

Bijlage 4 Programma van eisen Perceel 1
Zuyd.2024.03 Meubilair

Duurzame tweedehands/ refurbished levering
van meubilair en advies

Programma van Eisen perceel 1:

Perceel 1 draagt zorg voor het leveren van tweedehands en/ of refurbished meubilair en advies, zoals omschreven in het Aanbestedingsdocument.

Onderliggend Programma van Eisen omschrijft de bijbehorende eisen. Aan alle in dit document gestelde eisen dient voldaan te worden. Opdrachtnemer verklaart met het indienen van een Inschrijving zich onvoorwaardelijk te conformeren aan onderliggend Programma van Eisen.

Werkwijze:

Binnen de ambitie van Zuyd zoals omschreven in de Beleidsuitgangspunten Meubilair, wordt hergebruik van bestaand meubilair zoveel mogelijk nagestreefd, alvorens over te gaan tot aanschaf. Binnen het te volgen stappenplan zijn dit de volgende stappen binnen perceel 1:

Stap 1: Onderzoeken en realiseren van reparatie en/ of revitalisatie mogelijkheden van meubilair uit het projectgebied.

Stap 2: De levering van passend tweedehands/ refurbished meubilair, wanneer er geen passende mogelijkheden zijn binnen stap 1.

Voor een beeld van het huidige meubilair, aanwezig binnen de diverse Zuydlocaties, wordt verwezen naar Bijlage 8 Beeldboek meubilair per locatie.

1. Interieurontwerp en advies

Opdrachtnemer kan meedenken in het uitbrengen van interieuradvies voor diverse inrichtingsvraagstukken en kan dit vertalen in een visuele weergave. Het advies en/of ontwerp dient een vertaling te zijn van de behoefte van de gebruikers naar een praktische oplossing.

Eisen van interieuradviseurs

1.1	In te zetten interieuradviseur(-s) van Opdrachtnemer beschikken over de relevante opleiding om interieurontwerp en advieswerkzaamheden uit te kunnen voeren
1.2	Interieuradviseur is in staat om mee te denken en te adviseren omtrent de invulling van de stappen van hergebruik, revitalisatie en/of inzet van tweedehands/ refurbished meubilair, conform de bij 'werkwijze' beschreven stappen.
1.3	Opdrachtnemer is in staat een adequate en flexibele dienstverlening te bieden, gericht op de diversiteit van wensen van opdrachtgever.
1.4	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om in projecten een eigen interieuradviseur in te schakelen. Opdrachtnemer dient zich hieraan te conformeren en constructief samen te werken.
1.5	Opdrachtnemer stelt binnen 5 werkdagen na aanvraag een passende interieuradviseur ter beschikking.

1.6	De doorlooptijd bij advies en ontwerp varieert. Per project wordt door de projectleider/ locatieverantwoordelijke van Zuyd een planning opgesteld. Opdrachtnemer dient zich te conformeren aan deze planning.
1.7	Kosten voor interieurontwerp en advies zijn opgenomen in de dienstverlening van de leverancier en kunnen niet separaat in rekening worden gebracht.
1.8	Opdrachtgever is eindbeslissers.

2. Onderhoud, Repareren en Revitaliseren van bestaand meubilair

Onder reparatie wordt het volgende verstaan: preventief onderhoud (het plegen van klein onderhoud, zodanig dat een meubelstuk weer in een goede conditie verkeert), correctief onderhoud (het repareren van meubilair). Onder Revitalisatie wordt verstaan: het opknappen/ moderniseren/ verhogen van de esthetische waarde. Het betreft meubilair waarvan de garantieperiode is verlopen.

Preventief onderhoud

2.1	Preventief onderhoud gebeurt op aanvraag door projectleider/locatieverantwoordelijke medewerker. Facturatie: urenlonen conform uurtarieven in prijzenblad en gebruikte materialen worden achteraf in rekening gebracht, op basis van marktconforme prijzen.
2.2	Binnen vijf werkdagen na de aanvraag verstrekt Opdrachtnemer een offerte. Na akkoord vanuit Opdrachtgever op de offerte worden de onderhoudswerkzaamheden ingepland. De onderhoudswerkzaamheden zijn afgerond binnen een periode van drie weken na akkoord op de offerte. In overleg met de Opdrachtgever kan hiervan worden afgeweken.
2.3	Onder preventief onderhoud wordt verstaan, maar niet uitsluitend: • Schroeven aandraaien van o.a. tafels en stoelen; • Wielen en pootdoppen controleren en indien nodig vervangen. Vervanging geschiedt als de wielen krassen op de vloer achterlaten, doppen (deels) afgesleten zijn en/of als ze niet geschikt zijn voor de ondergrond waarop ze staan; • Stoffering checken op beschadigingen en vlekken. Bij beschadiging wordt de stof vervangen en bij vlekken vindt er een (diepte) reiniging plaats; • Controle van de slingerloop van in hoogte verstelbare tafels en waar nodig doorsmeren; • Controleren van de gasveer van een bureaustoel en deze indien nodig vervangen; • Vervangen van de (arm) leuningen van bureaustoelen. Leuningen worden vervangen als deze schade hebben.

Correctief onderhoud

2.4	Correctief onderhoud gebeurt op aanvraag door projectleider/locatieverantwoordelijke medewerker. Facturatie: urenlonen conform uurtarieven in prijzenblad en gebruikte materialen worden achteraf in rekening gebracht, op basis van marktconforme prijzen.
2.5	Opdrachtnemer beschikt over een meldpunt voor reparaties. Na melding van een uit te voeren reparatie reageert Opdrachtnemer binnen 48 uur naar Opdrachtgever.

2.6	De analyse van de reparatie mag maximaal twee weken in beslag nemen vanaf melding. Na de analyse, volgt een bestelling van het onderdeel of een alternatieve oplossing.
2.7	Binnen vijf werkdagen na analyse stuurt Opdrachtnemer een Offerte naar Opdrachtgever. Na akkoord van Opdrachtgever plant Opdrachtnemer binnen twee werkdagen een datum voor reparatie. In overleg met de Opdrachtgever kan hiervan worden afgeweken.

Revitaliseren

2.8	Opdracht voor revitalisatie gebeurt op aanvraag door projectleider/locatieverantwoordelijke medewerker, op basis van offerte.
2.9	Onder revitalisatiewerkzaamheden worden o.a. (maar niet uitsluitend) de volgende werkzaamheden verstaan: · herstofferen van een (bureau-)stoel; · overspuiten van een lesstoel/lestafel; · bureau/vergadertafel voorzien van een nieuw tafelblad; · onderstel bureau/vergadertafel vervangen, of overspuiten; · enzovoorts.
2.10	Binnen vijf werkdagen na de aanvraag verstrekt Opdrachtnemer een Offerte. Na akkoord vanuit Opdrachtgever op de Offerte worden de werkzaamheden ingepland
2.11	De werkzaamheden zijn afgerond binnen een periode van zes weken na akkoord op de Offerte. In overleg met de Opdrachtgever kan hiervan worden afgeweken.

Locatie werkzaamheden

2.12	De onderhoudswerkzaamheden worden in overleg met Opdrachtgever uitgevoerd op locatie of bij Opdrachtnemer. Dit is afhankelijk van de grootte en complexiteit van de aanvraag. In uitzonderlijke gevallen dient Opdrachtnemer leenmeubilair ter beschikking te stellen.
------	--

Esthetische eisen

2.13	Het aangeboden onderdeel van het meubel dient ten aanzien van esthetiek onderling op elkaar aan te sluiten.
2.14	De vormgeving van het onderdeel van het meubel dient in verhouding en in balans te zijn.
2.15	Het onderdeel van het meubel dient in ontwerp en uitvoering een toonbeeld te zijn van goed vakmanschap.

Eisen toe te passen materialen en onderdelen

2.16	Het materiaal en de onderdelen die benodigd zijn bij alle werkzaamheden zoals benoemd in dit hoofdstuk voldoen minimaal aan de eisen zoals gesteld onder eis 3.16 . Onder onderdelen worden alle componenten van het meubel verstaan; van werkblad tot zitting tot scharnieren, wieltjes etc.
2.17	Opdrachtnemer kan passende, al dan niet originele, onderdelen van bestaand meubilair leveren.

2.18	In overleg met Opdrachtnemer kunnen de eisen aan duurzame materialen gedurende de looptijd van de Overeenkomst aangescherpt worden.
------	---

Codering Meubilair

2.19	Nieuw geleverde tweedehands/ refurbished meubels dienen gecodeerd te worden. Opdrachtnemer dient een dusdanige codering aan te brengen, die niet eenvoudig te verwijderen is c.q. goed leesbaar blijft. De codering dient tekstueel te bestaan uit: - datum plaatsing, - type/merk/leveranciersnaam.
------	---

3. Levering Tweedehands/ refurbished (gerevitaliseerd) Meubilair

Indien uit de inventarisatie blijkt dat de inzet van bestaand (gerevitaliseerd) meubilair verder niet mogelijk is, wordt overgegaan naar stap 2 van Zuyd (zie beschrijvend document): aanvullen met Tweedehands (eventueel gerevitaliseerd) meubilair uit de markt.

Opdrachtnemer draagt zorg voor de levering van het Tweedehands/ refurbished Meubilair

Product- en dienstengids en assortiment

3.1	Opdrachtnemer dient meubilair te leveren dat past bij de huidige beeldkwaliteit van het meubilair van Opdrachtgever. Bij aanvulling op bestaand meubilair dient de vormgeving van het Tweedehands Meubilair hierbij aan te sluiten.
3.2	Opdrachtnemer stelt na gunning een product- en dienstengids op en stelt deze beschikbaar aan Opdrachtgever, met daarin opgenomen het actuele aanwezige assortiment.
3.3	Elk meubelement uit het standaardassortiment is in diverse kleuren leverbaar. Stoelen en overig zitmeubilair, indien gestoffeerd, dienen in meerdere stofsoorten leverbaar te zijn.
3.4	Het assortiment moet actueel gehouden worden gedurende de looptijd van het contract.

Standaard assortiment

Onderstaand is een overzicht weergegeven van het minimale gewenste standaard assortiment. Dit assortiment wordt minimaal opgenomen in de product- en dienstengids, zoals in voorgaande paragraaf omschreven. Eisen conform eis 3.13 zijn van toepassing. In samenspraak met de contractmanager van Opdrachtgever zal dit assortiment verder uitgebreid/aangepast worden.

Meubelgroep	Algemene eisen	Specifieke eisen	Meubeltype
Lestafel	Aansluiten bij bestaande uitstraling Afmeting: 70 cm (L)x 50 cm (B) x 76 cm (h)	C-onderstel 4 poots onderstel	Lestafel A Lestafel B
Lesstoel	Aansluiten bij bestaande uitstraling	4 poots onderstel Slede frame	Lesstoel A Lesstoel B
Bureau	Standaard in hoogte verstelbaar, minimaal dmv slinger (65 cm tot 85 cm)	Diverse maatvoeringen	
Zit / sta bureau verstelbaar	Zit/ sta verstelbaar dmv slinger: 65 -130 cm	Standaard eisen	
Bureaustoel	Zit en rug hoogte verstelbaar Conform NPR 1813 Gestoffeerd Hoogteverstelling dvm gaslift Synchroon mechanisme met Gewichtsregeling Zitdiepte verstelling Lendesteun verstelling Actieve zit/neig verstelling Armlegger hoogte, breedte en diepte verstelbaar en draaibaar Armleggers hebben min breedte van 90 mm en zachte kunststof opdek	Standaard eisen	
Vergaderstoel	Geheel of gedeeltelijk gestoffeerd Met en zonder armleggers leverbaar	4 poots Sledeframe	Vergaderstoel type A Vergaderstoel type B
Vergadertafel		Diverse vormen (ovaal, rond, vierkant en rechthoekig) en diverse afmetingen	
Kasten	Alle kasten inclusief legborden Afsluitbaar	Diverse afmetingen	Type 1 Roldeurkast Type 2 Schuifdeurkast Type 3 Schuifdeurkast met akoestische eigenschappen
Rollades	Passend bij de bestaande uitstraling en afsluitbaar		

Levertijd en - betrouwbaarheid

3.5	Opdrachtnemer verstrekt een Offerte voor de levering van Tweedehands (gerevitaliseerd) Meubilair. Na akkoord van Opdrachtgever wordt de levering ingepland. Vanaf het moment van akkoord beslaat de levering van: · standaard tweedehands meubilair: acht weken = veertig werkdagen · standaard tweedehands gerevitaliseerd meubilair: tien weken = vijftig werkdagen · specials en maatwerk: tien weken = vijftig werkdagen
3.6	Leveringen dienen minimaal vijf werkdagen voorafgaand aan de levering per e-mail aangekondigd te worden bij de contactpersoon van Opdrachtgever van de betreffende opdracht, voorzien van een datum en tijdvak. Op de dag van levering wordt de contactpersoon minimaal 60 minuten van tevoren gebeld en geïnformeerd over de exacte levertijd.
3.7	Bij elke levering is een hoofdaanspreekpunt namens Opdrachtnemer aanwezig. Diegene is volledig geïnformeerd en kan zonder extra aansturing vanuit Opdrachtgever de opdracht uitvoeren. De opdracht voldoet daarbij aan de volgende vereisten:

	· levering inclusief montage; · plaatsing conform afspraak/tekening; · levering wordt schoon opgeleverd; · gebruiksklare oplevering; · desbetreffende ruimten worden opgeruimd achtergelaten; · vrijgekomen verpakkingsmaterialen worden door Opdrachtnemer meegenomen.
3.8	De contactpersoon van Opdrachtgever is zelf op locatie aanwezig, of draagt dit over. Opdrachtgever draagt zorg voor de controle van het geleverde meubilair en tekent hiervoor bij elke levering. Opdrachtnemer dient de registratie hiervan te verzorgen en bij te houden in het digitaal beheerssysteem.
3.9	Leveren, inhuizen, monteren en gebruiksklaar opleveren dient plaats te vinden tussen 08.00 uur en 17.00 uur op werkdagen, te allen tijde in goed overleg met Opdrachtgever.
3.10	Opdrachtnemer stelt Opdrachtgever per ommegaande op de hoogte, indien niet conform de opdracht en/of overeengekomen leverdatum kan worden geleverd. Indien Opdrachtnemer om welke reden dan ook niet aan zijn leveringsverplichting kan voldoen, dient deze zo nodig bereid te zijn leenmeubilair ter beschikking te stellen. E.e.a. vindt altijd in overleg met Opdrachtgever plaats.
3.11	Kabelmanagement vindt plaats op verzoek van locatieverantwoordelijke. Voor deze werkzaamheden verstrekt opdrachtgever een offerte aan opdrachtnemer. Het kabelmanagement betreft onder andere de volgende werkzaamheden: · Het veilig en verzorgd wegwerken van alle loshangende werkplekbekabeling in de daarvoor aanwezige voorzieningen, zodat geen loshangende bekabeling op of rond de werkplek aanwezig is; · Het bundelen en vastzetten van overige bekabeling, waarvoor geen kabelvoorzieningen aanwezig zijn, o.a. voor de veiligheid en netheid/beleving van de werkomgeving.

Basisvoorraad

3.12	Om levertijden voor het standaard assortiment te verkorten en tevens de beschikbaarheid te vergroten legt Opdrachtnemer een basisvoorraad aan voor één bureaustoel en één bureau. Van elk heeft Opdrachtnemer 5 stuks ter beschikking.
------	--

Eisen t.a.v. tweedehands meubilair

3.13	Al het meubilair dient, indien van toepassing, te voldoen aan de geldende ARBO en/ of NEN-normeringen. Naast de wettelijk van toepassing verklaarde normen, ARBO-regelgeving etc., welke aan de inschrijvers bekend behoren te zijn, zijn de volgende normen en informatiebladen van toepassing: · NPR 1813 - Ergonomische uitgangspunten voor meubelen voor administratieve werkzaamheden en aanwijzingen voor het gebruik · NEN EN-527 Ergonomie - Ergonomische criteria voor kantoorwerktafels - Eisen voor afmetingen en uitvoering - Beproevingsmethoden · NEN 2441 (ergonomische criteria voor zit- statafels).
------	--

	· NEN 1824 Ergonomie - Ergonomische eisen voor de oppervlakte van kantoorwerkplekken · Werkbladen van alle producten hebben een diffuse reflectiefactor tussen de 0,3 en 0,6 conform NEN 3087 (2011) Ergonomie - Visuele ergonomie: achtergronden, principes en toepassingen (alleen in overleg kan hier van afgeweken worden). · NEN-EN 16139 voor vergader- en onderwijsstoelen Opdrachtnemer kan gevraagde testen en/ of certificaten overleggen.
3.14	Elektrische toepassingen in meubilair voldoet aantoonbaar aan de laagspanningsrichtlijn en de daarbij behorende NEN-EN-normen en ARBO-eisen.
3.15	Inschrijver is verantwoordelijk voor de stabiliteit van constructie en degelijkheid van alle onderdelen (getest volgens NEN-EN 527-1:2011 voor werktafels).
3.16	Alle producten voldoen aan de geldende brandveiligheidsvoorschriften. Producten/materialen met een verhoogd risico ten aanzien van het brandgedrag dienen vermeden te worden. De toe te passen stoffering en polstering mogen bij brand geen rook en/of giftige gassen ontwikkelen en voldoen aan de volgende normen: · NEN-EN 1021-1: 2006 Meubelen - Bepaling van de ontvlambaarheid van beklede meubelen - Deel 1: Smeulende sigaret als ontstekingsbron; · NEN-EN 1021-2: 2006 Meubelen - Bepaling van de ontvlambaarheid van beklede meubelen - Deel 2: Equivalent van de lucifervlam als ontstekingsbron. Opdrachtnemer kan gevraagde testen en/ of certificaten overleggen.

Functionele en technische eigenschappen

3.17	Stoelen t.b.v. leslokalen, dienen stapelbaar en licht van gewicht te zijn.
3.18	De delen waarmee gebruiker in aanraking kan komen, hebben een constructie en materialisatie die verwonding van de gebruiker en/of beschadiging van de kleding door beknelling, bekrassing, splintering of anderszins uitsluit.
3.19	Alle bladen zijn stoot- en krasvast, lichtecht, vochtwerend, slecht warmtegeleidend, brandwerend en bureauchemicaliën bestendig, afgestemd op het werk.
3.20	De te leveren producten zijn ten behoeve van vloerbehoud, voorzien van doppen of wielen, of andere vorm van bescherming, geschikt voor het type vloer waarop het product geplaatst zal worden. Producten zijn voorzien van doppen die geen strepen, krassen, verkleuring of sporen op vloeren achterlaten.
3.21	Doppen, strips, randen, stelknoppen en overige onderdelen zijn zonder gereedschap niet van het product te verwijderen
3.22	Alle gebruikte stofsoorten dienen brandwerend uitgevoerd te worden, eenvoudig te reinigen, vuilafstotend en ademend te zijn
3.23	Alle meubilair dient op eenvoudige wijze schoongemaakt te kunnen worden met milieuvriendelijke schoonmaakmiddelen.
3.24	De hoogte in- c.q. verstelling dient door middel van slingerverstelling of elektrisch (waar van toepassing) aan de aanzijde in één handeling (eenvoudig) verstelbaar te zijn.
3.25	Onderdelen dienen uitwisselbaar te zijn, zodat zij achteraf opnieuw inzetbaar zijn. Onder onderdelen worden alle componenten van het meubel verstaan; van werkblad tot zitting tot scharnieren, wieltjes etc.

3.26	Voorgestelde meubels dienen voldoende stevigheid te bezitten bij normaal gebruik. Stoelen uitgaande van ten minste 140 kg belasting.
3.27	Los meubilair dient modulair van opbouw te zijn. Onderdelen zijn te scheiden op materiaalsoort ten behoeve van mogelijk hergebruik of recycling.
3.28	Het meubilair moet vrij zijn van technisch onderhoud. Het meubilair bevat geen mechanieken die smering nodig hebben.
3.29	Opdrachtnemer kan op verzoek van Opdrachtgever bewijs leveren, voorzien van uitgebreide, gedocumenteerde en op authenticiteit verifieerbare gegevens en informatie, waaruit blijkt dat aan de gestelde minimumeisen in deze paragraaf wordt voldaan.

Esthetische eisen

3.30	Het aangeboden meubilair in een ruimte of in een gebouw, dient ten aanzien van esthetiek onderling op elkaar aan te sluiten.
3.31	In de vormgeving van het meubilair dient tot uitdrukking te komen dat het gaat om toepassing binnen een professionele omgeving.
3.32	De vormgeving van het meubilair dient in verhouding en in balans te zijn.
3.33	Het meubilair dient met oog voor verfijning en detaillering te zijn ontworpen.

Overige eisen t.a.v. Tweedehands Meubilair

3.34	De te leveren producten dienen geschikt te zijn voor intensief gebruik (en zijn student-/ vandalisme bestendig).
3.35	Vervangende onderdelen moeten tot 5 jaar (60 maanden) na datum van oplevering van het meubel kunnen worden na geleverd. Onder "onderdelen" worden alle componenten van het meubel verstaan: van werkbladen, framedelen, zittingen en ruggen tot scharnieren, wielletjes, et cetera.
3.36	Opdrachtnemer mag bij het afleveren van meubilair aan Opdrachtgever uitsluitend herbruikbaar verpakkingsmateriaal gebruiken. Het verpakkingsmateriaal moet meegenomen worden door Opdrachtgever.
3.37	Opdrachtnemer zal maatregelen nemen om schade aan eigendommen van Opdrachtgever (binnen zijn invloedssfeer) te voorkomen. Bij schade verwijtbaar aan de Opdrachtgever, zullen de kosten verhaald worden op Opdrachtgever.
3.38	Opdrachtnemer voert de werkzaamheden zodanig uit dat Opdrachtgever, haar studenten, medewerkers en bezoekers daar, voor zover als mogelijk, geen hinder van ondervinden.
3.39	Opdrachtnemer beschikt voor de uitvoering van zijn eigen werkzaamheden over ondersteunende middelen zoals, indien van toepassing gekeurd, gereedschap, persoonlijke beschermingsmiddelen, traplopers en andere noodzakelijke middelen voor het uitvoeren van de opdracht. De opgegeven prijzen en tarieven zijn inclusief deze middelen en materialen.
3.40	Opdrachtnemer vraagt standaard uit of de levering om specifieke eisen vraagt. Denk hierbij aan-/of afwezigheid lift aanwezig, verdieping etc.

Garantie, levensduur en documentatie

3.41	De te leveren tweedehands (gerevitaliseerd/ refurbished) meubelen hebben bij dagelijks gebruik in een onderwijsomgeving een technische levensduur van tenminste 5 jaar (60 maanden) gerekend vanaf de datum van oplevering.
------	---

	Opdrachtnemer dient op verzoek van Opdrachtgever aan te tonen dat de meubelen deze levensduur hebben.
3.42	Op meubilair dat gerevitaliseerd wordt door Opdrachtnemer, geeft Opdrachtnemer garantie van minimaal 5 jaar (60 maanden).
3.43	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat gedurende de garantieperiode alle onder de garantie vallende reparaties zonder enige kosten door Opdrachtnemer zullen worden uitgevoerd.
3.44	Een duidelijke Nederlandstalige en Engelstalige instructie voor het onderhoud- en schoonmaakadvies van meubilair wordt digitaal meegeleverd. In de gebruiksvorschriften voor reiniging en onderhoud staan minimaal eisen beschreven met betrekking tot dagelijks onderhoud en periodiek onderhoud. Opdrachtnemer dient dit toe te lichten met een instructie of voorbeeld.
3.45	Een duidelijke Nederlandstalige en Engelstalige gebruikersinstructie en gebruikershandleiding wordt digitaal meegeleverd. Indien nodig verzorgt Opdrachtnemer een aanvullende instructie op locatie van Opdrachtgever.

4. Contractmanagement

4.1	Opdrachtnemer dient een organisatie in te richten die zorgt voor continuïteit van de dienstverlening. De organisatie bestaat uit een vast team: interieuradviseur(-s), projectmanager/projectleider en overige binnendienst-medewerkers die volledig op de hoogte zijn van de lopende opdrachten bij Opdrachtgever.
4.2	Opdrachtnemer beschikt over een accountmanager die het vaste aanspreekpunt is voor Opdrachtgever is. Daarnaast beschikt Opdrachtnemer over minimaal één aanspreekpunt voor operationele zaken met projectleiders en de locatieverantwoordelijken bij Zuyd. Opdrachtnemer garandeert dat indien de vaste contactpersoon wordt vervangen, dit een gelijkwaardige vervanger is die over dezelfde ervaring beschikt en die volledig op de hoogte is van de inhoud van de Overeenkomst.
4.3	De accountmanager dient ervaring te hebben met het managen van een klant van een vergelijkbare grote organisatie.
4.4	De accountmanager dient volledig op de hoogte te zijn van de inhoud van de contracten en de Zuyd organisatie. De manager zorgt, indien nodig, voor goede vervanging en continuïteit.
4.5	Het vaste team dient tijdens kantooruren bereikbaar te zijn voor Opdrachtgever.
4.6	Indien een medewerker van Opdrachtnemer niet geschikt blijkt te zijn, treedt Opdrachtgever in overleg met Opdrachtnemer. Opdrachtnemer dient deze medewerker op aangeven van de Opdrachtnemer per direct te vervangen.
4.7	Opdrachtnemer beschikt over een meldpunt voor klachten en een klachtenprocedure met administratie. Opdrachtnemer reageert binnen uiterlijk 48 uur na melding schriftelijk (per e-mail) op een ingediende klacht en communiceert daarbij de oplossing en eventuele vervolgacties incl. het te doorlopen tijdspad. Een terugkoppeling met daarin de klacht, getroffen maatregelen en het eindresultaat worden aan de betreffende melder schriftelijk gecommuniceerd.
4.8	Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever proactief over (bijvoorbeeld via kennissessies) ontwikkelingen en trends.

4.9	Communicatie vindt structureel en regelmatig plaats tijdens operationele, tactische en strategische overlegmomenten. Opdrachtnemer doet een voorstel voor verslaglegging en de communicatie- en overlegstructuur. Transparantie is daarbij het uitgangspunt.
4.10	Op verzoek van Opdrachtgever dient Opdrachtnemer steeds real-time informatie m.b.t. alle lopende projecten, bestellingen en uitleveringen te kunnen overleggen.
4.11	Opdrachtnemer dient minimaal de volgende rapportages aan te leveren: <i>Op verzoek:</i> · Overzicht actuele aanvragen tav. reparatie, revitalisatie en levering. <i>Per kwartaal:</i> · Overzicht van revitalisatie acties, per locatie gespecificeerd met aantallen, merk, type en desbetreffende ruimte inclusief prijzen; · Overzicht van levering tweedehands meubilair, per locatie gespecificeerd met aantallen, merk, type, locatie/desbetreffende ruimte, inclusief prijzen; · Registratie van het aantal klachten, per locatie met omschrijving, ondernomen acties en incl. oplossingstijd. Betreft bestaand en geleverd meubilair.

5. Uitvoerend personeel

5.1	Opdrachtnemer dient gedurende de verschillende vakantieperiodes, met name gedurende de zomervakantie, voldoende capaciteit beschikbaar te hebben, zowel bij de binnendienst als bij de buitendienst.
5.2	De Zuyd huisregels zijn van toepassing op studenten, medewerkers en derden. Dit reglement dient door Opdrachtnemer, nageleefd te worden. Het reglement is als bijlage toegevoegd.
5.3	Medewerkers van Opdrachtnemer zijn de Engelse en/of Nederlandse taal machtig in woord en geschrift. Overleg, voorlichting en instructie dient in de Engelse en/of Nederlandse taal plaats te vinden.
5.4	Het in te zetten personeel van de Opdrachtnemer is vakbekwaam en beschikt over de juiste kennis en opleidingscertificaten benodigd voor het correct uitvoeren van de opdracht.
5.5	Medewerkers van Opdrachtnemer melden zich aan bij de servicedesk voor aanvang van de werkzaamheden. Zij zijn op de hoogte van waar, welke werkzaamheden plaats moeten vinden. Na beëindiging van de werkzaamheden melden de medewerkers zich af bij de receptie.
5.6	Indien zich calamiteiten voordoen tijdens de uitvoering van de werkzaamheden op locatie dienen de medewerkers van de Opdrachtnemer handelend op te treden. Opdrachtnemer dient ergere schade te voorkomen en direct de contactpersoon van de Opdrachtgever te informeren over verdere acties.
5.7	Opdrachtnemer zorgt voor tussentijdse- en eindcontroles op de werkzaamheden. De uitgevoerde werkzaamheden door Opdrachtnemer, dienen te allen tijde door Opdrachtgever te worden geaccordeerd.
5.8	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat zijn medewerkers herkenbare bedrijfskleding dragen.
5.9	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat zijn medewerkers, die bij Opdrachtgever werkzaamheden uitvoeren, een klantvriendelijke instelling hebben. Indien

	hieromtrent klachten zijn vanuit de organisatie wordt hierover overleg gevoerd met Opdrachtnemer.
5.10	Medewerkers van Opdrachtnemer gebruiken geen radio of andere geluidsapparatuur tijdens de uitvoering van de werkzaamheden op locatie van de Opdrachtgever.
5.11	Opdrachtnemer borgt dat de overeengekomen werkzaamheden voortgang vinden in geval van ziekte, vakantie of iedere andere vorm van afwezigheid van medewerkers van Opdrachtnemer.
5.12	In geval van verlies van de, door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer ter beschikking gestelde sleutel(s), dient Opdrachtnemer dit terstond te melden. Opdrachtnemer is aansprakelijk voor de kosten en eventuele schade die voortvloeien uit het verlies van sleutel(s). Opdrachtnemer is verplicht om aan het einde van de Werkdag of na uitvoering van de werkzaamheden de sleutels in te leveren bij Opdrachtgever.
5.13	Indien door Opdrachtnemer ingezette medewerkers niet voldoen c.q. zich niet houden aan afspraken dan is Opdrachtgever gerechtigd om de betreffende medewerker(s) de toegang tot de gebouwen en het terrein van Opdrachtgever te ontfeggen. Opdrachtgever heeft hiertoe ook het recht als zij medewerkers ongeschikt of onbekwaam acht. Opdrachtgever zal in een dergelijk geval een schriftelijke motivatie aan Opdrachtnemer doen toekomen.

6. Financiële afspraken

Prijsstelling

6.1	Kosten die niet in de Inschrijving genoemd worden en niet verdisconteerd zijn in de prijsstelling, maar toch noodzakelijk blijken te zijn voor een goed functioneren van het product of de dienstverlening, zijn voor rekening van Inschrijver.
6.2	Alle op te geven prijzen zijn all-in prijzen, vermeld in euro's, exclusief BTW. De door u aangeboden prijzen en tarieven dienen inclusief overige belastingen en/ of heffingen te zijn.
6.3	Het is aannemelijk dat gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst wijzigingen in de samenstelling van de producten door wijzigingen in wettelijk bepalingen of door voortschrijdend inzicht kunnen optreden. Indien zich dit voordoet gaan Zuyd en Inschrijver op korte termijn met elkaar in gesprek en bespreken of en zo ja wanneer de gewijzigde/ nieuwe producten kunnen worden ingevoerd waarbij Inschrijver zich inspent om steeds een zo passend mogelijke invulling voor Zuyd te bieden.
6.4	Voor het opgeven van de prijzen kunt u gebruik maken van de bijlage "Prijzenblad". De prijzen dienen gespecificeerd te worden zoals aangegeven in het Prijzenblad, exclusief BTW.
6.5	Aan genoemde aantallen in het prijzenblad kunnen geen rechten worden ontleend.
6.6	De aangeboden voorwaarden gelden voor de gehele looptijd van de raamovereenkomst inclusief eventuele verlenging.
6.7	Prijzen dienen marktconform te zijn en dienen in het kader van doelmatigheid, goedkoper te zijn dan de prijzen van vergelijkbaar nieuw meubilair. Prijzen dienen inclusief alle bijbehorende werkzaamheden te zijn:

	Bij uitvoering verwachten we dat alle genoemde werkzaamheden (niet limitatief) worden verricht: • Kosten van verpakking, pallets, retourneren en afvoeren van omverpakkingen e.d. • Kosten voor bezorging (transport) en omruilen. • Technische ondersteuning/advisering. • Het inhuizen tot in de betreffende ruimten. • De montage. • Schoon opleveren van ingehuisde ruimten. • Retourzendingen en inname gebruikte verpakkingen en/of verpakkingsmaterialen. • Garantie. • Administratie- en verzekeringskosten. • Horizontaal en verticaal transport. • Afstemming met vertegenwoordigers locaties.
--	---

Prijsindexering

6.8	De afgegeven prijzen zijn vast vanaf ingangsdatum overeenkomst tot en met 1 september 2026. De prijzen kunnen vervolgens jaarlijks (voor het eerst op 1 september 2026 geïndexeerd worden. Partijen hebben de inspanningsverplichting om indexering te maximaliseren tot de materiele indexering rijksbijdrage (2023 = 1.55%). Mochten partijen vaststellen en overeenkomen dat dit ontoereikend is dan geldt dat indexeringen gemaximaliseerd worden op basis onderstaande methodiek. Een eventuele indexering vindt plaats en voor ten hoogste het CBS indexcijfer producten prijs index (PPI) met het jaar 2015 als basis (2015 = 100) categorie 31 meubelen. Volgens onderstaande rekenmethode: (indexcijfer [nieuw kwartaal] - indexcijfer [oud kwartaal]) / indexcijfer [oud kwartaal] x 100%. Als nieuw kwartaal wordt gehanteerd het meest recente kwartaal waarvan het definitieve indexcijfer bekend is, als oud kwartaal wordt hetzelfde kwartaal genomen van het jaar daarvoor. Het voor indexering gekozen kwartaal dient tevens voor de volgende indexeringen gehanteerd te worden. De indexeringsperiode beslaat zodoende altijd een geheel jaar. Een verzoek tot indexering dient minimaal 30 dagen voor ingangsdatum schriftelijk worden ingediend bij de contractmanager van de opdrachtgever. Na schriftelijke goedkeuring door Zuyd Hogeschool worden de eventuele nieuwe prijzen van kracht.
-----	---

Offertes en opdrachtverstrekking

6.9	Opdrachtverstrekking door Zuyd geschiedt middels een inkooporder uit Proactis. Alle opdrachtverstrekkingen zullen vanuit Proactis per .PDF (of indien gewenst als .XML) worden verzonden aan de contactpersoon van Inschrijver.
6.10	Opdrachtverstrekkingen door Zuyd, anders dan d.m.v. een inkooporder uit Proactis, worden door opdrachtnemer niet in behandeling genomen.
6.11	De voorwaarden van de Raamovereenkomst zijn integraal van toepassing op alle offertes.
6.12	Opdrachten/ offertes hebben geen minimale ordergrootte en/of kennen geen minimale of maximale frequentie van afname.
6.13	Het assortiment van Opdrachtnemer zal als catalogus worden opgenomen in het Inkoopstelsel Proactis. Dit op basis van een OCI Punch Out (versie 3.0 of hoger) of in een interne catalogus op basis van een Excel import.
6.14	Indien Opdrachtnemer gebruik maakt van een OCI Punch out, dient Opdrachtnemer de hiervoor noodzakelijke parameters voor ingangsdatum van de Overeenkomst aan Zuyd beschikbaar te stellen.
6.15	Indien Opdrachtnemer gebruik maakt van een Excel import t.b.v. een interne catalogus, dient opdrachtnemer voor ingangsdatum van de overeenkomst de aangeboden importsheet in te vullen en vergezeld van .JPG afbeelding per artikel aan Opdrachtgever te retourneren.
6.16	Bij gebruik van een Excel import is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het up-to-date houden van het assortiment, en dient hiervoor Opdrachtgever 10 werkdagen voorafgaand aan een assortimentswijziging te voorzien van een bijgewerkte importsheet. Opdrachtnemer mag eenmaal per kwartaal een assortimentswijziging doorvoeren.
6.17	De ingelezen catalogus is op maat van Opdrachtgever ingericht met een actuele weergave van de prijzen van het assortiment alsook overige condities, zoals die tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever zijn overeengekomen. Voor de besteller moet de volgende informatie beschikbaar zijn: · Zoekfunctie "Product". · Vermelding van productinformatie (producent, artikelomschrijving, besteleenheid) en actuele prijzen inclusief btw.
6.18	Opdrachtnemer dient bestellingen binnen 2 werkdagen te bevestigen aan Opdrachtnemer door middel van een e-mail aan inkoop@zuyd.nl .
6.19	Opdrachtnemer brengt geen verzendkosten in rekening, ongeacht de bestelomvang.

Facturatie

6.20	De facturen worden voorzien van een inkoopordernummer en conform factuurvereisten van Opdrachtgever (Zie Bijlage 10 Zuyd Voorbeeldfactuur NL) als .PDF of .XML, verzonden naar inkoopfacturen@zuyd.nl .
6.21	Leveringen (exclusief btw) worden bij levering 100% gefactureerd. Indien er een gebrek of schade bij levering wordt geconstateerd wordt het factuur pas betaald zodra het gebrek of schade volledig naar tevredenheid van de opdrachtgever is opgelost.
6.22	Leveringen vanaf €50.000,- (exclusief btw) waarbij de levering verspreid is over meerdere data over een langere periode geldt: facturering naar rato van de levering in afstemming met Opdrachtgever. Te allen tijde afsluitend met een eindfactuur van 10% als alle restpunten afgerond en akkoord zijn bevonden

	door Opdrachtgever. In totaal maximaal drie facturen (inclusief eindfactuur) per opdracht.
6.23	Het is niet toegestaan dat verzamelfacturen worden verstuurd over meerdere opdrachten.

7. Wet- en regelgeving

7.1	Opdrachtnemer handelt bij uitvoering van deze Overeenkomst conform de (Europese) wetten, verordeningen, maatregelen en voorschriften die door de rijksoverheid, de provinciale en/of gemeentelijke overheid dan wel door andere daartoe aangewezen organen, zoals Nederlandse normen en praktijkrichtlijnen (Nen-normen) zijn vastgesteld ten aanzien van de werkzaamheden waar dit Aanbestedingsdocument betrekking op heeft.
7.2	Opdrachtnemer is in het bezit van alle wettelijke verplichte vergunningen voor de uitvoering van de gevraagde dienstverlening.
7.3	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor uitvoering van Arbo wetgeving t.a.v. personeel, gereedschap en materiaal. Het personeel van Opdrachtnemer is bekend met de Arbo wetgeving en treft de voor de uitvoering noodzakelijke (voorzorg)maatregelen. Het personeel dient te beschikken over beschermingsmiddelen en gebruikt deze ook.