

PROGRAMMA VAN EISEN

In dit document treft u alle eisen die gesteld worden om te voldoen aan de uitvraag.

Algemene eisen

Nr.	Eis
1.	Inschrijver verklaart door in te schrijven op deze aanbesteding kennis te hebben genomen van dit Programma van Eisen en alle overige Aanbestedingsdocumenten, hiermee akkoord te gaan en te voldoen aan alle gestelde eisen gedurende de volledige looptijd van de af te sluiten Raamovereenkomst en waar van toepassing al bij Inschrijving.
2.	Alle gegevens die in het kader van de uitvoering van de Raamovereenkomst door Opdrachtnemer worden verkregen en verzameld, worden voor geen ander doel aangewend dan waarvoor zij worden verzameld en worden niet aan derden, anders dan het CAK ter beschikking gesteld.
3.	De Inschrijving van Opdrachtnemer dient voor het CAK geheel kosteloos te zijn.
4.	Opdrachtnemer handelt te allen tijde naar op dat moment geldende Nederlandse wet- en regelgeving.
5.	Met betrekking tot informatiebeveiliging is de ISO27001 certificering en verklaring van toepassing op de af te nemen dienst, of gelijkwaardig.
6.	Opdrachtnemer verwerkt Persoonsgegevens niet buiten de EER (Europese Economische Ruimte), tenzij hij daarvoor uitdrukkelijk schriftelijk toestemming heeft verkregen van Opdrachtgever en behoudens afwijkende wettelijke verplichtingen.
7.	Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever altijd binnen 24 uur na het detecteren van een (vermoedelijk) Inbreuk in verband met Persoonsgegevens van de medewerkers van Opdrachtgever.
8.	De persoons- en bestelgegevens (voornaam, achternaam, werkmailadres, producten) worden binnen 1 week na einde contract aangeleverd bij de Opdrachtgever. Dit betreft de gegevens van maximaal 5 jaar teruggerekend vanaf de datum einde contract.

Webportaal en bestelproces

Nr.	Eis
9.	Opdrachtnemer beschikt over een webportaal waar de medewerker van Opdrachtgever met een persoonlijke klant log-in (CAK-mailadres) het aangeboden assortiment kan inzien en zelfstandig kan bestellen. Per ingangsdatum van de Raamovereenkomst moet het webportaal actief zijn.
10.	Het webportaal wordt minimaal in de Nederlandse taal aangeboden.
11.	Opdrachtnemer zorgt voor het beschikbaar stellen, inrichten en onderhouden (structureel onderhoud, updates en upgrades) van het webportaal.
12.	Software updates en upgrades van het webportaal, met een impact voor de medewerkers van Opdrachtgever m.b.t. gebruik webportaal, worden minimaal 48 uur van tevoren gecommuniceerd aan de contactpersoon van Opdrachtgever.
13.	Opdrachtgever heeft in het webportaal zelf de mogelijkheid tot het draaien van rapportages met daarin minimaal het aantal bestellingen per soort en het totaal aantal afgehandelde leveringen.
14.	Het vastgestelde assortiment wordt in het webportaal overzichtelijk weergegeven, voorzien van foto's, afmetingen en verdere productspecificaties.
15.	De medewerker van Opdrachtgever registreert zichzelf met het CAK mailadres in het webportaal van Opdrachtnemer.
16.	Het contact gedurende het bestelproces verloopt rechtstreeks tussen de medewerker van Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Opdrachtgever wordt volledig ontzorgd in de verdere dienstverlening.

17.	Het webportaal dient zo te zijn ingericht dat per medewerker van Opdrachtgever maar één keer in de vijf jaar een bestelling voor een bureaustoel en een bestelling voor een bureau kan worden geplaatst op het CAK-mailadres van de medewerker van Opdrachtgever. De data van de afgelopen vijf jaar wordt aangeleverd door het CAK in Excel format.
18.	Medewerker van Opdrachtgever maakt zelf een bezorgafspraken met Opdrachtnemer en verstrekt zelf de gegevens van het afleveradres via het webportaal van Opdrachtnemer.
19.	Medewerker van Opdrachtgever heeft op het moment van bestellen keuze uit minimaal 3 verschillende aflevermomenten waarvan het eerste aflevermoment uiterlijk 4 weken na besteldatum valt.
20.	Opdrachtnemer beschikt over een helpdesk en klantenservice die op werkdagen tussen 08.00 uur en 17.00 uur telefonisch en digitaal bereikbaar is voor vragen van medewerkers van Opdrachtgever.
21.	Uiterlijk 24 uur van te voren krijgt de medewerker van Opdrachtgever het dagdeel van de levering gecommuniceerd.
22.	Minimaal 1 uur voorafgaand de levering ontvangt de medewerker van Opdrachtgever per sms/whatsapp/e-mail het tijdstip van bezorging.
23.	In geval van leveringsproblemen of een afwijkende leverdatum/tijdstip neemt de leverancier minimaal 48 uur voor de geplande levering contact op met de medewerker van Opdrachtgever. Initiatief voor het maken van een nieuwe afspraak ligt vervolgens bij Opdrachtnemer.
24.	Opdrachtnemer biedt een digitale instructie aan over het geleverde meubilair in Nederlandse taal.

Dienstverlening en levering

Nr.	Eis
25.	Bezorging vindt plaats op werkdagen (maandag t/m vrijdag) tussen 07.00 en 17.00 uur. In afstemming met de werknemer mag dit ook buiten deze tijden en dagen.
26.	Opdrachtnemer levert het meubilair tot op de gewenste plek in de woning en op huisadressen door heel Nederland.
27.	De levering wordt volledig door de Opdrachtnemer uitgevoerd tot in de, door de medewerker van Opdrachtgever aangewezen ruimte in de woning: begane grond, 1e verdieping of 2e verdieping (in geval van hoogbouw telt de woonverdieping als begane grond).
28.	Naast levering tot op de gewenste plek, wordt de volledige montage en installatie van de werkplek uitgevoerd door Opdrachtnemer. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de complete logistieke afhandeling van bestelling tot aan installatie.
29.	Indien middelen nodig zijn om het meubilair te kunnen plaatsen (zoals het gebruik van een verhuislift) dan is dat onderdeel van de Raamovereenkomst zonder dat hiervoor extra kosten in rekening gebracht worden.
30.	Wanneer het in zeer uitzonderlijke gevallen (overmacht) voorkomt dat een medewerker van Opdrachtgever niet thuis is op het tijdstip van de leverafspraken, dient Opdrachtnemer een tweede leverafspraken te plannen. In dit geval mogen alleen de standaard leveringskosten worden verrekend met Opdrachtgever conform prijzenblad.
31.	Indien Opdrachtnemer wordt ingeschakeld voor het uitvoeren van een reparatie binnen de garantietermijn van minimaal 5 jaar, dient een monteur binnen vijf werkdagen de reparatie uit te voeren.
32.	Op het meubilair zit minimaal 5 jaar garantie. Binnen deze 5 jaar verzorgt Opdrachtnemer kosteloos reparatie of vervanging van niet verwiltbare schade of problemen aan het bestelde meubilair.
33.	Het meubilair wordt uitpakket en het verpakkingsmateriaal wordt meegenomen door de bezorgdienst van Opdrachtnemer.
34.	Wanneer een bureau of bureaustoel niet in de gewenste afmeting of kleur geleverd kan worden, dient Opdrachtnemer minimaal een vergelijkbaar product aan te bieden na goedkeuring van Opdrachtgever conform prijzenblad.
35.	Opdrachtnemer dient kosteloos onderhoud aan te bieden om de goede werking en duurzaamheid van de thuiswerkplekken te garanderen. Dit kan gaan om regulier onderhoud en reparaties.
36.	Klachten van de werknemers van Opdrachtgever dienen door Opdrachtnemer te worden geregistreerd en binnen één dag (24 uur) bevestigd te zijn en ten hoogste binnen 4 werkdagen te zijn afgehandeld.

Meubilair

Nr.	Eis
37.	Opdrachtnemer dient gedurende de looptijd van de Overeenkomst één type bureaustoel aan te bieden, die voldoet aan de Nederlandse Praktijk Richtlijn (NPR-1813 of gelijkwaardig).
38.	Het bureau (zit/zit en zit/sta) voldoet aan de NPR-1813 (of gelijkwaardig) en dient aangeboden worden in drie afmetingen, namelijk: 120x80cm, 140x80cm en 160x80cm.
39.	Het zit/zit bureau is in hoogte instelbaar middels een handslinger en uitgevoerd in minimaal de twee kleuren: grijzeiken en wit, met de keuze voor een zwarte of witte poot.
40.	Opdrachtgever kan ervoor kiezen om een zit/sta bureau aan te bieden aan de medewerker. Dit is niet standaard. Hiervoor dient in het webportaal eerst toestemming te worden gegeven door de contactpersoon van Opdrachtgever. Een zit/sta bureau is niet automatisch zichtbaar voor iedere medewerker en moet kunnen worden "opengezet" op verzoek van Opdrachtgever.
41.	Het zit/sta bureau is elektrisch in hoogte verstelbaar en uitgevoerd in minimaal de twee kleuren: grijzeiken en wit, met de keuze voor een zwarte of witte poot.
42.	Naast de afmetingen zijn er algemene eisen waaraan een bureaustoel en bureau moeten voldoen: • De zitting van de bureaustoel is vlak; • De voor- en achterzijde van de zitting en de boven- en onderzijde van de rugleuning zijn afgerond; • Het oppervlak van het bureaublad mag niet spiegelen en is krasvast; • De hoeken van het bureau moeten afgerond zijn.

Communicatie

Nr.	Eis
43.	Opdrachtnemer stelt één contactpersoon aan die de gehele looptijd van de Overeenkomst het vaste aanspreekpunt is voor Opdrachtgever.
44.	Opdrachtnemer stelt één vaste vervanger aan die de contactpersoon voor de gehele looptijd van de Overeenkomst kan vervangen.
45.	De contactpersoon is de Nederlandse taal machtig in woord en geschrift.
46.	Ieder half jaar vindt tactisch overleg plaats tussen Opdrachtnemer en de Contractmanager & Servicemanager van Opdrachtgever.
47.	Opdrachtnemer levert kosteloos en maandelijks, drie weken na afloop van de betreffende maand, een managementrapportage bij Opdrachtgever aan. De rapportage bevat ten minste de volgende informatie per maand gespecificeerd: • Specificatie besteld meubilair per soort; • Kostenoverzicht van het geleverde meubilair; • Percentage beschikbaarheid van het meubilair (levering binnen de tijd); • Klachtenrapportage (soort klacht, aantallen en oplosduur); • Aantal 'niet-thuis' en annuleringen; • Extra diensten, bijvoorbeeld reparaties;
48.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de verslaglegging van de overleggen en de bijbehorende acties. De verslaglegging dient binnen 5 werkdagen door Opdrachtgever te zijn ontvangen.

Duurzaamheid

Nr.	Eis
49.	Opdrachtnemer verklaart uitsluitend strikt noodzakelijke (om)verpakkingen toe te passen. Gebruik van plastics of andere milieubelastende materialen wordt tot een absoluut minimum beperkt. Opdrachtnemer spant zich aantoonbaar in om de belasting voor het milieu van producten en verpakkingsmaterialen tot een minimum te beperken.

50.	Minimaal te voldoen aan de Milieucriteria voor het maatschappelijk verantwoord inkopen van Kantoormeubilair volgens Pianoo.nl zoals hieronder benoemd. Ambitieniveau 018.05 Voldoen aan formaldehydeklaas E1 is verplicht Plaatmateriaal1 018.10 (Verwerkt) Hout dient aan duurzaamheidseisen te voldoen Duurzaam hout 1 018.11 Eisen aan kunststof onderdelen Kunststof 1 018.31 Eisen ten aanzien van levensduur Textiel 1 018.32 Basiseisen aan duurzame bekledingsmaterialen Textiel 1 018.37 Opvulmaterialen hebben een laag gehalte aan chemische residuen Textiel 2 018.39 Beperking voor coatingmengsels Coating 1 Verklaring van de ambitieniveaus vindt u in het document criteria voor maatschappelijk verantwoord inkopen, zie bijlage 1.1
51.	Voertuigen voor vervoer goederen voldoen ten minste aan emissieklasse 5. Zie bijlage 1.2

Facturatie en betaling

Nr.	Eis
52.	Facturen worden verstuurd naar financiële-administratie@hetcak.nl. De facturen dienen minimaal aan de wettelijke eisen te voldoen. Facturen die hier niet aan voldoen, worden niet in behandeling genomen. • de naam en het adres van Opdrachtnemer; • het btw-identificatienummer van Opdrachtnemer; • de naam en adres van het CAK; • het inkoopordernummer: INK24.004; • het factuurnummer; • de factuurdatum; • de aard en soort van de geleverde goederen of verrichte diensten; • De naam van de besteller • datum waarop de goederen of diensten zijn geleverd; • de hoeveelheid en soort geleverde goederen; • productspecificatie(s); • het bedrag exclusief BTW; • het BTW bedrag; het bedrag inclusief BTW.
53.	Facturatie vindt maandelijks plaats binnen twee (2) weken na afloop van de maand.
54.	De tarieven kunnen na 1 oktober 2025 jaarlijks worden bijgesteld met een percentage van maximaal 5% conform de CBS-PPI 'ProdCom 3101 Kantoor- en winkelmeubelen, 2021=100', verbijzondering: afzetprijzen binnenland, met de jaarmutatie van juni van het jaar waarin de aanvraag wordt gedaan. Indien het indexcijfer nog niet bekend is voor het aflopen van de indientermijn, wordt het meest recente indexcijfer gebruikt. StatLine - Producentenprijzen (PPI); afzet-, invoer-, verbruiksprijzen, index 2021=100 (cbs.nl) De rekenmethode is als volgt: $(\text{indexcijfer nieuwe maand} - \text{indexcijfer oude maand}) / \text{indexcijfer oude maand} \times 100 \%$ Opdrachtnemer dient hiertoe uiterlijk drie (3) maanden voor de betreffende datum een onderbouwd verzoek in bij Opdrachtgever. Indien het verzoek na deze datum wordt ingediend, vervalt het recht tot indexering. Opdrachtnemer kan de indexatie pas doorvoeren ná schriftelijk akkoord van Opdrachtgever.

