

Bijlage C

Programma van Eisen

Bewonersmeubilair COA Perceel 2 - Bedden

Versie: Definitief Maart 2024

Inhoudsopgave

1.	Inleiding.....	4
2.	Eisen algemeen.....	4
2.1	Klachtenprocedure.....	4
2.2	Wet- en Regelgeving.....	4
2.3	Response en restoretijden gedurende de garantieperiode.....	4
3.	Maatschappelijk verantwoord inkopen.....	5
3.1	Algemeen.....	5
3.2	Beperking voor coatingmengsels.....	5
3.3	Scheiden van materialen.....	5
3.4	Eisen aan Kunststof onderdelen.....	5
3.5	Voorschriften en reglementen.....	6
3.6	Voertuigen.....	6
3.7	Verpakkingsmateriaal.....	6
3.8	Wijzigingen.....	6
4.	Internationale sociale voorwaarden.....	7
4.1	Risicoanalyse productieketen.....	7
4.2	Plan van aanpak mitigeren risico's.....	7
4.3	Jaarlijkse rapportage.....	7
5.	Logistieke eisen.....	8
5.1	Leveringen.....	8
5.2	Administratieve logistieke eisen.....	9
6.	Bestelling, aflevering, facturering.....	9
6.1	Algemeen.....	9
7.	Eisen aan personeel.....	9
7.1	Algemene Eisen.....	9

8.	Prijborging.....	10
8.1	Algemeen	10
8.2	Tarieven	10
8.3	Additionele en nieuwe dienstverlening en producten	10
8.4	Indexatie	10
9.	Contractmanagement	11
9.1	Contactpersonen	11
9.2	Accountmanagement.....	11
9.3	Overleggen	11
9.4	Verslag	12
9.5	Managementrapportage	12
10.	KPI's.....	12
11.	Producteisen	12
11.1	Productaanbod algemeen.....	12
11.2	Garantie	13
11.3	Onderdelen	13
11.4	Intensief gebruik	13
11.5	Afwerking.....	13
11.6	Veiligheidseisen.....	13
12.	Kernassortiment.....	14
12.1	Algemeen	14
12.2	Compatibiliteit.....	14
12.3	Producten	14
	Eénpersoonsbed.....	14
	Deelbaar etagebed/stapelbed (2 persoonsbed)	15
	Spiraalbodem.....	16
	Hekje lange zijde t.b.v. stapelbed	16
	Hekje korte zijde t.b.v. stapelbed	16
	Trapje t.b.v. stapelbed.....	17
	Verbindingsstukken t.b.v. stapelbed	17
	Inslagdop 17	
	Omslagdop met metalen versteviging.....	17
	Hoofd/voeteneind	17
13.	Voorbeeld foto's bedden.....	18

1. Inleiding

Om de door het COA gewenste kwaliteit te verkrijgen, heeft het COA Minimumeisen gesteld aan de Levering van bedden. De Opdrachtnemer dient te voldoen aan ieder van deze Minimumeisen. De Opdrachtnemer is volledig en onvoorwaardelijk akkoord met ieder van deze Minimumeisen.

Hieronder volgt het Programma van Eisen, welke integraal onderdeel uitmaakt van de Raamovereenkomst Perceel 2: Bedden.

2. Eisen algemeen

2.1 Klachtenprocedure

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 terecht kunnen, 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 de Opdrachtgever;
- De Opdrachtgever heeft te allen tijde inzicht in de status van de afhandeling van de klacht.
- Opdrachtnemer komt in geval van een klacht binnen maximaal vijf werkdagen met een voor alle partijen passende oplossing.

2.2 Wet- en Regelgeving

De in dit Programma van Eisen opgenomen werkzaamheden en Leveringen dienen minimaal te voldoen aan de (op dat moment) geldende wettelijke regelgeving en te anticiperen op mogelijke bekende wijzigingen in de wet- en regelgeving. Indien deze regelgeving gedurende de looptijd (uitvoering) van de Raamovereenkomst wijzigt, dient de Opdrachtnemer hierop te anticiperen en in overleg met het COA passende maatregelen te treffen.

2.3 Response en restoretijden gedurende de garantieperiode

Indien Opdrachtnemer tijdens de garantieperiode wordt ingeschakeld voor het uitvoeren van een reparatie, reageert Opdrachtnemer binnen één werkdag na melding van een mankement door Opdrachtgever dat deze is ontvangen. Binnen 14 dagen na melding van een mankement bij Opdrachtnemer is het betreffende product/artikel gerepareerd of vervangen op Locatie van de Opdrachtgever.

Indien de monteur, in geval van garantie 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.

Reparatie zal, voor zover mogelijk, op de Locatie (asielzoekerscentrum) worden uitgevoerd. Indien reparatie niet ter plaatse kan worden uitgevoerd, zorgt de Opdrachtnemer, direct, voor vervangende materialen.

3. Maatschappelijk verantwoord inkopen

Onderstaande eisen zijn minimum eisen. Opdrachtnemer moet kunnen aantonen dat het te leveren meubilair en zijn bedrijfsvoering aan de gestelde eisen voldoet.

Opdrachtnemer moet kunnen aantonen, dat de te leveren bedden aan de gestelde eisen voldoen. Opdrachtnemer verricht hiertoe een eindkeuring voordat er wordt afgeleverd en dient de keuringsresultaten schriftelijk vast te leggen, bijvoorbeeld in keuringsrapporten. Het COA is gerechtigd steekproefsgewijs door kwaliteitszorgfunctionarissen controles te laten verrichten bij de Opdrachtnemer, zowel op het product, of dit aan de gestelde eisen voldoet, als op de door de Opdrachtnemer uitgevoerde keuringen.

Opdrachtnemer kan gevraagd worden om verklaringen bij aflevering te overleggen.

3.1 Algemeen

Bedden dienen in het algemeen te voldoen aan de eisen t.a.v. maatschappelijk verantwoord inkopen, ARBO en veiligheid zoals omschreven in dit Programma van Eisen.

3.2 Beperking voor coatingmengsels

Coatingmengsels die voor het coaten van houten of metalen meubelcomponenten worden gebruikt mogen niet geclassificeerd zijn als (conform EU Verordening nr. 1272/2008):

- H350, H350i, H351 (kankerverwekkend);
- H340, H341 (mutageen);
- H360, H360F, H360D, H360FD, H360Fd, H360Df, H361f, H361d, H361fd, H362 (giftig voor de voortplanting);
- H300, H304, H310, H330 (acute toxiciteit);
- H370, H372 (specifieke doelorgaantoxiciteit);
- H400, H410 (gevaar voor het aquatische milieu);
- Verder mogen coatingmengsels ook geen additieven op basis van cadmium, lood, chroom VI, kwik, arseen of selenium bevatten in concentraties van meer dan 0,010 gewichtsprocent.

Gebaseerd op GPP.

Mogelijke bewijsmiddelen:

- Veiligheidsinformatiebladen, technisch dossier van de fabrikant of een keuringsrapport van een erkende instantie;
- (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 EU Ecolabel voldoen in elk geval;
- Of gelijkwaardig.

3.3 Scheiden van materialen

Materialen moeten (met eenvoudige hulpmiddelen) van de andere materialen in het meubel (exclusief oppervlaktebehandeling) zijn te scheiden om onderhoud, reparatie en recyclament te faciliteren.

3.4 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 Opdrachtgever 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>

3.5 Voorschriften en reglementen

Opdrachtnemer dient bij Opdrachtgever bedrijfsvoorschriften en reglementen op het gebied van milieu op te volgen.

3.6 Voertuigen

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 Euronormen 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.

3.7 Verpakkingsmateriaal

Het 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. Kunststofzakken 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.

3.8 Wijzigingen

Het is mogelijk dat gedurende de looptijd van de Overeenkomst wijzigingen optreden in de eisen of

wensen van het COA 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 duurzaamheidseisen van het COA te hanteren.

4. Internationale sociale voorwaarden

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:

4.1 Risicoanalyse productieketen

Uiterlijk 3 maanden na definitieve gunning van de Opdracht wordt een risicoanalyse door de Opdrachtnemer aangeleverd ten aanzien van de [eerste schakel/ # schakels/ gehele keten] van het productieproces waarin het volgende is opgenomen:

- een beschrijving van de [eerste schakel/ # schakels/ gehele keten] van het productieproces;
- een analyse van de risico's op schending van arbeids- en mensenrechten in de keten.

4.2 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.

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.

4.3 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 rapportage bevat in ieder geval:

- een risicoanalyse zoals beschreven onder "risicoanalyse productieketen";
- 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 opgesteld zijn.

Voor meer achtergrondinformatie over ISV kunt u de website van het expertisecentrum aanbesteden [PIANOO](https://www.pianoo.nl/document/14142/handreiking-due-diligence-voor-bedrijven) raadplegen, zie daar onder meer <https://www.pianoo.nl/document/14142/handreiking-due-diligence-voor-bedrijven>. Mocht u nog vragen hebben over *due diligence* dan kunt u terecht bij het Nationaal Contactpunt OESO richtlijnen

5. Logistieke eisen

5.1 Leveringen

Opdrachtnemer levert primair aan het Centraal magazijn van het COA. Levering op een willekeurige COA-Locatie in Nederland zal incidenteel plaatsvinden. Opdrachtnemer garandeert mogelijkheid tot Levering op een willekeurige COA-Locatie. Gedurende de contractperiode kunnen Locaties worden toegevoegd dan wel worden gesloten. Het actuele overzicht Locaties is inzichtelijk via www.coa.nl.

Opdrachtnemer levert aan het Centraal magazijn van het COA op maandag t/m donderdag tussen 07:30 uur en 16:30 uur en op vrijdag tussen 07:00 uur en 16:00 uur.

Opdrachtnemer levert aan de opvanglocaties van het COA op maandag t/m vrijdag tussen 08:00 uur en 16:30 uur en uitsluitend op afspraak en begeleiding van een COA contactpersoon.

Opdrachtnemer dient zich bij Levering op een opvanglocatie aan het bezoekersregeling van het COA te houden (zie Bijlage B1)

Opdrachtnemer zorgt tijdens het uitvoeren van Levering op een opvanglocatie voor een vast aanspreekpunt, die coördinatie, communicatie, voortgangsrapportage, oplevering en eventuele nazorg faciliteert.

Opdrachtnemer garandeert een maximum levertijd van 8 weken, gerekend vanaf datum Bestelopdracht en ongeacht de bestelhoeveelheid.

Opdrachtnemer kondigt Leveringen minimaal 48 uur van tevoren aan op goederenlogistiek@coa.nl en transporteert pas na bevestiging door Opdrachtgever.

Opdrachtnemer levert bestellingen altijd compleet af. Deelleveringen en naleveringen zijn alleen in overleg met het COA mogelijk.

Al het door de Opdrachtnemer geleverde meubilair dient gebruiksklaar opgeleverd te worden.

Er worden realistische verwachtingen afgegeven en nagekomen voor de Levering.

Opdrachtnemer verpakt de producten zodanig, dat de kans op mechanische, vocht- en/of transportschade tot een minimum wordt beperkt.

Opdrachtnemer levert altijd op pallets en waar mogelijk op europallets. Voor elke geleverde europallet wordt direct een europallet retour genomen, zodat verrekening van statiegeld niet van toepassing is.

Opdrachtnemer stemt verzendmethodes, verpakkingswijze en de hoeveelheid producten per pallet voor Levering af met Opdrachtgever.

De Opdrachtnemer draagt bij Levering aan een Locatie anders dan het Centraal magazijn de zorg voor het lossen, plaatsen en monteren van de goederen.

Na levering en plaatsing op Locatie (niet zijnde Levering op het Centraal magazijn) dienen alle gebruikte verpakkingsmaterialen mee retour genomen te worden. Opdrachtnemer draagt zorg voor correcte afvoer van deze materialen. Zie ook hoofdstuk Maatschappelijk verantwoord inkopen voor de gestelde eisen rondom verpakkingsmateriaal en de afvoer hiervan.

Opdrachtnemer garandeert de benodigdheden voor de inrichting van 500 opvangplekken, binnen de aangegeven maximum levertijd van 8 weken, structureel per week te kunnen leveren. In Bijlage B2 is een indicatief overzicht van de producten en aantallen opgenomen. Dit kan in de loop van de tijd qua samenstelling gewijzigd worden.

5.2 Administratieve logistieke eisen

Opdrachtnemer biedt na ontvangst en verwerking van nadere Bestelopdrachten, altijd een orderbevestiging (van de complete Bestelopdracht) aan op goederenlogistiek@coa.nl. Deze orderbevestiging bevat tenminste: COA orderreferentie, bestelde producten inclusief bedragen, te leveren aantallen met verwachte leverdag/week en afleveradres waar producten geleverd gaan worden.

Opdrachtnemer voorziet Leveringen altijd van pakbon, waarop ten minste is vermeld: COA orderreferentie, naam van Opdrachtnemer (indien Levering door derden), de bestelde, geleverde en nog te leveren producten en aantallen.

Opdrachtnemer draagt zorg voor een schriftelijke verklaring van Levering en laat bij ontvangst dit document (pakbon of vrachtbrief) door het COA tekenen.

6. Bestelling, aflevering, facturering

6.1 Algemeen

Opdrachtnemer levert uitsluitend na schriftelijke Bestelopdracht van een bestelgemachtigde van de Opdrachtgever van het COA.

Wanneer de Opdrachtnemer niet kan voldoen aan de gevraagde capaciteit van de Opdrachtgever, is het COA gerechtigd om tijdelijk de producten elders in te kopen.

Opdrachtnemer vermeldt het door COA verstrekte bestelnummer op alle documenten: orderbevestiging, pakbon en factuur.

7. Eisen aan personeel

7.1 Algemene Eisen

Het personeel dat door Opdrachtnemer wordt ingezet op Locaties van de 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. Houdt zich aan de bezoekersregeling van het COA (zie Bijlage B1);
4. Houdt zich aan het protocol infectieziekten (zie Bijlage B3);
5. Is de Nederlandse taal in woord en geschrift machtig;
6. Kan zich te allen tijde legitimeren;
7. Draagt eventueel verstrekte passen zichtbaar op de kleding;
8. Draagt verzorgde, representatieve, herkenbare en uniforme bedrijfskleding.

Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de personele inzet geheel geschiedt conform 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.

8. Prijsborging

8.1 Algemeen

Alle bij Inschrijving ingediende tarieven voor de Levering van het gecontracteerde kernassortiment zijn **all-in**, inclusief de kosten voor transport, aflevering, verzending, nazorg, garantie, onderdelen, materieel, (hulp-)materialen, overhead, vervaardiging situatieschetsen / tekeningen, depotkosten voor tijdelijk opslag, reistijd, reis- en andere kosten, montage voor zover van toepassing etc. (niet uitputtend).

8.2 Tarieven

Tarieven voor Leveringen aan het Centraal magazijn zijn exclusief BTW en inclusief verzendkosten. Tarieven voor Leveringen anders dan aan het Centraal magazijn zijn exclusief BTW en inclusief, Levering tot achter de voordeur en eventuele montage.

Buiten de garantietermijn zijn de kosten conform overeengekomen tarieven (zie tarievenblad).

8.3 Additionele en nieuwe dienstverlening en producten

Prijzen voor producten buiten het Kernassortiment en dienstverlening uit dit Programma van Eisen kunnen op basis van een Offerteaanvraag door COA worden uitgevraagd.

8.4 Indexatie

De tarieven staan vast tot 1 Januari 2026. De tarieven kunnen vervolgens jaarlijks geïndexeerd worden. De betreffende indexcijfers staan op internet: <https://opendata.cbs.nl/#/CBS/nl/dataset/83131NED/table?ts=1708335263107> en vindt plaats volgens onderstaande rekenmethode:

De prijswijziging kan maximaal gelijk zijn aan en dient te gebeuren op basis van de percentuele wijziging van het CBS prijsindex, consumentenprijsindex ("CPI-index"); indexcijfers (2015=100), bestedingscategorie 051000 Meubelen, stoffering en decoratie, waarbij de volgende rekenmethode wordt gehanteerd:

$$(\text{indexcijfer nieuw maand} - \text{indexcijfer oude maand}) / \text{indexcijfer oud maand} \times 100\%$$

De prijsindexering is gemaximaliseerd tot de stijging over 1 jaar volgens onderstaande voorbeeld rekenmethode per 1 Januari 2026:

$$\text{indexcijfer November 2025} - \text{indexcijfer November 2024}) / \text{indexcijfer November 2024} \times 100\%.$$

Indien het definitieve indexcijfer nog niet bekend is voor het aflopen van de indien termijn, 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 geleverde dienst die gefactureerd mag worden.

Opdrachtnemer levert uiterlijk 30 dagen voorafgaand aan een indexering een onderbouwd voorstel aan bij de contractmanager van de Opdrachtgever. Na schriftelijke goedkeuring van de contractmanager van Opdrachtgever, worden de nieuwe tarieven van kracht. Indexeringsverzoeken over voorgaande jaren kunnen niet met terugwerkende kracht worden ingediend en ingevoerd.

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.

9. Contractmanagement

9.1 Contactpersonen

Opdrachtnemer stelt gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst een emailadres en telefoonnummer beschikbaar waar contactpersonen van de Opdrachtgever terecht kunnen met vragen, klachten en opmerkingen over o.a. bestellingen, Offerteaanvragen, voor verzoeken tot correctief onderhoud e.d.

Bereikbaarheid is op werkdagen van ten minste 8.00 tot 17.00.

9.2 Accountmanagement

Voor de totale looptijd van de Raamovereenkomst wordt er een centraal contactpersoon (accountmanager) bij de Opdrachtnemer benoemd. Deze contactpersoon dient als eerste aanspreekpunt voor de uitvoering van de Raamovereenkomst. Indien Opdrachtnemer gebruik maakt van onderaannemers, blijft deze contactpersoon van de Opdrachtnemer het aanspreekpunt voor het COA. Er wordt geen contactpersoon aangesteld bij een eventuele onderaannemer. Zodra een probleem zich voordoet zal de accountmanager daar COA onverwijld van berichten, gevolgd door een schriftelijke uiteenzetting van het probleem.

9.3 Overleggen

Gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst zullen onderstaande overleggen jaarlijks plaatsvinden. Genoemde frequenties zijn minimale frequenties.

Strategisch overleg

Frequentie	Eenmaal per jaar
Deelnemers	Contracteigenaar Opdrachtgever Contractmanager Opdrachtgever Accountmanager Opdrachtnemer
Onderwerpen	Evaluatie en optimalisatie samenwerking en contract (tevredenheid en kwaliteit) (Strategische) trends en (markt)ontwikkelingen Opdrachtgever (Strategische) trends en ontwikkelingen Opdrachtnemer

Tactisch overleg

Frequentie	Twee keer per jaar
Deelnemers	Contractmanager Opdrachtgever Accountmanager Opdrachtnemer
Onderwerpen	Evaluatie en optimalisatie samenwerking en contract (tevredenheid en kwaliteit) Escalaties, knelpunten en risico's Prestaties algemeen, KPI's incl managementrapportage Analyses, trends, actiepunten (Tactische) ontwikkelingen Opdrachtgever (Tactische) ontwikkelingen Opdrachtnemer

Operationeel overleg

Frequentie	Op afroep door Opdrachtgever of Opdrachtnemer
Deelnemers	Aanvrager Opdrachtgever Uitvoerende Opdrachtnemer Accountmanager Opdrachtnemer Optioneel: Contractmanager Opdrachtgever Optioneel: Accountmanager Opdrachtnemer
Onderwerpen	Kwaliteit van de dienstverlening incl eventuele knelpunten Actiepunten (eventueel) verbeterplan

9.4 Verslag

Opdrachtnemer maakt binnen vijf (5) werkdagen een conceptverslag inclusief actie- en besluitenlijst en legt dit per email voor ter goedkeuring aan Opdrachtgever. Het definitieve verslag wordt aan alle deelnemers van het desbetreffende overleg verstuurd. In geval van het Operationeel overleg wordt het definitieve verslag ook altijd aan de Contractmanager van Opdrachtgever en Accountmanager van Opdrachtnemer verstuurd. Ook wanneer zij niet hebben deelgenomen aan het Operationeel Overleg.

9.5 Managementrapportage

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.

Met de contractmanager van de Opdrachtgever worden hierover nadere afspraken gemaakt. Binnen tien (10) werkdagen na afloop van elk kwartaal levert Opdrachtnemer een digitale managementrapportage in een Excel bestand aan Contractmanager van de Opdrachtgever.

De rapportage omvat minimaal:

- De behaalde resultaten op de vastgestelde KPI's;
- Benodigde managementinformatie voortkomend uit de vastgestelde KPI's, die het behaalde resultaat aantonen;
- Een afname op product- en dienstenniveau, uitgedrukt in hoeveelheden en de bedragen in euro, met een duidelijke product omschrijving (per Locatie en totaal);
- Een afname op product- en dienstenniveau cumulatief (met doortelling op jaarbasis) uitgedrukt in hoeveelheden en euro's (per Locatie en totaal);
- Eventuele keuringsresultaten;
- De mogelijkheid om al deze gegevens te kunnen selecteren op het niveau van productgroep, type/merk, geleverde dienst, afleveradres, maand, aantal en kosten;
- Overzicht van klachten inclusief afhandeling (inhoudelijk en tijdslijnen);
- Ingediende facturen inclusief inzicht in reeds betaald en nog uitstaand;
- Opdrachtgever informeren over de staalprijs ontwikkeling in de staalbranche middels staalindex.

10. KPI's

De KPI's welke gehanteerd worden zijn beschreven in het Beschrijvend Document. Inclusief de bijbehorende randvoorwaarden die in het Beschrijvend Document zijn beschreven.

11. Producteisen

Aanvullend op de eisen geformuleerd in hoofdstuk Eisen Algemeen, Maatschappelijk verantwoord inkopen en het hoofdstuk Productlijst gelden de eisen zoals in dit hoofdstuk geformuleerd.

11.1 Productaanbod algemeen

Bedden dienen in het algemeen te voldoen aan de eisen t.a.v. maatschappelijk verantwoord inkopen, ARBO en veiligheid zoals omschreven in dit Programma van Eisen

Daarnaast gelden de volgende eisen:

- Onderdelen moeten in principe in de oorspronkelijk geleverde kleur worden geleverd of aansluiten bij reeds geleverde kleurstelling;
- Opdrachtnemer verstrekt bij geleverd (instelbaar) meubilair een begrijpelijke en duidelijke gebruiksinstructie en (de)montagevoorschriften in de Nederlands taal. Deze gebruiksinstructie en (de)montagevoorschriften zijn bij Levering aan het meubilair bevestigd en dient tevens digitaal aangeleverd te kunnen worden;

- De te leveren producten moeten geleverd worden inclusief het benodigde montagemateriaal;
- Voor alle producten dient een productblad met de samenstelling van het product aangeboden kunnen worden.

11.2 Garantie

Voor alle Artikelen geldt een all-in garantie van 10 jaar met uitzondering van de spiraalbodem. Voor de spiraalbodem geldt een all-in garantie van 5 jaar. Tijdens de all-in garantietermijn zijn kosten voor vervanging, reparatie, service en onderhoud (inclusief arbeid, eventueel te vervangen onderdelen en stoffering, transporten voorrijkosten en alle overige kosten) volledig voor rekening van Opdrachtnemer.

Garantieverplichtingen blijven van toepassing na beëindiging van de Overeenkomst.

11.3 Onderdelen

Alle onderdelen voor de geleverde producten moeten gedurende de contractperiode leverbaar zijn. Onderdelen moeten in de oorspronkelijk geleverde kleur worden geleverd. De levertijd van de onderdelen gedurende de garantietermijn is maximaal 2 weken.

Onderdelen van door anderen dan Opdrachtnemer geleverde producten zijn van de originele fabrikant / inschrijver. Als originele onderdelen niet beschikbaar zijn bij de oorspronkelijke Inschrijver, mogen deze in overleg worden vervangen door niet-originele onderdelen zolang de werking van het betreffende product, technisch, functioneel of visueel niet wordt aangetast. De garantievoorwaarden zijn onverkort van kracht, ongeacht de herkomst van de geleverde onderdelen.

11.4 Intensief gebruik

Productaanbod voldoet aan eisen voor intensief en langdurig gebruik. Ontwerp, constructie en materialisatie van producten zijn zo uitgevoerd dat de bedden bestand zijn tegen intensief gebruik en de statische en dynamische belastingen in opvangvoorzieningen.

Gebruikte coatings zijn waterbestendig, slijtvast en bestand tegen intensief gebruik in opvangvoorzieningen.

11.5 Afwerking

Productaanbod voldoet aan veiligheidseisen voor afwerking waardoor er bij (normaal) gebruik een minimale kans op verwondingen bestaat. Dit houdt in:

- Geen scherpe randen, hoeken en punten;
- Kleine toegankelijke gaten, openingen en hopen zijn zo geconstrueerd dat beknelling van ledematen niet mogelijk is (bv. vingers en tenen);
- Binnen het bereik van kinderen mogen zich geen buizen met open einden bevinden;
- Producten moeten splintervrij zijn en van glad materiaal;
- Bevestigingsmiddelen, zoals nagels, spijkers en schroeven, dienen deugdelijk verzonken te zijn.

Daarnaast:

- Producten moeten goed en eenvoudig te reinigen zijn.

11.6 Veiligheidseisen

Productaanbod voldoet aan veiligheidseisen voor verstikkingsgevaar. Dit houdt in:

- Geen kleine losse onderdelen, die kleiner zijn dan 3,17 cm, zoals dopjes voor de afwerking van scherpe hoekjes of het wegwerken van schroeven die een kind los kan peuteren;
- Geen V-vormige openingen binnen bereik van kinderen;
- Metalen moeten vrij van roest zijn of beschermd zijn tegen roest.

12. Kernassortiment

Opdrachtnemer verklaart dat hij een product kan leveren in overeenstemming met de onderstaande specificaties welke overeen komen met de specificaties van de bedden welke het COA momenteel in gebruik heeft.

12.1 Algemeen

Het bed dient leverbaar te zijn als 1-persoonsbed en als deelbaar stapelbed, Naast het leveren van een compleet bed dient het mogelijk te zijn om onderdelen te bestellen voor de bedden (zie ook onderstaande productlijst). Het bed moet snel en eenvoudig op te zetten en uit te breiden zijn.

Het 1-persoonsbed bestaat uit uitsluitend de volgende onderdelen:

- 1 spiraalbodem
- 2 identieke hoofd/voeteneind
- 2 verbindingsstukken hoofd/voeteneind
- 4 inslagdoppen
- 4 omslagdoppen

Het deelbare stapelbed bestaat uit uitsluitend de volgende onderdelen:

- 2 spiraalbodem
- 4 identieke hoofd/voeteneind
- 4 verbindingsstukken hoofd/voeteneind
- 4 Inslagdoppen
- 4 omslagdoppen

Twee eenpersoonsbedden zijn eenvoudig om te bouwen tot één deelbaar stapelbed. Het deelbaar stapelbed is deelbaar en kan eenvoudig worden omgebouwd naar twee identieke, even hoge en even lange eenpersoonsbedden.

12.2 Compatibiliteit

Nieuwe bedden en onderdelen dienen compatible te zijn met de huidige bedden welke reeds op Locaties van Opdrachtgever staan. Zie hoofdstuk "voorbeeldfoto's bedden".

De 'hart op hart' maat van het huidige bed is 200x91 cm. Dat is gemeten van het midden van de ene sluiting tot aan het midden van de andere sluiting. Deze hart op hart maat is om reden gekozen, dat het matras tussen de zijliggers past en niet van het bed afschuift. De hoge zijliggers en de verdiepte vast gelaste dwarssteunen versterken dit effect. De vrije opening van de sluiting aan de bovenzijde dient 32,5 mm in de lengte en 9-12 mm in de breedte te bedragen.

Aan de onderzijde dient dit 27,5 mm in de lengte en 9-12 mm in de breedte te zijn.

12.3 Producten

Eénpersoonsbed

Product 1 - Eénpersoonsbed	
Beschrijving	1-persoons solide bed, om te bouwen naar een (2-persoons) stapelbed Bestaande uit: 2 stuks hoofd/voeteind 1 stuks spiraalbodem 2 stuks losse verbindingsstukken
Afmetingen	90x200 cm ligmaat standaard Ook leverbaar in: 80x190 cm

	90x210 cm 90x220 cm
Materiaal	Staal, poedercoating fijnstructuur antracietzwart ral 7021
Vrije hoogte onder bed	ca. 34 cm
Lighoogte zonder matras	ca. 38 cm
Hoofd/voeteind	Buis rond Ø 32 mm, wanddikte 1,5 mm 2 horizontale spijlen vast gelast. Buis 25,4x1,2 mm, voorzien van 2 Robuust sluitingen, vast gelast, staaldikte 2,5 mm, h-o-h maat 910 mm, compatible met eerder geleverde bedden. Zonder schroeven te monteren aan spiraalbodem, totale hoogte 730mm. De hoofd/voeteinden zijn voorzien van 4 stuks inslagdop 32 mm materiaal PE en 4 stuks omslagdop met metalen versteviging.
Productiedatum	Spiraalbodem moet voorzien zijn van productiedatum (bouwjaar en maand)

Het 1-persoonsbed wordt standaard geleverd met 2 losse verbindingstukken. Deze tussenstukken zijn aan 2 zijden verjongd en hebben een buisdiameter van 32 mm en een lengte van 24,5 cm. Met 2 divanbedden en 4 losse verbindingstukken kan eenvoudig een stapelbed worden opgebouwd. Het 1-persoonsbed is stabiel en zodanig zwaar, dat het niet makkelijk verschuift en het kan voldoen aan het gebruik zoals omschreven in het hoofdstuk Producteisen.

Is eenvoudig op te bouwen zonder accessoires, geen gereedschap of schroeven benodigd. Geluidsarm bed. Het eenpersoonsbed kan worden opgebouwd naar een stapelbed.

Deelbaar etagebed/stapelbed (2 persoonsbed)

Product 2 – Etagebed/stapelbed (tweepersoonsbed)	
Beschrijving	2-persoons stapelbed, makkelijk om te bouwen naar 2 stuks 1-persoons (divan)bed. Bestaande uit: 4 stuks hoofd/voeteind, 4 stuks verbindingstuk. 2 stuks spiraalbodem.
Afmetingen	90x200 cm ligmaat standaard. 90x210 cm 90x220 cm 80x190 cm
Materiaal	Staal, poedercoating fijnstructuur antracietzwart ral 7021.
Vrije hoogte onder bed	Ca. 34 cm onderbed; ca. 117 cm bovenbed.
Lighoogte zonder matras	Ca. 38 cm onderbed ca. 121 cm bovenbed.
Hoofd/voeteind	Bestaande uit 2 hoofd/voeteinden divanbed, gekoppeld door 2 verbindingstukken. Buis rond Ø 32 mm, wanddikte 1,5 mm. Vier horizontale spijlen vast gelast. Buis 25,4 x1,2 mm voorzien van 4 Robuuste sluitingen, vast gelast, staaldikte 2,5 mm, h-o-h maat 910 mm, compatible met eerder geleverde bedden. Zonder schroeven te monteren aan spiraalbodem totale hoogte 1565 mm. De hoofd/voeteinden zijn voorzien van 4 stuks inslagdop 32 mm materiaal PE en 4 stuks omslagdop met metalen versteviging.
Zijligger	Buis ovaal, breedte 20, hoogte 48 mm, wanddikte minim.1,75 mm, geschikt op met 4 personen op te zitten. Opstaande rand van ca 20 mm voorkomt verschuiven matrassen
Spiraalnetwerk	Lengtegespannen spiraal met 2 vast gelaste dwarssteunen 25x25x2 mm, verend comfort met schouderzone. Doorlaatvermogen, ventilatie van ca. 85 %.

	Opgespannen spiraalnetwerk, bestaat uit dubbel geweven draad, gegalvaniseerd en voorzien van poedercoating. Ophanging netwerk in een C-profiel dikte 2 mm.
Pen	Spiraalpen dikte 5 mm standaard voorzien van borgingsgat. De pen is ingeklemd en vast gelast aan de zijligger voor een extra sterke verbinding, h-o-h maat 910 mm, compatible.
Productiedatum	Spiraalbodem moet voorzien zijn van productiedatum (bouwjaar en maand)

Het stapelbed is het éénpersoonsbed wat gestapeld wordt. Het dient niet makkelijk te kunnen verschuiven of kantelen. Zie ook de omschrijving bij het éénpersoonsbed.

2 hoofd/voeteinden worden via 2 verbindingstukken op elkaar gestapeld. Dit gebeurt bij de Opdrachtnemer zodat het stapelbed uiteindelijk uit vier onderdelen bestaat; 2x hoofd/voeteind op elkaar bevestigd en twee spiraalbodems. Eenvoudig op te bouwen zonder accessoires, geen gereedschap of schroeven benodigd. Geluidsarm bed, omdat de meeste onderdelen zijn gelast.

Spiraalbodem

Product 3 - Spiraalbodem	
Zijligger	Buis ovaal, breedte 20, hoogte 48 mm, wanddikte minim.1,75 mm, geschikt op met 4 personen op te zitten. Opstaande rand van ca 20 mm voorkomt verschuiven matrassen
Spiraalnetwerk	Lengtegespannen spiraal met 2 vast gelaste dwarssteunen 25x25x2 mm, verend comfort met schouderzone. Doorlaatvermogen, ventilatie van ca. 85 %. Opgespannen spiraalnetwerk, bestaat uit dubbelgeweven draad, gegalvaniseerd en voorzien van poedercoating. Ophanging netwerk in een C-profiel dikte 2 mm.
Pen	Spiraalpen dikte 5 mm standaard voorzien van borgingsgat. De pen is ingeklemd en vast gelast aan de zijligger voor een extra sterke verbinding, h-o-h maat 910 mm, compatible.
Productiedatum	Product moet voorzien zijn van productiedatum (jaar en maand)

Hekje lange zijde t.b.v. stapelbed

Product 4 - Hekje lange zijde t.b.v. stapelbed	
Materiaal	Staal, poedercoating, kleur ral 7021, op uiteinden afgewerkt met PE doppen Ø 32 mm.
Afmetingen	Buis rond Ø 32 mm, wanddikte 1,5 mm, hoogte 326 mm. Breedte 1800 mm, hekje voorzien van 3 spijlen, vrije ruimte tussen 2 spijlen 85 mm.
Bevestiging	Aan zijligger, inclusief metalen beslag, 2x U-bouten, flensmoeren.

Hekje korte zijde t.b.v. stapelbed

Product 5 - Hekje korte zijde t.b.v. stapelbed	
Materiaal	Staal, poedercoating, kleur ral 7021 op uiteinden afgewerkt met PE doppen Ø 32 mm.
Afmetingen	Buis rond Ø 32 mm, wanddikte 1,5 mm, hoogte 326 mm. breedte 1400 mm hekje voorzien van 3 spijlen, vrije ruimte tussen 2 spijlen 85 mm.
Bevestiging	Aan zijligger, inclusief metalen beslag, 2x U-bouten, flensmoeren.

Trapje t.b.v. stapelbed

Product 6 – Trapje t.b.v. stapelbed	
Materiaal	Staal, poedercoating, kleur ral 7021 op uiteinden afgewerkt met PE doppen Ø 32 mm
Afmetingen	Buis rond Ø 32 mm, wanddikte 1,5 mm, breedte 380 mm hoogte 1501 mm
Aantal treden	3 stuks gelast
Bevestiging	Aan één van beide zijliggers,

Verbindingsstukken t.b.v. stapelbed

Product 7 – Verbindingsstukken t.b.v. stapelbed	
Materiaal	staal, poedercoating, kleur ral 7021
Afmetingen	Buis rond Ø 32 mm, wanddikte 1,0 mm, lengte 245 mm
Bijzonder	Verjongde buis met lichte afschuining waardoor de buis vast wordt 'geklemd'.

Inslagdop

Product 8 – Inslagdop	
Materiaal	100 % PE, zwart
Afmetingen	Ø 32 mm buitenwerks met ribbels

Omslagdop met metalen versteviging

Product 9 – Omslagdop met metalen versteviging	
Materiaal	100 % PVC, zwart, met daarin een verzinkt stalen ring
Afmetingen	Ø 32 mm binnenwerks

Hoofd/voeteneind

Product 10 – Hoofd/voeteneind	
Product	hoofd/voeteind, breedte 80 of 90 cm
Constructie	Buis rond Ø 32 mm, wanddikte 1,5 mm 2 horizontale spijlen vast gelast. Buis 25,4x1,2 mm, voorzien van 2 Robuust sluitingen, vast gelast, staaldikte 2,5 mm, h-o-h maat 910 mm, compatible met eerder geleverde bedden. Zonder schroeven te monteren aan spiraalbodem totale hoogte 1565 mm. De hoofd/voeteinden zijn voorzien van 4 stuks inslagdop 32 mm materiaal PE en 4 stuks omslagdop

13. Voorbeeld foto's bedden





