Bijlage 2.1 Perceel 1 en 2: Programma van Eisen Dienstverlening Circulaire kantoorinrichting DJI en Overige Deelnemers / FMH en Overige Deelnemers

In onderstaande tabellen zijn de eisen vermeld die gesteld worden aan de Dienstverlening. Opdrachtnemer dient zonder voorbehoud aan alle eisen te voldoen. De eisen zijn van toepassing op de Dienstverlening t.b.v. perceel 1 en 2. Indien er aanvullende eisen gelden voor specifiek DJI en Overige Deelnemers en/of FMH en Overige Deelnemers wordt dit vermeld bij de desbetreffende eis.

Nr.	Omschrijving
Algemene eisen	
A1	Opdrachtnemer staat achter de ambitie van de categorie, de Rijksdoelstellingen en de doelstellingen van Opdrachtgever en respecteert de aanbesteding in percelen.
A2	Opdrachtnemer draagt tijdens de looptijd van de Overeenkomst op afroep zorg voor de totale behoefte aan meubilair door het verzorgen van Dienstverlening. Onder Dienstverlening wordt verstaan: 1. (Pro-actief) Advies over beheer en onderhoud van het meubilair in het kader van het verlengen van de levensduur; 2. Advies over en delen van nieuwe ontwikkelingen (innovatie) in de markt op het gebied van circulariteit, duurzaamheid en de functie die via meubilair wordt ingevuld; 3. Interieurontwerp en –advies bij inrichtingsprojecten; 4. Registreren van alle door Opdrachtnemer geleverde meubilair in een meubel management systeem; 5. Repareren van bestaand meubilair en of dit faciliteren; 6. Redistribueren van bestaand meubilair en Extern gebruikt meubilair; 7. Refurbishen van bestaand meubilair en Extern gebruikt meubilair; 8. Repurpose van bestaande elementen tot een nieuwe functie; 9. Beheer en opslag van overtollig meubilair van de Deelnemers; 10. Leveren, vervoer en installatie.
A3	Opdrachtnemer dient minimaal het hieronder genoemde meubilair te kunnen leveren gedurende de looptijd van de Overeenkomst: Werkplekstoelen Hieronder worden (opsomming niet limitatief) de volgende stoelen onder verstaan: - 24-uurs stoelen; - Bureaustoelen; - Vitaliteits-zitmeubilair; - Aangepaste bureaustoelen op individuele indicatie, geen medische stoelen; - Accessoires en opties die horen bij bovenstaand genoemde werkplekstoelen. Plaat- en overig meubilair - Plaatmeubilair: o Werkplek (bureau zit en zit-sta); o Kantoorkasten; o Ladeblokken; o Lockerkasten; o Accessoires en toebehoren bij bovengenoemd plaatmeubilair. - Meubilair ten behoeve van (informeel) overleg, brainstormen, vergaderen, samenkomen, ontvangen en ontmoeten; - Meubilair ten behoeve van (semi) geconcentreerd werken (bijvoorbeeld belcellen); - Meubilair ten behoeve van kennisdeling (bijvoorbeeld meubilair t.b.v. leslokalen); - Meubilair ten behoeve van pauzeren (bijvoorbeeld stilte-, meditatie-, kolf-ruimtes en restaurantmeubilair); - Meubilair ten behoeve van de ontvangstruimte (baliewerkzaamheden en wachtkamermeubilair); - Meubilair ten behoeve van activiteiten in de buitenruimte (terras- en tuinmeubilair); - Meubilair ten behoeve van de directie (ambtelijke top); - Meubilair ten behoeve van ondersteuning in het hybride werken (digitaal samenwerken en multifunctioneel); - Accessoires en toebehoren bij bovengenoemd meubilair.

A4	Opdrachtnemer vult de totale behoefte aan meubilair in door middel van het verzorgen van de Dienstverlening. Hierbij wordt er samengewerkt tussen de dienstverleners uit perceel 1 en 2 om de visie van de Opdrachtgever en de categorie Werkplekomgeving (WPO) te realiseren zoals opgenomen in het beschrijvend document. Indien Opdrachtnemer uit perceel 1 niet kan leveren, zal deze overleggen met de Opdrachtnemer uit perceel 2 om te kijken of deze meubels en/of onderdelen kan leveren (dit geldt ook wanneer Opdrachtnemer uit perceel 2 niet kan leveren, dan zal deze eerst overleggen met Opdrachtnemer uit perceel 1). Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever in geval er geen meubilair kan worden geleverd uit perceel 1 of 2, waarna Opdrachtgever kan uitwijken naar perceel 3-4. Opdrachtgever wordt door Opdrachtnemer in maximaal 5 werkdagen geïnformeerd over het niet kunnen leveren bijvoorbeeld als: - Er geen Bestaand en/of Extern gebruikt meubilair beschikbaar is (binnen de gestelde termijn); - Voor specifieke (nieuwe) producten nog geen Bestaand en/of Extern gebruikt meubilair beschikbaar is; - Indien CDV FMH of CDV DJI hier vanwege zwaarwegende redenen daartoe direct opdracht geeft. Indien er wordt uitgeweken naar perceel 3 of 4, dient de Opdrachtnemer van perceel 1 of 2 de behoefte en het ontwerp af te stemmen met Opdrachtnemer uit perceel 3 of 4. Een en ander vindt plaats in overleg met Opdrachtgever.
A5	Opdrachtnemer zorgt dat het een breed scala (modellen, materialen, kleuren, afmetingen) én continue aanwas van Extern gebruikt meubilair en onderdelen heeft, dat voldoet aan de functionele uitvraag. Door het aanbod zo breed en divers mogelijk te maken kan Opdrachtnemer ook aan de toekomstige vraag voldoen en minimaliseert hiermee het gebruik van meubilair uit perceel 3-4.
A6	Cablemanagement kan onderdeel uitmaken van de Dienstverlening. Hiervoor gelden de tarieven die zijn opgenomen in het prijsinvulformulier (**bijlage 3A**). Opdrachtnemer zal op afroep zorgdragen voor cablemanagement. Dit betreft de volgende werkzaamheden: - Het wegwerken van alle bekabeling in de daarvoor aanwezige voorzieningen zodat geen loshangende bekabeling op of rond het geplaatste meubilair aanwezig is; - Het, indien als gevolg van nieuwe leveringen de meubilair-opstelling gewijzigd is, aanpassen dan wel vervangen van de aanwezige cablemanagement producten en het wegwerken van de bekabeling in deze producten. Eventueel te verzorgen cablemanagement, inclusief de benodigde materialen, kan zowel plaatsvinden in combinatie met een levering van meubilair als ten behoeve van een losstaande opdracht.
A7	Opdrachtnemer is in staat om op afroep tijdelijk huurmeubilair, dat valt onder de scope van de Overeenkomst, te leveren aan Opdrachtgever. De vraag naar direct inzetbaar huurmeubilair kan voortkomen uit niet voorziene calamiteiten of crisissituaties. Dit huurmeubilair is door Opdrachtnemer leverbaar binnen 48 uur. In voorkomende gevallen zullen Opdrachtgever en Opdrachtnemer over huurtermijnen en condities nadere afspraken maken.
A8	Opdrachtnemer verzorgt voor bestaand meubilair bij Opdrachtgever en het tijdens deze overeenkomst door Opdrachtnemer geleverd meubilair iedere twee jaar een onderhoudsbeurt (op locatie van Opdrachtgever), tenzij anders wordt overeengekomen. Opdrachtnemer stelt hiervoor een onderhoudsplanning op binnen drie maanden na het aangaan van de Overeenkomst. In dit plan dient per jaar te worden aangegeven welk meubilair wordt nagelopen en gecontroleerd. Opdrachtnemer start binnen 12 maanden na het aangaan van de Overeenkomst met de uitvoering van het preventief onderhoud van het meubilair. De werkzaamheden bestaan

	tenminste uit controleren, reinigen en smeren van alle bewegende delen, reinigen van stoffering, het vastzetten van loszittende onderdelen en vervanging van onderdelen die door slijtage niet goed meer functioneren. Opdrachtnemer faciliteert het onderhoud, door onder andere advies, training en/of het beschikbaar stellen van onderdelen bijvoorbeeld voor In-Made of Binnenwerk. Indien gewenst levert Opdrachtnemer advies en ondersteuning ten behoeve van het verder optimaliseren van het proces van de Opdrachtgever (zonder levering). Hiervoor is een tarief opgenomen in het prijsinvulformulier.
A9	Indien sprake is van behoefte aan interieurontwerp en -advies zal Opdrachtnemer op verzoek van de Opdrachtgever zorgdragen voor het opstellen van integrale (3d) indelingstekeningen, het in voorkomende gevallen organiseren van een proefopstelling en communicatie met Opdrachtgever en overige stakeholders. Het voorstel is in lijn met de wensen van de Opdrachtnemer. Onder integrale indelingstekeningen verstaan wij naast het meubilair: groen beplanting, lichtplannen, uitvoering NEN normen, compartimentering/indeling etc. Een interieurontwerp en/of advies is onderdeel van een traject. Als onderdeel van dat traject wordt door Opdrachtnemer 1 ontwerp en 1 revisie zonder bijkomende kosten aangeleverd. Meerdere ontwerpen en/ of revisies mogen in rekening worden gebracht. Hiervoor wordt het Tarief “Tarief interieurontwerp en advies (zonder levering) uurtarief, ook geldig als uurtarief voor eis A9, PvE perceel 1,2, Bijlage 2.1" gehanteerd, welke ingevuld dient te worden op het Prijsinvulformulier Bijlage 3A. Het interieurontwerp en –advies wordt ontwikkeld met inachtneming van de kaders en normen die binnen het Rijk bestaan, opgenomen in de factsheet ‘Fysieke Werkomgeving Rijk’ (FWR), zie **bijlage 15**. Hierbij wordt uitgegaan van bestaand meubilair bij de Opdrachtgever (redistribute en refurbish) en voorraad Extern gebruikt meubilair bij Opdrachtnemer;
A10	Meubilair dat door Opdrachtnemer wordt geleverd, dient voorzien te zijn van een sticker met QR-code met RFID tag en geregistreerd te worden in een meubelmanagementsysteem van de Opdrachtnemer. Bij voorkeur voor en/of op de dag van levering, maar uiterlijk 2 dagen na levering dient de bijbehorende dataset aangeleverd te worden. Bij voorkeur via een automatische koppeling, maar minimaal in een excel/csv bestand, zodat het (indien gewenst) in het meubelregistratiesysteem van Opdrachtgever hiermee gevuld kan worden. De dataset bevat per artikel de minimaal de volgende gegevens: - QR code - Locatie (pand) - Sublocatie (etage) - Afleveradres - Producent - Leverancier - Hoofcategorie - Subcategorie - Korte omschrijving product - Productspecificaties zoals kleur, vorm en materiaal - Maatvoering (lengte, breedte, hoogte) - Ordernummer - Orderregel - Leverdatum - Aanschafprijs - Inkooporder nummer - Garantie tot datum - Foto id nr. De kosten voor het taggen en registreren zijn inbegrepen in de tarieven. Op verzoek van Opdrachtgever voert Opdrachtnemer deze werkzaamheden ook uit voor bestaand meubilair. Hiervoor kan Opdrachtnemer kosten in rekening brengen, zie prijzeninvulformulier.

	Tijdens de implementatieperiode zullen de mogelijkheden tot koppeling en uitwisseling van data verder uitgewerkt worden. De data van het meubel managementsysteem dient ten alle tijden beschikbaar te zijn voor Opdrachtgever. Op verzoek dient de data kosteloos overgedragen te worden aan de Opdrachtgever.
A11	Dienstverlening op locaties van Opdrachtgever vindt plaats op werkdagen (maandag t/m vrijdag) tussen 07.00 en 17.00 uur. Aflevertijdstippen en tijdstippen voor uitvoering van Dienstverlening zullen in overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer worden overeengekomen. Indien leveringen en Dienstverlening op verzoek van Opdrachtgever buiten kantooruren plaats vinden dan gaan Opdrachtgever en Opdrachtnemer hierover in gesprek.
A12	Er worden realistische verwachtingen afgegeven en nagekomen voor de levering van meubilair. Voor meubilair geldt een maximale levertermijn (inclusief monteren en gebruiksklaar opstellen) van 10 weken, tenzij anders is overeengekomen. Levertermijn start een dag na (schriftelijke) ontvangstbevestiging van de Opdrachtnemer. Al het door de Opdrachtnemer geleverde meubilair dient op locatie gebruiksklaar (volledig) opgeleverd te worden. Rekening houdend met de lokale logistieke situatie. Indien vertraagde levering directe gevolgen heeft voor het primaire proces van Opdrachtgever, zorgt Opdrachtnemer kosteloos voor vervangend meubilair voor de periode die overbrugt moet worden tot de levering heeft plaatsgevonden. Een vertraagde levering dient minimaal 8 werkdagen voor de oorspronkelijke leverdatum te worden gemeld. Dit in verband met het leveren op locaties met kritische processen
A13	Bestellingen van Opdrachtgever voor hergebruikt en Extern gebruikt meubilair kennen geen minimale bestelwaarde.
A14	Opdrachtnemer zal deelleveringen vermijden. Deelleveringen zijn uitsluitend toegestaan na overleg met en akkoord van Opdrachtgever. Indien bij een opdracht gebruik wordt gemaakt van perceel 3 en/of 4, zal Opdrachtnemer afstemming zoeken om deelleveringen te voorkomen.
A15	Opdrachtnemer dient minimaal 1.500 m3 opslagruimte beschikbaar te hebben voor meubilair in voorraad. De voorraad moet inzichtelijk zijn middels een voorraadbeheersysteem en Opdrachtgever dient hier toegang toe te krijgen. Indien Opdrachtnemer op verzoek van Opdrachtgever meubilair tijdelijk opslaat, dan mag deze voor de logistieke beweging kosten in rekening brengen, zie prijzeninvulformulier. Voor FMH geldt het aanvullend volgende: - Registratie op aantal, conditie en categorie - Reserveringen per item op projectniveau - Reserveringen op projectniveau omzetten in definitieve afroep - Alle items zijn voorzien van minimaal 1 goede foto.
A16	Voor heringezet meubilair gelden dezelfde eisen rondom ARBO, veiligheid en kwaliteit zoals die voor nieuw meubilair gelden. Daarnaast is het heringezet meubel schoon en er zijn geen in het oog springende vlekken, beschadigingen en/of krassen. Bij uitzondering (duurzaam verhaal) altijd in afstemming met Opdrachtgever. Voor het meubilair geleverd in perceel 1 en 2 geldt een all-in garantietermijn van 5 jaar. Tijdens de garantietermijn zijn kosten voor vervanging, reparatie, service en onderhoud (inclusief arbeid, eventueel te vervangen onderdelen en stoffering, transport- en voorrijkosten en alle overige kosten) volledig voor rekening van Opdrachtnemer.
A17	Indien Opdrachtnemer wordt ingeschakeld voor het uitvoeren van een reparatie dient een monteur binnen twee werkdagen de reparatie uit te voeren. Indien de monteur niet in staat is het meubilair direct te repareren dient aangegeven te worden wat het probleem is en op welke termijn het meubilair wel gerepareerd wordt. Opdrachtnemer draagt zorg voor kosteloze tijdelijke vervanging van het losse meubilair indien de reparatie niet direct op locatie is op te lossen.
A18	Opdrachtgever kan gedurende de looptijd van de Overeenkomst de contactpersonen, Bestellers en locaties/afleveradressen zonder additionele kosten wijzigen/aanvullen.

	Deze wijzigingen/aanvullingen dienen binnen twee werkdagen na datum van aanvraag door Opdrachtnemer te worden doorgevoerd. <u>Voor DJI geldt het volgende:</u> Bij afleveradressen van DJI locaties moet men rekening houden met looproutes en vertraging bij het toegang krijgen tot locaties i.v.m. de beveiliging van locaties. Daarnaast moet minimaal 48 uur voor het bezoek de namen van de vervoerders en kenteken van de wagen bekend zijn.
A19	Opdrachtnemer garandeert een leveringsbetrouwbaarheid van minimaal 98%. Dat betekent dat 98% van alle leveringen juist, volledig en tijdig wordt geleverd (inclusief monteren en gebruiksklaar opstellen).
A20	Opdrachtnemer levert bij het meubilair kosteloos een gebruiksinstructie in de Nederlandse taal. Deze gebruiksinstructie is bij levering aan het meubilair bevestigd en dient tevens digitaal aangeleverd te kunnen worden.
A21	Opdrachtnemer verstrekt bij meubilair in overleg met Opdrachtgever kosteloos communicatiemateriaal. Dat materiaal kan gebruikt worden om de gebruikers te informeren over de herkomst en circulariteit van het product en het fabricageproces.
A22	Vervoerskosten die worden gemaakt voor het ophalen op een locatie van Opdrachtgever van te renoveren (refurbish) meubilair en het na renovatie terugplaatsen op dezelfde of een andere locatie van Opdrachtgever zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
A23	Opdrachtnemer stemt het in te zetten vervoersmaterieel af op de lokale regelgeving zoals milieuzones. Let hierbij op locatie specifieke logistieke belemmeringen. <u>Voor DJI geldt het volgende:</u> Bij afleveradressen van DJI locaties moet men rekening houden met looproutes en vertraging bij het toegang krijgen tot locaties i.v.m. de beveiliging van locaties. Daarnaast moet minimaal 48 uur voor het bezoek de namen van de vervoerders en kenteken van de wagen bekend zijn.
A24	Opdrachtnemer zorgt voor de nodige parkeerontheffingen en -vergunningen. Kosten voor eventueel benodigde parkeervergunningen en overige parkeerkosten zijn voor rekening van Opdrachtnemer.

Nr.	**Omschrijving**
Inhoudelijke eisen Werkplekstoelen	
IZ1	Minimum eisen gesteld aan de kwaliteit van het t.b.v. het meubilair 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 minimum eisen worden gehanteerd: Slijtweerstand (Martindale test): Kunststoffen > 90.000, Mix materiaal > 100.000, Wol > 50.000 Kunstleer > 200.000 i.c.m. hydrostatische test (waterdichtheid in tact gehouden volgens EN 20811 (1992) Pilling (alleen van toepassing op textiel, niet op kunstleer) Mix materialen: minimaal 4 Monomaterialen: minimaal 5 Kleurvastheid t.o.v. licht: Score: minimaal 5 Kleurvastheid t.o.v. wrijven: Score: minimaal 3 in natte staat en 4 in droge staat. <u>Mogelijke bewijsmiddelen</u> Testrapporten waaruit de kwaliteit van het toegepast textiel en/of kunstleer blijkt. Bij slijtweerstand gaat het om EN ISO 12947-2 (martindale test) en voor kunstleer ook EN 20811 (1992) (hydrostatische test). Bij pilling gaat het om EN ISO 12945-2, bij kleurvastheid om EN ISO 105-B02 (licht) en EN ISO 105X12 (wrijving).

	(Geldig) certificaat van een ISO type I milieukeurmerk, waarvan de eisen overeenkomen met de in dit criterium gestelde eisen, of een gelijkwaardig certificaat. Meer informatie over ISO type I milieukeurmerk is te vinden op de website van PIANOo. Producten met een OEKO-TEX 100 certificaat voldoen in elk geval. Of gelijkwaardig. Opdrachtnemer kan worden gevraagd om bij levering een analyserapport van een onafhankelijk testlaboratorium van niet ouder dan 5 jaar af te geven waaruit blijkt dat wordt voldaan aan de eis.
IZ2	Indien normen wijzigen en of er nieuwe inzichten ontstaan, ten aanzien van werkplekstoelen als benoemd in eis A3, dan behoudt Opdrachtgever zicht het recht voor om deze door te voeren.
Standaard bureaustoel	
IZ3	Opdrachtgever streeft naar uniformiteit in het type standaard bureaustoel en dient de meest gangbare modellen bureaustoelen te kunnen leveren. Maatvoering conform tabel NPR 1813-2016
IZ4	De bureaustoel is, in het kader van gezond en verantwoord zitten, voorzien van een zogenaamd “synchroonmechanisme”, waarbij de zitting en rugleuning in een vaste verhouding met een permanent contact ten opzichte van elkaar bewegen. Maatvoering conform tabel NPR 1813-2016
IZ5	Opdrachtnemer dient naast de in IZ1 genoemde eisen ten aanzien van de kwaliteit van de gebruikte materialen, ook een multidynamische bureaustoel te kunnen leveren. Dit is een combinatie van synchroonmechanisme en neigmechanisme. Maatvoering conform tabel NPR 1813-2016
IZ6	De zithoek (hoek tussen zitting en rugleuning) dient aangepast te kunnen worden binnen een hoek van ongeveer 20 graden. De bureaustoel beschikt over een bewegingsmechanisme waarbij zitting en rugleuning bewegen in een verhouding van minimaal 1:2,5. De bureaustoel beschikt over een aparte zithoekverstelling, waarmee de hoek van de zitting ten opzichte van de rugleuning versteld kan worden, onafhankelijk van het hierboven beschreven bewegingsmechanisme. Maatvoering conform tabel NPR 1813-2016
IZ7	De bureaustoel dient een goede zithouding te faciliteren. De zithoogte dient traploos instelbaar te zijn zonder gebruik te hoeven maken van gereedschap. De zitdiepte dient in minimaal 7 standen, zonder gebruik te maken van gereedschap, vast te kunnen worden gezet. De hoogte, breedte en diepte van de armleggers mag middels een rasterverstelling instelbaar zijn, zonder gebruik te maken van gereedschap. Maatvoering conform tabel NPR 1813-2016
IZ8	De tegendruk van de ruginstelling dient aan het gewicht (50 tot en met 120 kg) van de persoon traploos versteld te kunnen worden. Het bewegingsmechanisme is middels een rasterverstelling in minimaal 5 standen vast te zetten als men een bepaalde beweging niet wilt of wenst. Maatvoering conform tabel NPR 1813-2016
IZ9	De armleggers bewegen mee met de zitting als het bewegingsmechanisme gebruikt wordt. De armleggers bewegen daarbij mee in verhouding tot het synchroon mechanisme (de armleuningen hoeven niet mee te bewegen met de rugleuning) Maatvoering conform tabel NPR 1813-2016
IZ10	De bureaustoel is voorzien van 3D armleggers. De armleggers zijn in hoogte instelbaar, voelen zacht aan en zijn tenminste 10 cm breed. Maatvoering conform tabel NPR 1813-2016
IZ11	De armleggers zijn in breedte instelbaar van minimaal 36-51 cm, zonder daarbij gebruik te moeten maken van gereedschap, gemeten wanneer de armleggers evenwijdig aan de zitting zijn en niet naar binnen zijn gedraaid.
IZ12	De bureaustoelen dienen modulair te zijn opgebouwd waardoor aanpassingen, bijvoorbeeld het vervangen van armsteunen of zitkussens n.a.v. medisch advies, eenvoudig door te voeren zijn.
IZ13	De aangeboden bureaustoelen dienen te voldoen aan de norm NPR-1813-2016, NEN-EN 1335-1, NEN-EN 1335-2 en Brandveiligheid EN1021 1/2 .

	Voor de maatvoering geldt tabel A1, kolom Maatvoering volgens NPR-1813 t.b.v. de Nederlandse Beroepsbevolking.
IZ14	De aangeboden bureaustoel is onderhoudsarm en dient met gangbare, milieuvriendelijke middelen eenvoudig schoongemaakt te kunnen worden. Het schoonmaken heeft geen impact op de garantie.
IZ15	De stoffering dient in verschillende stofsoorten en kleuren (ieder geval in zwart) leverbaar te zijn. Hierbij is er geen onderscheid in prijsstelling. De toegepaste bekleding op alle stoelen is vuilafstotend. Een netweave rugleuning is niet gewenst.
IZ16	Herstoffering c.q. vervanging (ook afzonderlijk zitting en rug) van bekleding en/of vulling moet mogelijk zijn.
IZ17	De zitting is in hoogte verstelbaar d.m.v. een veiligheidsgasveer. Het gasveermechaniek is zodanig dat in iedere hoogte-stand “de vallende kracht van het gaan zitten” wordt opgevangen.
IZ18	De voet van de bureaustoel is van gepolijst aluminium en voorzien van vijfteens kunststof of gepolijst aluminium kruisvoet met wielen.
IZ19	De bureaustoelen kunnen worden geleverd met harde-, zachte- (on)geremde en antistatische zwenkwielen, geschikt voor diverse soorten harde en zachte ondergrond. Hierbij is er geen onderscheid in prijsstelling.
IZ20	*Vervallen*
IZ21	De rugleuning is in hoogte verstelbaar en is voorzien van een instelbare lenden- dan wel bekkensteun. De lenden- en de bekkensteun is af te stemmen op het individu. De bediening daarvan moet eenvoudig en gebruiksvriendelijk zijn, dit mag door middel van een luchtpompje. Een in hoogte verstelbare lendensteun waarmee hetzelfde ondersteunende effect wordt bereikt als met een verstelbare rugleuning is ook toegestaan. Maatvoering conform tabel NPR 1813-2016
IZ22	De rugleuning van de bureaustoel is voorzien van een diepte-instelbare lendensteun. De bediening daarvan moet eenvoudig en gebruiksvriendelijk zijn. Maatvoering conform tabel NPR 1813-2016
IZ23	Alle bedieningsmiddelen zijn vanuit een zittende positie eenvoudig, zonder hulpmiddelen bedienbaar.
IZ24	Alle bedieningsmiddelen zijn voorzien van een pictogram, waarmee de functie wordt aangegeven, dan wel zijn dermate intuïtief instelbaar dat een pictogram overbodig is. Maatvoering conform tabel NPR 1813-2016
IZ25	Bij iedere stoel wordt een eenvoudige korte gebruiksaanwijzing (in het Nederlands) geleverd, bevestigd aan de stoel.
IZ26	De stoffering van de zitting en rugleuning van de bureaustoel moet minimaal voldoen aan 50.000 rubs Martindale en brandvertragend te zijn volgens de norm EN 1021-1/2.
IZ27	De bureaustoelen kunnen optioneel worden voorzien van: - Een hogere en lagere gasveer; - Gasveer en/of onderstel geschikt voor personen > 120 kg; - Een in hoogte en diepte verstelbare hoofdsteun; - Langere, bredere en smallere zittingen; - Zitting van visco-elastisch schuim of traagschuim; - Een specifieke rugleuning voor rugklachten; - Een zitting met stuituitsparing. Maatvoering conform tabel NPR 1813-2016
Aangepaste bureaustoel	
IZ28	In voorkomende gevallen voldoen de in-en verstelmogelijkheden van de standaardbureaustoel niet. In dergelijke gevallen kan een afwijkende bureaustoel met meer in- en verstelmogelijkheden worden voorgeschreven op basis van een werkplekonderzoek (uitgevoerd door een medische dienst van Opdrachtgever). Opdrachtnemer dient verschillende uitvoeringen speciale bureaustoelen te kunnen leveren die geschikt zijn voor personen met afwijkende lichaamsafmetingen, personen die zwaarder zijn dan 120 kilo of personen met bekken-, nek-, schouder-, of rugklachten. Na gunning zal met Opdrachtnemer een set van aangepaste bureaustoelen en bijbehorende accessoires vastgesteld worden, welke ingezet worden voor bureaustoelen op basis van een werkplekonderzoek. Maatwerkstoelen op basis van opmeting van lichaam en op maat gemaakte onderdelen, vallen niet in de scope.

	Maatvoering conform tabel NPR 1813-2016
24-uursstoelen Voor observatie ten behoeve van bewakingswerkzaamheden	
IZ29	Opdrachtnemer dient drie verschillende uitvoeringen 24 uursstoelen te kunnen leveren. Maatvoering conform tabel NPR 1813-2016
IZ30	De aangeboden 24 uurs stoelen dienen te voldoen de maatvoering conform tabel NPR 1813-2016.
IZ31	Scherpe hoeken en randen komen niet voor aan de aangeboden stoel. De zitting en armleggers zijn zodanig gepositioneerd dat gebruikers met een koppel en/of holster van de stoel gebruik kunnen maken zonder dat deze stoel aanpassingen behoeft.
IZ32	De aangeboden 24-uursstoel dient met gangbare, milieuvriendelijke middelen eenvoudig schoongemaakt te kunnen worden. Het schoonmaken heeft geen impact op de garantie
IZ33	De stoffering dient in verschillende kleuren leverbaar te zijn. Hierbij- wordt geen onderscheid gemaakt in prijsstelling. De toegepaste bekleding op alle stoelen is vuilafstotend.
IZ34	Herstoffering c.q. vervanging (ook afzonderlijk zitting en rug) van bekleding moet mogelijk zijn.
IZ35	In het kader van gezond en verantwoord zitten is het van belang, dat de stoelen voorzien zijn van een synchroonmechanisme dat dynamisch zitten actief stimuleert; Het synchroonmechanisme dient aan het gewicht van de persoon aangepast (versteld) te kunnen worden. Het synchroonmechanisme dient vastgezet te kunnen worden als men een bepaalde beweging niet wil/ wenst. De stoel dient een relaxstand te hebben waarbij o.a. de rugleuning voor een deel meer horizontaal geplaatst kan worden. Maatvoering conform tabel NPR 1813-2016
IZ36	De zitting is in hoogte verstelbaar d.m.v. veiligheidsgasveer. Tevens dienen de zitdiepte en rughoek ook los ingesteld te kunnen worden.
IZ37	Het gasveer-mechaniek is zodanig dat in iedere hoogte-stand “de vallende kracht van het gaan zitten” wordt opgevangen.
IZ38	De 24 uursstoelen kunnen worden geleverd met harde-, zachte- (on)geremde en antistatische zwenkwielen, geschikt voor diverse soorten harde en zachte ondergrond. Hierbij geen onderscheid in prijsstelling.
IZ39	Armleggers traploos in hoogte, breedte en diepte instelbaar en eventueel de in hoogte verstelbare rugleuning zonder daarbij gebruik te hoeven maken van gereedschap. De uitvoering moet breed en zacht zijn. De breedte van het steunoppervlak moet minimaal 6 cm zijn. Maatvoering conform tabel NPR 1813-2016
IZ40	Armleggers achteruit wegklapbaar zonder daarbij gebruik te hoeven maken van gereedschap, zodat er meer bewegingsvrijheid wordt gecreëerd voor gebruikers, met holsters, mobilofoons en andere accessoires aan de riem. Deze eis is alleen van toepassing op de 24-uursstoel voor observatie ten behoeve van bewakingswerkzaamheden. Maatvoering conform tabel NPR 1813-2016
IZ41	Vrije afstand tussen de armleggers bedraagt minimaal 37,5 cm; Rugleuning: minimale hoogte: 60 tot 65 cm en minimale breedte: 48 tot 53 cm; Zitting: minimale diepte: 49 cm en minimale breedte: 51 cm. De zithoogte kan ingesteld worden tussen 40-55 cm. Voor mensen langer dan 190 cm moet de zithoogte instelbaar zijn tot 58 cm Maatvoering conform tabel NPR 1813-2016
IZ42	De 24-uursstoel is voorzien van een (handmatige) verstelbare (lucht) lumbaalsteun. Rugleuning is voorzien van een diepte instelbare lendensteun Maatvoering conform tabel NPR 1813-2016
IZ43	De 24-uursstoel is voorzien van een in hoogte en diepte verstelbare hoofdsteun. Maatvoering conform tabel NPR 1813-2016
IZ44	De stoffering van de zitting van de bureaustoel moet minimaal voldoen aan 200.000 rubs Martindale en brandvertragend zijn volgens EN 1021-1/2.
IZ45	Alle bedieningsmiddelen zijn vanuit een zittende positie zonder hulpmiddelen bedienbaar.

IZ46	Bij iedere stoel wordt een eenvoudige korte gebruiksaanwijzing (in het Nederlands) geleverd, bevestigd aan de stoel.
IZ47	De zitting en rugleuning van de 24-uursstoel zijn gestoffeerd (in dezelfde kleur).
IZ48	Indien door Opdrachtgever gewenst dient de 24-uursstoel t.b.v. observatietaken in lederen uitvoering geleverd te worden. Maatvoering conform tabel NPR 1813-2016
IZ49	De aangeboden 24-uursstoel is onderhoudsarm. De toegepaste materialen mogen tijdens de garantietermijn bij intensief en zwaar gebruik geen overmatige slijtage vertonen.
IZ50	De 24 uursstoel kan modulair worden aangepast met bijvoorbeeld een verlengde gas, grotere zitting, etc.
IZ51	Op verzoek van Opdrachtgever kan Opdrachtnemer kosteloos een proefsessie verzorgen waarbij meerdere modellen 24 uursstoelen worden beoordeeld door de gebruikers. Tijdens deze sessie zal vastgesteld worden welk model het meest geschikt is Het meest geschikte model zal dan vervolgens gedurende een periode van 2 weken getest worden door de gebruikers. Opdrachtgever heeft hierbij het recht om in geval van klachten de betreffende stoel om te laten ruilen of te laten aanpassen. Aanpassingen zullen geschieden i.o. tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever.
Vitaliteitsmeubilair (Actief zitten)	
IZ52	Opdrachtnemer kan divers zitmeubilair leveren die actief zitten bevorderd. Te denken valt aan een zit-sta kruk, stahulp met gestoffeerde zitting, zadelkruk. Conform geldende regelgeving.

Nr.	**Omschrijving**
Inhoudelijke eisen plaat- en overig meubilair	
IP1	Opdrachtgever streeft naar een uniforme inrichting van de kantooromgeving, onder andere gebaseerd op het ontwerp uit perceel 1/2, dan wel de bestaande situatie. Dit in overleg met Opdrachtgever. Kwaliteit van de geleverde producten is een randvoorwaarde waar geen concessies aan worden gedaan. We gaan hierbij uit van onder andere onderstaande algemeen geldende normen. - Kantoormeubilair NPR 1813:2016; - Bureaus: NEN-EN 527 1,2 en 3 en NEN-EN 3087. - Brandveiligheid: EN1021 1/2 Opdrachtnemer kan gevraagd worden om verklaringen bij aflevering te overleggen. Mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt zijn een belangrijke doelgroep binnen de Rijksoverheid. Aan Opdrachtnemer wordt gevraagd hiermee rekening te houden.
IP2	Minimum eisen gesteld aan de kwaliteit van het t.b.v. het meubilair 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 minimum eisen worden gehanteerd: Slijtweerstand (Martindale test): Kunststoffen > 90.000, Mix materiaal > 100.000, Wol > 50.000 Kunstleer > 200.000 i.c.m. hydrostatische test (waterdichtheid in tact gehouden volgens EN 20811 (1992)) Pilling (alleen van toepassing op textiel, niet op kunstleer) Mix materialen: minimaal 4 Monomaterialen: minimaal 5 Kleurvastheid t.o.v. licht: Score: minimaal 5 Kleurvastheid t.o.v. wrijven: Score: minimaal 3 in natte staat en 4 in droge staat.

	Mogelijke bewijsmiddelen Testrapporten waaruit de kwaliteit van het toegepast textiel en/of kunstleer blijkt. Bij slijtweerstand gaat het om EN ISO 12947-2 (martindale test) en voor kunstleer ook EN 20811 (1992) (hydrostatische test). Bij pilling gaat het om EN ISO 12945-2, bij kleurvastheid om EN ISO 105-B02 (licht) en EN ISO 105X12 (wrijving). (Geldig) certificaat van een ISO type I milieukeurmerk, waarvan de eisen overeenkomen met de in dit criterium gestelde eisen, of een gelijkwaardig certificaat. Meer informatie over ISO type I milieukeurmerk is te vinden op de website van PIANOo. Producten met een OEKO-TEX 100 certificaat voldoen in elk geval. Of gelijkwaardig. Opdrachtnemer kan worden gevraagd om bij levering een analyserapport van een onafhankelijk testlaboratorium van niet ouder dan 5 jaar af te geven waaruit blijkt dat wordt voldaan aan de eis.
IP3	Indien normen wijzigen en/of er nieuwe inzichten ontstaan, dan behoudt Opdrachtgever zich het recht voor om deze door te voeren.
Bureau	
IP4	Het werkblad is stoot-, slag- en krasvast, lichtecht, vochtongevoelig, slecht warmtegeleidend en bureauchemicaliën bestendig. Het werkblad is in hoogte verstelbaar.
IP5	Het bureau biedt de mogelijkheid om zaken aan te bevestigen, zonder dat er aanpassingen aan het frame moeten worden gemaakt. Denk bijvoorbeeld aan een akoestisch tussenschot/zichtschot.
IP6	Het werkblad dient standaard uitgerust te zijn met een zogenaamde opbouw cable cubby (bevestiging d.m.v. klemmen op de achterkant van het blad). In de cable cubby is opgenomen in ieder geval 2 x aansluiting 230 V (inclusief aansluitkabel 230 V) en 1 x data aansluiting (UTP/minimaal Cat-6) en 2 USB-A 15 Watt Smart Charger-aansluitingen.
IP7	Het bureau is standaard voorzien van 3-voudige stekkerdoos RA onder het werkblad met minimaal 3 meter beginsnoer, voorzien van een aardingsmogelijkheid en moet door te koppelen zijn via een GST18 stekker.
Lockerkasten	
IP8	De lockers kunnen worden voorzien van een sluitmechaniek in verschillende varianten: - Sleutel; - Pincodeslot; - (Rijks)pas (op termijn). Indien slot met sleutel, dan worden per locker twee sleutels geleverd en voor de gehele geleverde opstelling een moedersleutel. Het pincodeslot moet voldoen aan de volgende minimale eisen: - Elektronisch pincodeslot geschikt voor wisselende gebruikers; - 4-cijferige pincode, na elk gebruik eenvoudig te wijzigen; - 2 mastercodes, 6-cijferig; - Blokkering na 4 foutief ingevoerde codes; - Uitgevoerd met batterij of aan te sluiten op lichtnet; - Noodstroomvoorziening op het bedieningspaneel; - Minimaal 15.000 openingen per batterij.
Belcellen	
IP9	Belcellen zijn leverbaar in verschillende uitvoeringen die voorzien in de behoefte voor (video)bellen en samenwerken. De belcellen voldoen in ieder geval aan: - Van één tot meerdere personen; - Rekening met zittend en/of staand werken; - Voldoende elektrische aansluitingen; - Gesloten en/of open zijdes (zowel wanden al vloer); - Verplaats- en of verrijdbaar; - Modulaire opbouw.
IP10	De belcellen moeten zijn voorzien van een aangenaam klimaat en akoestiek (geluidsdicht, ISO norm 23351 (minimaal class B) en voldoende ventilatie.
IP11	Bij het plaatsen van belcellen dient rekening te worden gehouden met het gewicht, de aansluiting op de spinklerinstallatie en/of alarminstallatie op locatie van Opdrachtgever

Nr.	Omschrijving
Eisen aan personeel Opdrachtnemer	
PO1	Het personeel dat door Opdrachtnemer wordt ingezet op locaties van Opdrachtgever dient aan de volgende minimale voorwaarden te voldoen: 1. is in voldoende mate door Opdrachtnemer geïnstrueerd; 2. houdt zich aan de Arbo- en Veiligheidsvoorschriften en heeft kennis van de voor de locatie geldende procedures en voorschriften; 3. is de Nederlandse taal in woord en geschrift machtig; 4. kan zich te allen tijde legitimeren; 5. draagt eventueel verstrekte passen zichtbaar op de kleding; 6. draagt verzorgde, representatieve, herkenbare en uniforme bedrijfskleding. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de personele inzet geheel is volgens de vigerende regelgeving en normering op het gebied van veilig en gezond werken, arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden. Informatie over deze verplichtingen is te verkrijgen bij het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (www.szw.nl). De hiermee gemoeide kosten dienen opgenomen te zijn in de all-in prijzen en tarieven.
PO2	Opdrachtnemer dient van al zijn personeel dat werkzaam is op de locaties van de Opdrachtgever, binnen 2 werkdagen na een verzoek daartoe van Opdrachtgever, een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) (niet ouder dan 6 maanden) met algemeen screeningsprofiel 41 (Diensten) te kunnen overleggen. Kosten verbonden aan VOG zijn voor rekening van de Opdrachtnemer. Indien een VOG niet binnen de hiervoor genoemde tijd wordt overlegd, wordt het betreffende personeel niet toegelaten op de locaties van Opdrachtgever Het te werk gestelde personeel van Opdrachtnemer dient zich altijd te kunnen legitimeren middels een geldig legitimatiebewijs, voorzien van een pasfoto (geen kopie). Bij het niet voldoen aan het bovenstaande is Opdrachtgever gerechtigd de betrokken persoon de toegang tot de locatie te ontzeggen en/of van de locatie te (laten) verwijderen. Voor DJI geldt aanvullend het volgende: De VOG dient jaarlijks via de servicedesk van DJI aangevraagd te worden en het werkzame personeel van Opdrachtnemer op de locaties.
PO3	Opdrachtnemer verplicht zich voor wat betreft de uitvoering van deze Raamovereenkomst te allen tijde te handelen conform de Algemene Verordening Gegevensverwerking (AVG). Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever zonder onredelijke vertraging, doch uiterlijk binnen 24 uur, zodra hij kennis heeft genomen van een inbreuk in verband met persoonsgegevens. Voorgaande laat onverlet de verplichtingen die Opdrachtnemer heeft op grond van artikel 33 en 34 van de AVG en andere wet- en regelgeving in het kader van de meldplicht datalekken. Indien Opdrachtgever het gedurende de looptijd van deze Raamovereenkomst wenselijk acht om aanvullende afspraken rondom de vastlegging en beveiliging van persoonsgegevens te maken, zal Opdrachtnemer hier zijn medewerking aan verlenen. Opdrachtnemer vernietigt de persoonsgegevens binnen 6 maanden na leveringsdatum van het product waarvoor de persoonsgegevens benodigd waren. Eénmaal per jaar verstrekt Opdrachtnemer een verklaring, opgesteld door een onafhankelijke externe instantie, dat Opdrachtnemer heeft gehandeld conform de Algemene Verordening Gegevensverwerking (AVG).
PO4	Op de locaties waar de medewerker van Opdrachtnemer gebruik maakt van sleutels en/of toegangspassen van Opdrachtgever is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het beheer. Bij verlies of misbruik van toegangspassen en/of sleutels wordt Opdrachtnemer voor de kosten aansprakelijk gesteld.

Nr.	Omschrijving
Prijs	

P1	Tarieven voor onderhoud, repareren en renoveren (refurbish) van Bestaand meubilair zijn exclusief BTW en inclusief alle benodigde hulpmiddelen, transportkosten, inzet personeel, reis- en verblijfskosten en aan en afrijtijden personeel en inclusief dan wel exclusief benodigde onderdelen (zoals beschreven in **bijlage 3A** prijsinvulformulier).
P2	Tarieven voor Extern gebruikt meubilair zijn gebaseerd op franco leveringen, zijn exclusief btw en inclusief alle diensten gerelateerd aan de levering en alle bijkomende kosten, zoals bijvoorbeeld (maar niet uitputtend), transport, verzekering, instructies, inhuizen, monteren en gebruiksklaar (op de juiste plaats) installeren. Voor Extern gebruikt meubilair geldt nog aanvullend dat kosten voor tijdelijke opslag (voor de tijd vanaf aankondiging dat e.e.a. beschikbaar is tot aan afname) moeten zijn inbegrepen.
P3	Tarieven voor service, onderhoud en reparatie voor Extern gebruikt meubilair aangeschaft onder de Overeenkomst, na afloop van de garantietermijn, zullen in overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer worden vastgesteld. Garantieverplichtingen ten aanzien van Extern gebruikt meubilair blijven van toepassing na beëindiging van de Overeenkomst.
P4	Tarief voor levering buiten kantoortijden mag doormiddel van een toeslag op de transportkosten middels onderstaande tabel: A. 30% op normale werkdagen na 17:00 uur en voor 20:00 uur; B. 40% op normale werkdagen tussen 20:00 uur en 07:00 uur; C. 60% op zaterdagen; D. 100% op zon - en feestdagen.
P5	Garantieverplichtingen blijven van toepassing, ook na beëindiging van de Overeenkomst.
P6	Tarieven voor de Dienstverlening die niet zijn opgevraagd in het prijsinvulformulier in **bijlage 3A** geldt dat Opdrachtnemer marktconforme condities en tarieven zal hanteren. Opdrachtnemer dient dit, op verzoek van Opdrachtgever aan te tonen door middel van een open calculatie voorzien van relevante (prijs)informatie. Opdrachtgever houdt zich het recht voor om deze tarieven voor de Dienstverlening en prijzen (steekproefsgewijs) te toetsen op marktconformiteit.
P7	Tarieven voor refurbished en Extern gebruikt meubilair zijn lager dan of vergelijkbaar met de tarieven van vergelijkbaar Nieuw circulair meubilair. Dit kan Opdrachtgever periodiek toetsen.
P8	Bij grote volumes meubilair minimaal 100 identieke stuks en/of een waarde van meer dan 500k houdt Opdrachtgever het recht om in overleg met Opdrachtnemer een korting te bedingen en/of specifieke prijsafspraken te maken.
P9	De tarieven voor de werkplekstoelen staan vast tot 1 januari 2026. De tarieven kunnen vervolgens jaarlijks geïndexeerd worden. Opdrachtnemer is verplicht om jaarlijks het indexatieverzoek te versturen, zowel bij een positieve als negatieve indexatie. Een eventuele indexering vindt plaats voor ten hoogste het CBS ProdcomCode 3101 Kantoor- en winkelmeubelen. Verbijzondering: afzetprijzen binnenland. De betreffende indexcijfers staan op internet: http://www.cbs.nl en vindt plaats volgens onderstaande rekenmethode: (indexcijfer nieuwe maand – indexcijfer oude maand) / indexcijfer oude maand x 100% De prijsindexering is gemaximaliseerd tot de stijging over 1 jaar volgens onderstaande voorbeeld rekenmethode per 1 januari 2026: indexcijfer november 2025 – indexcijfer november 2024) / indexcijfer november 2024 x 100%. Indien het definitieve indexcijfer nog niet bekend is voor het aflopen van de indientermijn, wordt het tijdelijke cijfer gehanteerd. Is deze niet beschikbaar dan wordt het meest recente cijfer gehanteerd. De dag van bestelling is bepalend voor de prijs van het product en/of de geleverde dienst die gefactureerd mag worden.
P10	Opdrachtnemer levert uiterlijk 30 dagen voorafgaand aan een indexering een onderbouwd voorstel aan bij de centraal contractmanager van de Opdrachtgever. Na

	schriftelijke goedkeuring van de centrale contractmanager van Opdrachtgever, worden de nieuwe tarieven van kracht. Indexeringsverzoeken over voorgaande jaren kunnen niet met terugwerkende kracht worden ingediend en ingevoerd.
P11	Aan de wijze waarop de prijsindexatie wordt ingediend worden door de Opdrachtgever eisen gesteld. De Opdrachtnemer dient zich te houden aan de volgende eisen: - Het nummer en de naam van de overeenkomst, het indexatiepercentage (inclusief berekening), de ingangsdatum en de onderbouwing van CBS cijfers dienen te zijn opgenomen in het indexatieverzoek. - Het indexatieverzoek dient in PDF als bijlage verstuurd en dient voorzien te zijn van bedrijfsnaam en/of logo van de Opdrachtnemer.

Nr.	**Omschrijving**
Communicatie	
C1	Opdrachtnemer stelt gedurende de looptijd van de Overeenkomst een servicepunt ter beschikking waar contactpersonen van Opdrachtgever terecht kunnen met vragen, klachten en opmerkingen over o.a. bestellingen, opvragen offertes, voor verzoeken tot correctief onderhoud, voor technische ondersteuning bijvoorbeeld t.b.v. onderhoud cq. reparatie van meubilair en (optioneel) aanvulling van het onderdelenpakket t.b.v. onderhoud en reparatie. Het servicepunt is op werkdagen, per e-mail en/of telefonisch bereikbaar van ten minste 08.00 tot 17.00 uur.
C2	Opdrachtnemer dient te beschikken over een deugdelijke klachtenprocedure. Onder deugdelijk wordt verstaan dat deze klachtenprocedure in ieder geval de volgende aspecten borgt: - De klachtenprocedure dient duidelijk te maken bij wie medewerkers van de Opdrachtgever met hun klachten terechtkunnen, wanneer response komt en binnen welke termijn een oplossing is aangeboden en wordt gerealiseerd; - De klachtenprocedure dient in te gaan op de wijze waarop Opdrachtnemer omgaat met manco/foutieve/beschadigde leveringen; - De klachtenprocedure moet inzichtelijk maken op welke wijze de klachtenbehandeling intern is georganiseerd en meetbaar wordt gemaakt voor Opdrachtgever; - Opdrachtgever heeft te allen tijde inzicht in de status van de afhandeling van de klacht.
C3	Opdrachtnemer garandeert een maximale responstijd van één werkdag voor het beantwoorden van vragen of klachten. Opdrachtnemer komt in geval van een klacht binnen maximaal vijf werkdagen met een voor Opdrachtgever passende oplossing en geeft een terugkoppeling aan de decentraal contractmanager. Dit geldt ook voor foutieve en/of beschadigde leveringen en/of niet correct werkend meubilair. Hierbij worden geen aanvullende kosten in rekening gebracht. <u>Voor DJI geldt aanvullend het volgende:</u> Opdrachtnemer dient DIB vanaf het indienen van een klacht en de gehele afhandeling het DIB te worden meegenomen. Niet alleen voor de registratie maar ook om mee te denken. Het betreft vaak beveiligde locaties waar direct gehandeld dient te worden.
C4	Opdrachtnemer wijst voor de duur van de overeenkomst vaste en vervangende contactpersonen aan die (landelijk) verantwoordelijk zijn voor het strategisch-, tactisch en operationeel overleg. Deze contactpersonen komen proactief met voorstellen om processen te versnellen, verder te professionaliseren en Opdrachtgever te ontlasten. Indien sprake is van opvolging/vervanging van de vaste en/of vervangende contactpersoon informeert Opdrachtnemer Opdrachtgever uiterlijk één maand van tevoren.
C5	Opdrachtnemer stelt direct na voorlopige gunning en tijdens de implementatieperiode een contactpersoon aan die (eind)verantwoordelijk is voor de implementatie van de nieuwe overeenkomst. Gedurende de contractduur borgt Opdrachtnemer de opgebouwde kennis en ervaring van de implementatie en zorgt voor minimale wijzingen van de contactpersoon.
C6	De implementatiemanager van Opdrachtnemer zal na voorlopige gunning op Deelnemersniveau afspraken maken over vaststelling van de afleverlocaties, lokale contactpersonen en de tijdige inrichting van de elektronische bestel- en afleverprocedures. Deze afspraken worden vastgelegd tussen Opdrachtnemer en Deelnemer in een nadere overeenkomst.
C7	Opdrachtnemer dient in geval van inrichtingsprojecten voor ieder project een projectleider in te zetten die in nauw overleg met Opdrachtgever zorgdraagt voor de

	organisatie, planning, coördinatie, communicatie, voortgangsrapportage, oplevering en nazorg.
C8	Het strategisch overleg vindt minimaal één keer per jaar, of vaker als Opdrachtgever dat nodig acht, plaats tussen in ieder geval de categoriemanager, centraal contractmanager en Opdrachtnemer. In dit overleg worden onder andere besproken: - Ontwikkelingen van en bij Opdrachtgever en Opdrachtnemer; - Marktontwikkelingen / innovatie / gezamenlijke product- en dienstontwikkeling; - Voortgang circulaire ambities en doelen; - Optimalisatie van de samenwerking en de dienstverlening; - Prestaties van Opdrachtnemers op de resultaatgebieden (KPI's) middels managementrapportage - Knelpunten/escalaties vanuit tactisch niveau; - Het wel/niet inzetten van verlengingsopties. Opdrachtnemer zendt de stukken voor het strategisch overleg minimaal twee weken voor het overleg aan Opdrachtgever. Opdrachtnemer stuurt het verslag maximaal vijf werkdagen na het strategisch overleg, ter goedkeuring, digitaal naar Opdrachtgever.
C9	Het tactisch overleg vindt minimaal vier keer per jaar, of vaker als Opdrachtgever dat nodig acht, plaats tussen in ieder geval de centraal contractmanager, de decentraal contractmanager, de productmanager van Deelnemer en Opdrachtnemer. In dit overleg worden onder andere besproken: - Terugblik (ontwikkeling van de samenwerkingsrelatie); - Acties en afspraken vorig overleg; - Analyses, trends en corrigerende maatregelen; - Prijzen, tarieven en indexeringen; - Knelpunten, escalaties en verbetervoorstellen vanuit operationeel niveau. - Ontwikkelingen en resultaten duurzaamheidsinitiatieven en circulaire doelstellingen. Opdrachtnemer zendt de stukken voor het tactisch overleg minimaal twee weken voor het overleg aan Opdrachtgever. Opdrachtnemer stuurt het verslag maximaal vijf werkdagen na het tactisch overleg, ter goedkeuring, digitaal naar Opdrachtgever en Deelnemer.
C10	Het operationeel overleg vindt minimaal vier keer per jaar, of vaker dat gewenst wordt door Opdrachtgever, plaats tussen in ieder geval de decentrale contractmanager van Deelnemer en Opdrachtnemer. In dit overleg worden onder andere besproken: - Prestaties van Opdrachtnemer op de resultaatgebieden (KPI's) - Terugblik (ontwikkeling van de samenwerkingsrelatie met Deelnemer); - Acties en afspraken vorig overleg; - Voortgang lopende projecten Opdrachtnemer zendt de stukken voor het operationele overleg minimaal één week voor het overleg aan Deelnemer. Opdrachtnemer stuurt het verslag maximaal vijf werkdagen na het operationeel overleg, ter goedkeuring, digitaal naar Deelnemer.
C11	In de implementatiefase wordt de frequentie van de operationele overleggen voor alle Deelnemers geïnventariseerd. Elke Deelnemer zal dan afzonderlijk aangeven naar welke frequentie de voorkeur uitgaat.
C12	Minimaal 2x per kalenderjaar inspireert Opdrachtnemer Opdrachtgever met innovaties/producten/diensten om het (hybride) werken, circulariteit, verduurzaming, efficiency, kostenbesparing etc. te ondersteunen. Deze inspiraties (vorm vrij) worden proactief georganiseerd en zijn kosteloos. Inhoudelijke afstemming vindt plaats tussen Opdrachtgever en Deelnemers.
C13	Opdrachtnemer levert kosteloos communicatiemateriaal aan dat gebruikt kan worden om de gebruikers te informeren over de herkomst en circulariteit van het product.

Nr.	**Omschrijving**
Prestatiemanagement en rapportage	
PR1	Opdrachtnemer dient onderstaande systematiek te onderschrijven en gedurende de duur van de Overeenkomst mee te werken aan de invulling, verbetering en verfijning van de KPI's (Kritische Proces Indicatoren).
PR2	Het resultaatgebied klanttevredenheid bestaat uit twee KPI's: Tevredenheid Deelnemer; Tevredenheid Categoriemanagement

	De tevredenheid van de Deelnemer en categoriemanagement wordt twee keer per jaar beoordeeld op basis van de voortgangsrapportage (VGR). De meting van deze KPI is tweeledig. Enerzijds beoordeelt Opdrachtnemer de tevredenheid van Opdrachtgever en anderzijds beoordeelt Opdrachtgever de tevredenheid van Opdrachtnemer. Opdrachtgever en opdrachtnemer geven altijd een onderbouwde waardering minimaal 1 (ruim onvoldoende) – maximaal 5 (ruim voldoende). In deze VGR - een vertaling van de eisen uit de Overeenkomst en de beantwoording van de gunningcriteria kwaliteit in de Inschrijving op operationeel/tactisch niveau – beoordelen de centraal contractmanager, decentraal contractmanager, de productmanager en Opdrachtnemer de prestaties aan de hand van onder andere de volgende aspecten: - Algehele indruk; - Kwaliteit producten en diensten; - Marktconformiteit prijs toegevoegde producten; - Kwaliteit managementinformatie; - Communicatie; - Inzet Opdrachtnemer op circulaire toepassingen.
PR3	De norm voor de KPI is dat de score van de elementen van de VGR's over de betreffende periode gemiddeld 3,8 of hoger zijn. De resultaten van VGR's worden door Opdrachtnemer gerapporteerd aan en besproken in het tactisch overleg met de (de)centrale contractmanagers. Door de score per element van de VGR bij elkaar op te tellen ontstaat een gemiddelde score per element. Indien het gemiddelde lager is dan een 3,8 zal de Opdrachtnemer een analyse doen op deze lage score en dient Opdrachtnemer een kort en bondig plan van aanpak op te stellen ten aanzien van de verbeteracties. Hierin moet worden aangegeven wat de tijdelijke en de lange termijn oplossing is, zowel in proces als eindresultaat.
PR4	Opdrachtgever en Opdrachtnemer scherpen tijdens de implementatieperiode samen de VGR verder aan. Gedurende de overeenkomst dient Opdrachtnemer mee te werken aan verbetering en verfijning van de VGR.
PR5	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor juiste en tijdige uitvraag van de VGR bij Opdrachtgever en deelt ingevulde VGR's te alle tijden met de (de)centraal contractmanager.
PR6	Het resultaatgebied kwaliteit van levering bestaat in ieder geval uit vijf KPI's; - Tijdigheid van leveringen; - Tijdigheid van uitvoeren van reparaties (bij garantie); - Het tijdig en volledig aanleveren van de management informatie; - Het tijdig oplossen van klachten; - Kostenbeheersing Pro actieve acties om kosten te beperken. KPI's op dit resultaatgebied worden binnen 3 maanden na gunning in samenwerking tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer ingevuld en vastgesteld en staan in verhouding tot de toezeggingen die Opdrachtnemer heeft gedaan in de beantwoording van de gunningscriteria kwaliteit.
PR7	Het resultaatgebied Maatschappelijk Verantwoord Inkopen bestaat in ieder geval uit KPI's rondom: - Social return; - Monitoren van de effecten op het gebied van de CO2 prestatie en circulariteit. KPI's op dit resultaatgebied worden binnen 3 maanden na gunning in samenwerking tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer ingevuld en vastgesteld en staan in verhouding tot de toezeggingen die Opdrachtnemer heeft gedaan in de beantwoording van de gunningscriteria kwaliteit.
PR8	Na gunning worden tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer afspraken gemaakt over een ontwikkel/innovatieve KPI. Deze dient betrekking te hebben op een voorstel ter optimalisatie, standaardisering of verduurzaming van de overeenkomst.
PR9	Opdrachtnemer heeft een leidende rol in het opleveren en analyseren van de managementgegevens en het rapporteren over de geleverde prestaties. Opdrachtnemer rapporteert over de voortgang van het contract, merkt bijzonderheden op en stelt verbeteringen voor. Binnen 10 werkdagen na afloop van elk kwartaal levert Opdrachtnemer een digitale managementrapportage in een Excel bestand aan de decentraal contractmanager van de Deelnemer en de Centraal Contractmanager van de Opdrachtgever.

	De rapportage omvat minimaal: - De behaalde resultaten inclusief onderbouwing op de vastgestelde KPI's van de drie resultaatgebieden (PK2, PK6 en PK7) - Een afname op product- en dienstenniveau, uitgedrukt in hoeveelheden en de bedragen in euro, met een duidelijke product omschrijving (per locatie/per Deelnemer en totaal); - Het inkooporder nummer van de desbetreffende Deelnemer; - Een afname op product- en dienstenniveau cumulatief (met doortelling op jaarbasis) uitgedrukt in hoeveelheden en euro's (per locatie/per Deelnemer en totaal); - Overzicht van door Opdrachtnemer ingezette acties t.a.v. de circulaire ontwikkeling; - De mogelijkheid om al deze gegevens te kunnen selecteren op het niveau van productgroep, type/merk, geleverde dienst, afleveradres, maand, aantal en kosten; - Back-orders: aantallen en reden van eventuele backorders. - Klachten: aantallen, de aard de klachten, de status en wijze van de afhandeling van de klacht.
PR10	De KPI's en formats voor de managementrapportage worden tijdens de implementatieperiode binnen 3 maanden na definitieve gunning vastgesteld tussen de (de)centraal contractmanager van Deelnemer en Opdrachtgever en Opdrachtnemer.

Nr.	Omschrijving
Bestellen, facturering en betaling en eisen Leveranciersportaal	
F1	Opdrachtnemer voldoet aan de vereisten van e-facturatie via het leveranciersportaal of een geautomatiseerde koppeling met de DigiPoort (toekomstig E-procurementpoort) of het Peppol netwerk met daarin de referentie naar de inkooporder en de inkooporderregel. Zie onderstaande links: Handleiding Aansluiten op Digipoort voor Bedrijven | Logius Home | Helpdesk e-factureren (helpdesk-efactureren.nl)
F2	Opdrachtnemer dient binnen de daarvoor geldende termijn (twee maanden) aangesloten te zijn en vóór de startdatum van de eerste bestelling met succes een acceptatietest te hebben afgerond. Indien blijkt dat Opdrachtnemer op de ingangsdatum van de Overeenkomst niet is aangesloten c.q. nog niet met succes de acceptatietest voor de elektronische koppeling via Peppol/DigiPoort heeft afgerond, vindt communicatie via het Leveranciersportaal plaats. Niet aangesloten zijn op minimaal het Leveranciersportaal leidt tot het niet bestellen van producten/diensten bij betreffende Opdrachtnemer.
F3	Kosten die voortkomen uit het inrichten van het bestelproces, inclusief het realiseren van koppelingen voor elektronische berichten met de Rijksoverheid, worden gedragen door Opdrachtnemer.
F4	Opdrachtnemer vermeldt het inkooporder nummer als referentie op elke pakbon en factuur aan Opdrachtgever. Zonder dit inkooporder nummer kan Opdrachtgever de levering of de factuur weigeren. Voor DJI geldt aanvullend het volgende: Bestellingen worden alleen door de Opdrachtnemer in behandeling genomen, nadat de Opdrachtnemer een bestelling via e-mail (Leonardo) heeft ontvangen. De opdracht dient te zijn voorzien van een gegenereerd inkoop/bestelnummer en afkomstig te zijn van een bestelgemachtigde namens de DJI inkooporganisatie.
F5	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de implementatie aan haar zijde. Op verzoek van Opdrachtgever kunnen wijzigingen in het implementatieplan en/of implementatie worden aangebracht die invloed hebben op het bestelproces.
F6	Opdrachtnemer accepteert dat er gedurende de looptijd van de Overeenkomst nieuwe / verbeterde versies van de programmatuur in gebruik genomen kunnen worden. Indien tijdens de looptijd van de Overeenkomst, Opdrachtgever gebruik gaat maken van een ander bestel- en of factureringsysteem dient Opdrachtnemer een koppeling te maken met dit nieuwe systeem. Opdrachtnemer kan hiervoor geen kosten in rekening brengen bij Opdrachtgever.
F7	Opdrachtnemer dient er rekening mee te houden dat, indien een onderzoek naar de juistheid van factureren door een accountants- of auditdienst wordt ingesteld, onrechtmatigheden die tijdens het onderzoek worden geconstateerd zullen worden

	verrekend. Kosten van het onderzoek zijn in dat geval voor rekening van de Opdrachtnemer.
F8	Opdrachtnemer stuurt per bestelling/levering achteraf een factuur (e-factuur) naar de Opdrachtgever waarin minimaal staat vermeld: - De inkooporder nummers. - Omschrijving van de artikelen en gewicht. - Aantal verpakkingseenheden en gewicht. - Naam en afdeling besteller en Opdrachtgever. - Afleveradres en datum bestelling en aflevering. - Bedrag gespecificeerd per afgenomen dienst en/of product, in en exclusief BTW. <u>Voor DJI geldt aanvullend het volgende:</u> In **bijlage 16** Factureren naar DJI zijn de eisen opgenomen waar facturen minimaal aan moeten voldoen.
F9	Afspraken over de adressering van de facturering, kostensoorten en kostenplaatsen worden in de Nadere Overeenkomst (NOK) opgenomen en vastgelegd tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.
F10	Opdrachtnemer factureert vanuit een (1) centraal punt, de ingeschreven juridische entiteit. Indien dit afwijkt van het adres van Opdrachtnemer, dan is dit bij Inschrijving duidelijk kenbaar gemaakt door de inschrijvende Partij.
F12	Opdrachtnemer stelt 1 vast contactpersoon beschikbaar met wie de inregeling/oplevering van het bestel- en leveringsproces en het beheer daarvan na gunning geregeld wordt.

Nr.	**Omschrijving**
Maatschappelijk Verantwoord Inkopen	
M1	Onderstaande eisen zijn minimum eisen. Opdrachtnemer wordt geacht om in overleg met de Opdrachtnemer zich jaarlijks te verbeteren op deze eisen.
M2	Meubilair dient te voldoen aan de eisen t.a.v. maatschappelijk verantwoord inkopen, ARBO en veiligheid zoals omschreven in dit Programma van Eisen. De volgende normen zijn van toepassing: - Kantoormeubilair + standaard 24-uursstoel: NPR 1813:2016; - Werkplek stoelen: NEN-EN 1335 1,2 en 3 en NEN-EN 16139 (duurzaamheid, sterkte en veiligheid); - Bureaus: NEN-EN 527 1,2 en 3 en NEN-EN 3087. <u>Opdrachtnemer kan gevraagd worden om verklaringen bij aflevering te overleggen.</u>
M3	De Opdrachtnemer verstrekt binnen 6 maanden na ingang van het contract voor het geleverde Extern gebruikt meubilair, m.n. de werkplekstoelen en bureaus, een samenstellingsetiket. Dit gebeurt in het hiervoor met de Opdrachtgever afgestemde format.
M4	Opdrachtnemer dient tijdens de looptijd van de Overeenkomst ieder jaar in een overzicht aan te geven uit wat het percentage hergebruikt (repurposed, recycled) en/of hernieuwbare grondstoffen is per product. Dit percentage dient in de loop van het contract jaarlijks aantoonbaar toe te nemen. Hiervoor zullen afspraken gemaakt worden tijdens de contractimplementatie. Het overzicht bevat tenminste: - De productbenaming/artikelnummer; - Bij producten waarbij dit functioneel is een afbeelding/ kleurenfoto; - Omschrijving van het product en aanvullende omschrijving, o.a. maat/afmeting, - kleur, materiaal, specifieke eigenschappen; - Belangrijkste duurzaamheidskenmerken van het product in de vorm van symbolen; - Netto factuurprijs per stuk excl. BTW. - Een menustructuur inclusief een deugdelijke zoekfunctie inclusief het kunnen toepassen van filters om de zoekfunctie te specificeren; - Het merk van het artikel (ook wanneer het een huismerk betreft); - Informatie over of een artikel voorradig is of de actuele voorraad van het desbetreffende artikel; - Nederlandse productinformatie waaruit blijkt dat de geleverde artikelen voldoen aan de gestelde eisen en/of keurmerken;

	- Materialen paspoort. De materialenlijst geeft inzicht in minimaal 95% (gewicht) van het product. Tevens geeft het paspoort voor de gebruikte materialen inzicht in: - Het percentage toegepast hergebruikte componenten of materialen; - Het percentage toegepast hernieuwbare materialen of grondstoffen; - De CO2-uitstoot van het desbetreffende product, met bijbehorende LCA.
M5	Vervallen conform NvI 1
M6	Vervallen conform NvI 1
M7	Vervallen conform NvI 1
M8	Vervallen conform NvI 1
M9	Het kunnen scheiden van materialen Materialen moeten (met eenvoudige hulpmiddelen) van de andere materialen in het meubel (exclusief oppervlaktebehandeling) zijn te scheiden om onderhoud, reparatie en recylement te faciliteren. Dat betekent ondermeer dat stoffering en foam materiaal niet gelijmd mag zijn aan de constructie. Het is toegestaan om een duurzame natuurlijm toe te passen die de eigenschappen heeft van “clicken” en “unclicken” als deze lijm verwarmt wordt. Opdrachtnemer dient aan te tonen of de eventueel gebruikte duurzame natuurlijm dezelfde eigenschappen heeft als "clicken en unclicken". Deze eis geldt niet voor: - 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); - Onderdelen zoals een gasveer, besturingskast of elektromotor, waarvan de fabrikant voorschrijft dat deze alleen mogen worden gedemonteerd door gekwalificeerd personeel. Opdrachtnemer dient op enig verzoek van Opdrachtgever/Deelnemer bij levering van circulair meubilair een gebruiksaanwijzing af te geven waarin de mogelijkheden van demontage en scheiding zijn aangegeven, of een demonstratie van het uit elkaar halen.
M10	Duurzaam hout Te leveren hout (als primaire grondstof) dient te voldoen aan de ‘Dutch Procurement Criteria for Timber’ ten aanzien van duurzaam bosbeheer en de handelsketen, inclusief de bijbehorende beoordelingsmethode. Hout dat onder een certificeringsysteem wordt geleverd, moet vergezeld gaan van de op de levering betrekking hebbende factuur en/of pakbon van de Opdrachtnemer. Facturen moeten zijn voorzien van: - Naam en adresgegevens van Opdrachtgever en Opdrachtnemer; - Datum uitgifte; - Houtsoort en/of productbeschrijving; - Volume of aantal van het geleverd product; - Naam van het certificeringssysteem en de claim (bijv. FSC 100% of PEFC gecertificeerd); - Chain-of-Custody certificaatnummer van de Opdrachtnemer. Mogelijke bewijsmiddelen - Certificaat van de voor dit dossier verantwoordelijke staatssecretaris toegelaten certificeringssystemen, geldend op datum van aankondiging. Voor alle goedgekeurde certificeringssystemen, zie de rechterkolom van de tabel judgements - Alternatief en verifieerbaar bewijs waaruit blijkt dat aan de gestelde eis wordt voldaan. Als hulpmiddel bij het leveren van alternatief bewijs kan de Opdrachtnemer gebruik maken van Documents for Category B evidence. Opdrachtnemer dient op enig verzoek van Opdrachtgever/Deelnemer bij levering van circulair meubilair een verklaring af te geven waaruit blijkt dat wordt voldaan aan de eis.
M11	Eisen aan kunststof onderdelen:

	- Kunststofonderdelen met een massa groter dan 100 g worden gemarkeerd conform EN ISO 11469 en EN ISO 1043 (delen 1-4). - 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. Verificatie De Opdrachtnemer dient op verzoek van Opdrachtgeve/Deelnemer bij levering documentatie of samples te overleggen waarmee wordt aangetoond dat aan bovenstaande criteria wordt voldaan. Alle producten met een relevant EU Ecolabel worden geacht te voldoen. Producten met een ander type I milieukeurmerk of met een milieuverklaring die aan dit criterium voldoet, worden geacht te voldoen. Andere gepaste vormen van bewijs, zoals een technisch dossier van de fabrikant of een keuringsrapport van een erkende instantie, worden ook aanvaard. Toelichting Een Type I milieukeurmerk betreft milieukeurmerken gebaseerd op een onafhankelijke toetsing tegen vooraf vastgestelde milieucriteria die zijn gebaseerd op een 'life cycle benadering'. In Nederland zijn voorbeelden daarvan het Milieukeur en het EKO keurmerk. Andere voorbeelden zijn: EU Ecolabel (Europa), Blaue Engel (Duitsland) en Nordic Swan (Scandinavië). Voor verdere toelichting op type I milieu-etikettering zie de website van PIANOo. https://www.pianoo.nl/nl/inkoopproces/fase-1-voorbereiden/specificeren/keurmerken
M12	Opdrachtnemer dient bij Opdrachtgever bedrijfsvoorschriften en reglementen op het gebied van milieu op te volgen.
M13	Voor het vervoer van de goederen naar de locatie van Opdrachtgever dient binnen Nederland gebruik te worden gemaakt van voertuigen die ten minste aan emissieklasse 6 voldoen. Emissiewaarden per type voertuig (gewichtsklasse en brandstof) van de genoemde Euro-normen zijn o.a. te vinden op de website van de EU ten aanzien van 'Air emissions from road vehicles' en in het Staatsblad 398 Besluit van 29 oktober 2019 tot wijziging van het Reglement verkeersregels en verkeerstekens 1990, het Besluit administratieve bepalingen inzake het wegverkeer en het Kentekenreglement in verband met de harmonisatie van milieuzones. http://ec.europa.eu/environment/air/sources/road.htm. Opdrachtnemer kan worden gevraagd om een afschrift van de typegoedkeuringspapieren van de voor de uitvoering van de opdracht in te zetten voertuigen. Hieruit is onder andere de emissieklasse per type voertuig af te leiden. Via de RDW website kan door het kenteken in te voeren van het ingezette voertuig onder andere ook de emissieklasse worden achterhaald.
M14	Verpakkingsmateriaal: - Is met de hand te scheiden en eenvoudig te recyclen en bij voorkeur herbruikbaar; - Wordt na elke levering door Opdrachtnemer verwijderd en afgevoerd voor hergebruik of recycling; - Is gemaakt van hernieuwbare (biobased) bronnen of recycled materiaal. Kartonnen dozen bestaan voor minstens 80% uit recycled materiaal. Kunstofzakken of vellen bestaan voor minstens 75% uit recycled of biobased materiaal. Opdrachtnemer dient aan te sluiten op de essentiële Eisen die uit de Europese Richtlijn Verpakkingen en het Besluit beheer verpakkingen.
M15	Voor meubilair waarin textiel is toegepast gelden onderstaande eisen m.b.t. verbeteren arbeidsomstandigheden, mensenrechten en leefbaar loon (ISV). De textielbranche vormt namelijk een risicogroep op dit gebied. 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 *due diligence* 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: Risicoanalyse productieketen – uiterlijk 3 maanden na definitieve gunning van de opdracht wordt een risicoanalyse door de Opdrachtnemer aangeleverd ten aanzien van de keten van het productieproces. Plan van aanpak mitigeren risico's – 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. Jaarlijkse rapportage – gedurende de contractperiode rapporteert de Opdrachtnemer jaarlijks ten opzichte van de 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 openbaar 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. De door de Opdrachtnemer op te stellen bewijsmiddelen bestaan uit: Risicoanalyse, waarin het volgende is opgenomen: - Een beschrijving van de keten van het productieproces; - Een analyse van de risico's op schending van arbeids- en mensenrechten in de keten. In het plan van aanpak zijn opgenomen: - Een overzicht en beschrijving van de inspanningen die de Opdrachtnemer zal leveren om de risico's te mitigeren; - Een planning ten aanzien van de inspanningen die de Opdrachtnemer zal leveren; - (Optioneel) een toelichting op het tot stand komen van het plan van aanpak, bijvoorbeeld informatie over de betrokkenheid van stakeholders. De rapportage bevat in ieder geval: - Een risicoanalyse zoals hierboven beschreven; - 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; - De aanpak en resultaten van de monitoring op naleving van de ISV; - Informatie over hoe eventueel ontvangen signalen (intern en extern) over schending van de ISV afgehandeld zijn. De rapportage is vormvrij, maar moet voor de bruikbaarheid ervan in het Nederlands. Voor meer achtergrondinformatie over ISV kunt u de website van het expertisecentrum aanbesteden PIANOo raadplegen, zie daar onder meer https://www.pianoo.nl/document/14142/handreiking-due-diligence-voor-bedrijven. Voor de *due diligence* ontvangt u een handleiding, mocht u daarnaast nog vragen hebben over *due diligence* dan kunt u terecht bij het Nationaal Contactpunt OESO richtlijnen
M16	Het is mogelijk dat gedurende de looptijd van de Overeenkomst wijzigingen optreden in de eisen of wensen van de rijksoverheid betreffende maatschappelijk verantwoord inkopen. Indien zich dit voordoet gaan Opdrachtgever en Opdrachtnemer op korte termijn met elkaar in gesprek en bespreken of en zo ja wanneer de gewijzigde/ nieuwe eisen voor maatschappelijk verantwoord inkopen kunnen worden ingevoerd waarbij Opdrachtnemer zich inspant om steeds de meest actuele duurzaamheideisen van de rijksoverheid te hanteren.

M17	Opdrachtgever heeft als ambitie CO2-emissie te reduceren bij de opdrachten die voortvloeien uit onderhavige aanbesteding. Dat kan alleen door en met actieve inzet van Opdrachtnemer. Opdrachtgever heeft ervoor gekozen om een kader, de CO2–prestatieladder, te hanteren waarbij de Opdrachtnemers invulling geven aan deze CO2-ambitie. Opdrachtnemer dient binnen 2 jaar na ingangsdatum van de Raamovereenkomst CO2 minimaal CO2-ambitieniveau 4 te hebben bereikt zoals nader is beschreven in **bijlage 12** (Handboek CO2-prestatieladder 3.1) **en 12A** (Wijzingingenlijst CO2 Prestatieladder Handboek 3.1). De Opdrachtnemer dient binnen één jaar na de start van de Raamovereenkomst en vervolgens jaarlijks, gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst, aan te tonen dat tijdens de uitvoering van de Raamovereenkomst aan ten minste het CO2-ambitieniveau 3 is voldaan. Bewijsmiddelen kunnen op twee manieren worden verstrekt aan Opdrachtgever: 1. door bewijsstukken te leveren, die door een certificerende instantie zijn getoetst, dat de opdracht is uitgevoerd met toepassing van de criteria zoals vermeld in de tabel die hoort bij het aangeboden CO2-ambitieniveau en de daaronder liggende ambitieniveaus zoals als opgenomen in het Handboek CO2-Prestatieladder 3.1. of 2. door een CO2-Bewust certificaat te overleggen dat ten minste gelijk is aan het aangeboden CO2-ambitieniveau. Indien de Opdrachtnemer bestaat uit een samenwerkingsverband van ondernemers (combinatie), dient iedere combinant een CO2-Bewust certificaat te overleggen dat ten minste gelijk is aan het aangeboden CO2-ambitieniveau. Indien blijkt dat Opdrachtnemer het minimaal vereiste CO2-ambitieniveau 4, 2 jaar na ingangsdatum van de Raamovereenkomst nog steeds niet heeft gehaald, heeft Opdrachtgever het recht om in overleg met de Deelnemer artikel 22.6 van de ARVODI 2018 in werking te stellen (zie hiervoor ARVODI 2018 **bijlage 7**). Gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst zal jaarlijks bewijs/certificering dienen te worden overlegd, zodat aan de hand daarvan nadere ambities kunnen worden besproken en gemonitord.

Nr.	**Omschrijving**
Social return	
SR1	Opdrachtnemer hanteert voor de uitvoering van de opdracht een minimale norm van 5% social return op het aantal in te zetten uren voor de uitvoering van de Dienstverlening. Opdrachtnemer dient uiterlijk drie maanden na definitieve gunning een plan van aanpak in waarin wordt beschreven op welke manier invulling wordt gegeven aan deze eis. De invulling dient een relatie te hebben met de opdracht, maar hoeft niet in alle gevallen op locaties van de Opdrachtnemer te geschieden. In het plan van aanpak moet ook worden beschreven op welke wijze voorkomen wordt dat er verdringing van personeel plaatsvindt door medewerkers uit de doelgroep social return. De invulling van social return dient in het plan van aanpak te worden onderbouwd op basis van de volgende aspecten: - totaal aantal in te zetten SR medewerkers (persoon, geen naam i.v.m. AVG); - periode van inzet SR medewerkers; - indicatie in te zetten medewerkers (bijv. WWB, WSW, WIA etc.); - wervingskanaal (bijv. gemeente, UWV etc.); - over het contract te halen waarde van de ingezette uren Dienstverlening. Onder social return vallen de hieronder genoemde doelgroepen:

	a. Wet Werk en Bijstand (WWB) gerechtigden, die langer werkloos zijn dan 12 maanden, 50 jaar of ouder zijn en/of die zonder re-integratieondersteuning of andere begeleiding niet zelfstandig aan werk kunnen komen. b. Werkloosheidswet (WW) gerechtigden, die langer werkloos zijn dan 12 maanden, en/of 50 jaar of ouder zijn. c. Wet Werk en Inkomen naar Arbeidsvermogen (WIA) gerechtigden. d. Regeling Werkhervatting Gedeeltelijk Arbeidsgeschikten (WGA) gerechtigden. e. Wet Arbeidsongeschiktheid zelfstandigen (WAZ) gerechtigden. f. Wet Arbeidsongeschiktheidsvoorziening Jonggehandicapten (WAJONG) gerechtigden. g. Wet Inkomensvoorziening Oudere en gedeeltelijk Arbeidsongeschikte Werkloze werknemers (IOAW) gerechtigden. h. De Wet Inkomensvoorziening Oudere en gedeeltelijk Arbeidsongeschikte gewezen Zelfstandigen (IOAZ) gerechtigden. i. Wet Sociale Werkvoorziening (WSW) geïndiceerden. j. Leer/werkplekken voor niet uitkeringsgerechtigde werkzoekenden (nuggers). k. Leer/werkplekken voor vroegtijdig schoolverlaters en jongeren met onvoldoende kwalificaties. l. Leer/werkplekken in het kader van BOL/BBL opleidingen, VSO en/of praktijkscholen. <u>Voor DJI geldt aanvullend het volgende:</u> Correctief onderhoud en reparatie wordt in beginsel door DJI in eigen beheer verzorgd (D.I.B.). Opdrachtnemer zal hiervoor na gunning in overleg met de Deelnemer een onderdelenpakket ter beschikking stellen alsmede de Deelnemer voorzien van de nodige instructies (training) en advies. <u>Voor FMH geldt aanvullend het volgende:</u> In beginsel voert Opdrachtnemer onderhoud uit. FMH wil in overleg met Opdrachtnemer, gedurende de looptijd delen van het onderhoud in eigen beheer laten uitvoeren door o.a. Binnenwerk, de Sociale partner binnen de Rijksoverheid.
SR2	De Opdrachtgever en Deelnemer beoordelen het Plan van Aanpak op de uitwerking van de in eis SR-1 genoemde punten, de ambitie, de concreetheid, de haalbaarheid en de realiteit van het voorstel. Indien de Opdrachtgever en Deelnemer akkoord gaan met het Plan van Aanpak, wordt deze onderdeel van de Overeenkomst.
SR3	Na akkoord van de Opdrachtgever en Deelnemer is Opdrachtnemer verplicht om binnen 2 maanden te kunnen starten met de uitvoering.
SR4	Opdrachtnemer dient per kwartaal te rapporteren over de uitvoer van social return op basis van: - een verantwoordingsformulier conform onderstaande aspecten: - totaal aantal ingezette SR medewerkers (persoon, geen naam vanwege AVG); - periode van inzet SR medewerkers; - indicatie ingezette medewerkers (bijv. WWB, WSW, WIA etc.); - wervingskanaal (bijv. gemeente, UWV etc.); - over deze periode gehaalde waarde van de ingezette uren Dienstverlening. Opdrachtnemer is in beginsel bereid om op verzoek van Opdrachtgever/Deelnemer ervaringen binnen het Rijk te delen.