdelen.
3.16	Nieuw duurzaam Meubilair	Dit meubilair is gemaakt volgens de basis principes van Circulair meubilair wat onder andere inhoudt dat het met minimale fossiele energie en geen toxische stoffen tijdens het productieproces is gemaakt. En zoveel mogelijk bestaat uit hoogwaardig herbruikbare materialen en onderdelen welke indien nodig gerepareerd kunnen worden.
3.17	Gerevitaliseerd meubilair	Het meubilair is voor inzet up-to-date gebracht door bestaande materialen en/of componenten te vervangen of het meubilair op maat aan te passen en heeft geen zichtbare <u>of lichte</u> gebruikssporen. <u>Indien gebruik gemaakt wordt van meubilair met lichte gebruikerssporen wordt vooraf met Opdrachtgever afgestemd of deze gebruikerssporen acceptabel zijn.</u> Hierbij is zoveel mogelijk gebruik gemaakt van hoogwaardige herbruikbare materialen en onderdelen en zo min mogelijk fossiele energie.

4. Eisen aan de dienstverlening overig		
4.1	Wet- en regelgeving	Opdrachtnemer voldoet gedurende de gehele contractperiode- voor alle te leveren diensten- aan de geldende wet- en regelgeving. Indien er voor de dienstverlening gedurende de contractperiode aanvullende wettelijke eisen worden gesteld, wordt Opdrachtgever hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte gesteld.
4.2	Arbeidsmiddelen	Indien er materialen of machines worden ingezet dienen deze te voldoen aan alle wettelijke regelgeving. Alle arbeidsmiddelen zijn voorzien van een CE-markering.
4.3	Nederlandse taal	Voor de uitvoering van de opdracht in te zetten medewerkers en medewerkers van dienen de Nederlandse taal machtig te zijn. De door Opdrachtnemer op te stellen documenten gedurende de Raamovereenkomst worden in de Nederlandse taal opgesteld, tenzij anders overeengekomen met Opdrachtgever.
4.4	medewerkers	Aan het door Opdrachtnemer in te zetten personeel worden de volgende eisen gesteld: - proactief, alert, professioneel en klantgericht; - vakbekwaam; - kunnen zich te allen tijde legitimeren conform de wettelijke eisen; - dragen representatief, herkenbaar, schone en hele bedrijfskleding van Opdrachtnemer en; - zijn opgeleid in hun vakgebied en hebben de voor hen relevante trainingen gevolgd en de kennis is up-to-date.

4.5	Toegang	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor (wat niet op onredelijke gronden wordt onthouden) medewerkers van Opdrachtnemer toegang tot haar gebouwen en terreinen te ontfangen als blijkt dat deze medewerkers ongeschikt of onbekwaam zijn.
4.6	Keten verantwoordelijkheid	De leverancier conformeert zich aan het verbeteren van arbeidsomstandigheden, mensenrechten en leefbaar loon in de gehele keten. De internationale sociale voorwaarden zijn van toepassing. Zie Bijlage 10
4.7	Social return uitvoeringsvoorwaarde	De Inschrijver verklaart akkoord te gaan met de bijzondere uitvoeringsvoorwaarde Social Return ad 5% van de gerealiseerde contractwaarde. De inschrijver, die de Opdracht gegund wordt, stelt in de contractfase een plan van aanpak op hoe hij invulling geeft aan de voorwaarde Social return voor als omschreven in Bijlage 7 'Social Return'.
4.8	Minimale opdrachtwaarde	Nadere opdrachten kennen geen minimale opdrachtwaarde.
4.9	Bestelbevestiging	Opdrachtnemer verstuurt na iedere Nadere opdracht een bevestigingsmail waarin minimaal de volgende zaken benoemd staan: • De bestelde items met kleur, afwerking en eventuele gekozen opties; • De aantallen per item; • Het afleveradres; • Verwachte leverdatum.

5. Eisen KPI's managementinformatie, rapportage en communicatie		
5.1	Overlegstructuur	Opdrachtnemer zet de volgende overlegstructuur op voor de duur van de Raamovereenkomst: - Strategisch overleg (1x per jaar); - Overleg (4x per jaar) met de accountmanager.
5.2	Kritieke Prestatie Indicatoren (KPI's)	Opdrachtgever meet de prestaties van Opdrachtnemer middels Kritieke prestatie indicatoren (Kpi) zoals hierna beschreven in de eisen 5.4 tot en met 5.7. Het niet voldoen aan deze indicatoren kan (uiteindelijk) één van de redenen zijn van tussentijdse opzegging van de Raamovereenkomst, indien Opdrachtgever vaststelt dat geen verbetering naar tevredenheid optreedt. Zie paragraaf 3.3 in de (concept) Raamovereenkomst. Het eerste jaar worden de prestaties halfjaarlijks gemeten, daarna jaarlijks.
5.3	Score KPI's	De normering die voor de KPI's geldt is als volgt: - Onvoldoende: De dienstverlening voldoet onvoldoende aan het gestelde in de aanbesteding. Er dient een verbetervoorstel opgesteld worden. Tweemaal een onvoldoende zal leiden tot een ingebrekestelling; - Matig: De dienstverlening voldoet deels aan het gestelde in de aanbesteding. Dit dient als een waarschuwing en er zal verbetering moeten plaats vinden op het deel dat niet voldoet. Bij tweemaal een matig wordt het een onvoldoende en dient er een verbetervoorstel te komen; - Voldoende: de dienstverlening voldoet aan de norm.
5.4	Normering Kpi's	Waar de Kpi's niet worden gehaald, krijgt Opdrachtnemer de kans deze te herstellen binnen een redelijke termijn. Deze termijn is afhankelijk van de soort en mate van overtreden en de hersteltijd die dat met zich meebrengt. Partijen treden in overleg op welke termijn herstel plaats dient te vinden. Daarnaast stelt Opdrachtnemer een verbeterplan op met daarin SMART verbetermaatregelen en opvolgingsafspraken om tekortkomingen te herstellen dan wel in de toekomst te voorkomen. Indien dezelfde KPI's meer dan eens niet behaald worden binnen één jaar of niet zijn hersteld binnen de hierboven beschreven redelijke termijn, zal een ingebrekestelling volgen. Indien Opdrachtnemer na een ingebrekestelling door Opdrachtgever nog steeds geen oplossing heeft kunnen bieden binnen redelijke termijn wordt de Overeenkomst ontbonden.

5.5	KPI Duurzaamheid	Opdrachtnemer heeft de ambitie circulair en zo duurzaamheid mogelijk meubilair te leveren. Dit tonen zij aan door jaarlijks in ieder geval het volgende te rapporteren: - de hergebruiksgraad van afgevoerd meubilair van Opdrachtgever; - de hergebruiksgraad van ingezet materiaal bij Reparaties en/of onderhoud en; - het percentage geleverd Circulair, Gerevitaliseerd of aangepast/ gerepareerd Bestaand meubilair versus Nieuw duurzaam meubilair. Norm: Jaarlijkse stijging van de hergebruiksgraad en het percentages geleverde Circulair meubilair. Bij elke opdracht is Circulair/Gerevitaliseerd meubilair aangeboden.
5.6	KPI Leveringsbetrouwbaarheid	Opdrachtnemer zorgt voor een leveringsbetrouwbaarheid. Dat wil zeggen dat 97% van alle leveringen juist, volledig en tijdig conform de eisen worden geleverd en geplaatst. De contactpersoon van Opdrachtgever is zelf op locatie aanwezig, of draagt dit over aan een andere verantwoordelijke, om het geleverde meubilair te controleren. De betreffende contactpersoon van Opdrachtgever tekent bij elke levering. Opdrachtnemer dient de registratie hiervan te verzorgen en bij te houden als eventuele prestatieverklaring. Norm: een leveringsbetrouwbaarheid van 97%.
5.7	KPI Ontzorging levering	Opdrachtnemer zorgt voor ontzorging van de Opdrachtgever bij het leveren van het meubilair. Dit doen zij door in ieder geval te zorgen voor: - tijdige, pro-actieve en volledige communicatie; Proactieve communicatie over eventuele storingen/ leveringsproducten; - proactieve reactie op storingen en; - tijdige levering van rapportages. Dit wordt ieder kwartaal gemeten tijdens de evaluatie gesprekken waarbij geldt dat Opdrachtgever dit minimaal beoordeeld met een Voldoende. In PVE 5.3 staat de normering hiervoor.
5.8	KPI Ontzorging ontwerp	Opdrachtnemer zorgt voor ontzorging van de Opdrachtgever bij het maken van een ontwerp. Dit doen zij door in ieder geval te zorgen voor: - tijdige en volledige communicatie; - goede vertaling van de wensen in het ontwerp; - goede verwerking van eventuele Op- en of aanmerkingen bij een ontwerp; - goede verwerking van de duurzaamheidsambitie van Opdrachtgever in het ontwerp; - goed rekening te houden met partners van Opdrachtgever/interne stakeholders en; - proportionele verhouding van prijs tussen Circulair, Nieuw duurzaam en Gerevitaliseerd meubilair. Dit wordt ieder kwartaal gemeten tijdens de evaluatie gesprekken waarbij geldt dat Opdrachtgever dit minimaal beoordeeld met een Voldoende. In PVE 5.3 staat de normering hiervoor.
5.9	Management informatie duurzame logistiek	Opdrachtnemer voert zijn bedrijfsvoering en dienstverlening uit op een manier zodat de CO₂ uitstoot op mobiliteit, producten en materialen geminimaliseerd wordt. Om dit aantoonbaar te maken levert Opdrachtnemer jaarlijks een duurzaamheidsrapportage aan waar tenminste het volgende in wordt aangegeven: 1. Jaarlijkse opgave uitlaatemissies ingezette voertuigen en het aantal uitgevoerde leveringen.; 2. Jaarlijks aantonen maximaal 25% toxische stoffen, al dan niet middels Cradle2Cradle certificaat; 3. Jaarlijks CO₂-meting voor de scope van de overeenkomst. Hierbij wordt gekeken naar CO₂ uitstoot bij de productie, materialen en logistiek.
5.10	Afvoerrapport afgevoerd meubilair	Opdrachtgever zal bij ieder verzoek tot het afvoeren van Meubilair worden voorzien van een afvoerrapport van afgevoerd meubilair. In dit afvoerrapport

		staat de mate van duurzaamheid van het verwerken van het meubilair (zoals maar niet beperkt tot: Herinzet, Revitaliseren en/of wijze van afvoeren van het meubilair of onderdelen hiervan).
--	--	---

6. Eisen Duurzaamheid		
6.1	Toxische stoffen	Nieuw Duurzaam Circulair meubilair dient bij inzet minimaal een Cradle to Cradle certificaat basic of brons te hebben met als doel minder toxische stoffen om zo hergebruik en recycling in de toekomst te borgen. Het certificaat wordt jaarlijks overlegt aan Opdrachtgever.
6.2	Verpakkingsmaterialen	Opdrachtnemer zorgt voor minimale toepassing van verpakkingsmaterialen en waar dat toch toegepast wordt worden deze ten alle tijden retour genomen en duurzaam afgevoerd of hergebruikt.
6.3	FSC- gecertificeerd hout	In de meubels toegepast hout voldoet zijn FSC-gecertificeerd (hebben een FSC-label).
6.4	Herstoffering	Herstoffering of nieuw toe te passen componenten moet voldoen aan het EU Ecolabel productcatalogus Clothing and Textiles / Textile products en aan de basic elements van de STANDARD 100 van het Oeko-Tex-systeem.
6.5	Prioritering aanschaf meubilair	Er wordt maximaal gebruik gemaakt van Bestaand meubilair en dus minimaal gebruik van Nieuw duurzaam meubilair. Dit houdt in dat er eerst wordt gekeken naar Herinzet en/of aanpassingen van het bestaande meubilair en vervolgens naar de aanschaf en levering van Circulair (Gerevitaliseerd) meubilair en als laatste naar Nieuw duurzaam meubilair. Opdrachtnemer hanteert deze prioritering bij het maken van ontwerpen en het aanbieden van meubilair.
6.6	Hergebruik	Bij onderhoud en/of Reparaties (van onderdelen van het) meubilair wordt hergebruik van (Gerevitaliseerde) onderdelen zoveel mogelijk nagestreefd om onnodig verlies of vernietiging van onderdelen te voorkomen. Hierover wordt ook gerapporteerd aan Opdrachtnemer.
6.7	Logistiek Euro-normering	Voor de logistiek worden minimaal voertuigen toegepast met Euro-VI normering of beter (alternatieve brandstoffen). Onder logistiek verstaat Opdrachtgever in deze context: - al het transport van Opdrachtnemer en Opdrachtgever en; - het transport tussen (half)fabrikant en Opdrachtnemer.