

Bijlage 1 Programma van Eisen Kantoormeubilair

	Algemeen
1.	De Inschrijver voldoet aan alle in het Beschrijvend document en daarbij behorende bijlage(n) genoemde voorwaarden en eisen die aan de Opdracht zijn gesteld.
2.	Huis-, veiligheids- en gedragsregels Personeel van Opdrachtnemer en diens eventuele onderaannemer conformeert zich aan de geldende huis-, veiligheids- en gedragsregels van Opdrachtgever: • Uitvoerend personeel houdt zich aan de algemeen geldende fatsoensnormen; • Indien uitvoerend personeel zich niet houdt aan de gestelde eisen, zal de contractmanager van Opdrachtgever hierover contact opnemen met Opdrachtnemer. Indien voor de tweede maal wordt geconstateerd dat dezelfde medewerker de gestelde eisen niet naleeft, wordt deze op verzoek van Opdrachtgever vervangen;
	Dienstverlening
3.	De Opdrachtnemer ondersteunt het projectteam van de gemeente Eindhoven proactief bij de definitieve inrichtingskeuzes binnen de gewenste functionaliteit en het beschikbaar budget.
4.	De Opdrachtnemer stelt voor de uitrol van de levering van het meubilair een projectmanager aan die het aanspreekpunt is voor de gemeente Eindhoven gedurende het gehele project/looptijd van de raamovereenkomst.
5.	De levertijd van het meubilair bedraagt maximaal 8 weken na de dag waarop de bestelling door Opdrachtgever is geplaatst. Dit geldt ook voor de nabestellingen. .
6.	Bestellingen kennen geen minimale bestelwaarde en worden voorafgegaan door een offerte. Opdrachtgever heeft nadrukkelijk niét de intentie om frequent kleine bestellingen te plaatsen.
7.	Opdrachtnemer zal gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst zorgdragen voor levering, montage, het op de juiste plaats gebruiksklaar en schoon opstellen van het nieuwe meubilair en – indien gewenst - instructie(s) geven aan medewerkers.
8.	Na melding van een foutieve en/of beschadigde levering en/of niet correct werkend meubilair, bij een nieuwe bestelling, wordt het geleverde in overleg met de Opdrachtgever opgehaald door de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer zorgt voor reparatie of een nieuwe levering zonder daarvoor extra kosten in rekening te brengen.. De nieuwe levering dient zo spoedig mogelijk gerealiseerd te worden, opdrachtnemer komt, wanneer opdrachtgever dit wenst, met een tijdelijke oplossing.
9.	Opdrachtnemer zal deelleveringen vermijden. Deelleveringen zijn uitsluitend toegestaan in overleg met Opdrachtgever.
10.	Opdrachtnemer levert franco op de bij de bestelling opgegeven locatie en berekent geen overige kosten, zoals administratiekosten, orderkosten, vervoerskosten of andere kosten.
11.	Opdrachtnemer draagt kosteloos zorg voor de afvoer van alle verpakkings- en ondersteuningsmateriaal.
	Materiaal en Duurzaamheid
12.	Het aangeboden meubilair voldoet aan de geldende brandveiligheidsvoorschriften. Producten/materialen met een verhoogd risico ten aanzien van het brandgedrag dienen vermeden te worden.
13.	De vormgeving van de producten staat in dienst van de functie die het product dient te vervullen en de plaats waar dat gebeurt. De producten hebben een constante hoogwaardige kwaliteit en dienen flexibel en aanpasbaar te zijn. De producten voldoen aan de modernste eisen van veiligheid en ergonomie.
14.	Al het kantoormeubilair moet primair voldoen – ook qua maatvoering - aan de NPR 1813 normering.
15.	Aanvullende NEN eisen ten aanzien van het werkplekmeubilair: - Bureaustoelen: NEN-EN 1335 1,2

	en 3 (Kantoormeubelen – Kantoorstoelen) - Kantoorwerktafels en bureaus: NEN-EN 527 1,2 en 3 (Ergonomie – Norm voor kantoorwerktafels en bureaus), NEN2249 (Ergonomie – Ergonomische criteria voor kantoorwerktafels), NEN 2441 (Ergonomie – Ergonomische criteria voor zit-statafels voor kantoorwerk) en NEN 1824 (Ergonomie - Ergonomische eisen voor de oppervlakte van (werkplekken) in administratieve ruimtes en kantoren)
16.	Aanvullende NEN eisen bekleding van stoelen en panelen: - NEN-EN 1021 1 en 2 (Meubelen – Bepaling van de ontvlambaarheid van beklede meubelen) - BS EN ISO 12947 (Bepaling van slijtvastheid). De slijtvastheid van bekleding is gegarandeerd gelijkwaardig aan minimaal 50.000 rubs Martindale bij een belasting van 12 Kpa - BS EN ISO 105-B02 (Textiel – Tests voor kleurechtheid – Deel B02: Kleurvastheid bij kunstmatig licht): kleurechtheid 5
17.	Aanvullende overige NEN eisen meubilair: NEN-EN 1022 (Zitmeubelen - Bepaling van de stabiliteit) NEN-EN 15186 (Meubelen – Beoordeling van de oppervlakteweerstand tegen krassen) NEN-EN 15372 (Meubelen – Sterkte, duurzaamheid en veiligheid – eisen voor tafels voor niet huishoudelijk gebruik) NEN-EN 16139 (Meubelen - Sterkte, duurzaamheid en veiligheid – eisen voor stoelen voor niet huishoudelijk gebruik) NEN-EN 14703 (Meubelen – Verbindingen voor niet-huishoudelijke, gekoppelde zitmeubelen in een rij)
18.	Van alle beschreven NEN normen worden de laatst vastgestelde normen bedoeld.
19.	De producten moeten minimaal voldoen aan ambitieniveau 1 van de criteria voor maatschappelijk verantwoord inkopen voor kantoormeubilair (https://www.mvicriteria.nl/nl/webtool?cluster=2#/23/2/nl). De eisen van gemeente Eindhoven prevaleren boven de eisen van ambitieniveau 1 van het milieucriteriadocument, indien deze met elkaar in tegenspraak zijn.
20.	Inschrijver levert indien gewenst van de gekozen materialen monsters aan zodat gemeente Eindhoven zich een juist beeld kan vormen van de kwaliteit en kleurstelling.
21.	Inschrijver heeft zich er voor de aanlevering van de stalen van overtuigd dat de aangeleverde materialen en kleurstellingen leverbaar zijn, conform de gestelde garanties en nalevergaranties.
Onderhoud, Reparaties en Garantie	
22.	De garantietermijn bedraagt - mede in het kader van het Duurzaamheidsbeleid van de gemeente Eindhoven - tenminste tien (10) jaar voor al het te leveren meubilair en aanverwante goederen uit onderhavige aanbesteding, aansluitend op de opleveringsdatum.
23.	Nalevergarantie. Zowel voor het meubilair als voor losse onderdelen (doppen, poten, bladen), als voor de gekozen stoffen geldt bij toekomstige leveringen dat de inschrijver deze gegarandeerd 10 jaar moet kunnen leveren.
24.	Onderhoud nieuw te leveren meubilair Alle kosten voor correctief onderhoud, verhelpen van storingen en eventuele vervanging van meubilair of onderdelen daarvan maken gedurende de garantieperiode deel uit van de aanbieding en zijn dus voor opdrachtnemer (dit is inclusief arbeid, transport- en voorrijkosten, materiaalkosten en eventuele andere kosten).
25.	Onderhoud bestaand/huidig meubilair Alle kosten voor preventief en correctief onderhoud, verhelpen van storingen en eventuele vervanging van meubilair of onderdelen daarvan zijn voor rekening van Opdrachtgever.
26.	Onderhoud vindt in beginsel plaats op locatie bij de Opdrachtgever.
27.	Bij melding van een probleem binnen de garantieperiode wordt dit binnen vijf (5) werkdagen ter plaatse onderzocht en waar mogelijk opgelost. Is dit niet mogelijk, dan stelt de Opdrachtnemer indien nodig kosteloos vervangend meubilair ter beschikking.

28.	Vervangende onderdelen en nieuw te leveren meubilair in 'dezelfde lijn' als aangeboden door Opdrachtnemer, moeten tot tien (10) jaar na datum van oplevering van de totale vervanging kunnen worden nageleverd.
29.	Servicedesk Opdrachtnemer is voor calamiteiten op werkdagen tijdens kantooruren van 08.00 tot 17.00 uur telefonisch bereikbaar via een calamiteitsnummer. Opdrachtgever ontvangt na melding van een storing, incident of klacht een bevestiging en een eerste terugkoppeling van de opdrachtnemer over te ondernemen of ondernomen acties.
30.	Alle door opdrachtnemer aangeboden kantoormeubilair moet schoongemaakt kunnen worden met gangbare en milieuvriendelijke schoonmaakmiddelen.
31.	Leverancier dient op aanvraag van opdrachtgever overtollig meubilair om niet in te nemen en op een zo duurzaam mogelijke manier te verwerken / recyclen / nieuw leven te geven.
Personeel	
32.	De Opdrachtnemer garandeert de inzet van gekwalificeerd en representatief personeel dat – indien communicatie met medewerkers van de gemeente noodzakelijk is – de Nederlandse taal machtig is.
33.	De medewerkers van Opdrachtnemer zijn verplicht herkenbare en uniforme bedrijfskleding en indien nodig beschermingsmiddelen te dragen. De kosten van bedrijfskleding zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
34.	Alle locatiemedewerkers, zowel eigen personeel als ingehuurd personeel, van Opdrachtnemer beschikken over een geldig identiteitsbewijs.
35.	Verklaring Omtrent Gedrag, Op verzoek van Opdrachtgever kan Opdrachtnemer van zijn personeel (zowel eigen als ingehuurd) dat bij de uitvoering van de opdracht betrokken is een VOG- verklaring aantonen die niet ouder is dan 6 maanden. Het betreft het personeel van Opdrachtnemer dat werkzaamheden binnen gebouwen van Opdrachtgever verricht.
Contractmanagement en Communicatie	
36.	Communicatiematrix Communicatie tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever vindt conform bijgevoegde communicatie- en escalatiematrix (Bijlage XX) en op de volgende niveaus plaats: • Operationeel; • Tactisch; • Strategisch. De vaste overleggen uit de communicatiematrix worden door de contractmanager van Opdrachtgever gepland. Twee (2) dagen voor het geplande operationeel overleg wordt de agenda aan betrokkenen toegestuurd. De agenda voor het strategisch en tactisch overleg wordt uiterlijk één (1) week voor het overleg door aan betrokkenen toegestuurd. De Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de verslaglegging en het (digitaal) aanleveren hiervan aan alle deelnemers van het overleg.
37.	Managementrapportage Opdrachtnemer levert viermaal (4) per jaar, 10 dagen na afloop van elk kwartaal en incidenteel op verzoek een digitale managementrapportage aan over het totale contract en per locatie. In deze rapportage komen tenminste de volgende onderwerpen, voorzien van toelichting, terug: • Overzicht van de geleverde meubels • Overzicht van de geleverde meubels per locatie; • Overzicht van de omzet per product en per locatie; • Overzicht van klachten en de wijze van afhandeling (inclusief vermelding van de indiener van de klacht); • Genomen structurele maatregelen om regelmatig terugkomende klachten/ problemen/ tekortkomingen op te lossen; • Garantieafhandeling en onderhoudsrapportage; • Advies, aantal uur wat geadviseerd is en naam van degene aan wie geadviseerd is;

	• Eventuele andere punten (nader vast te stellen); Deze data dienen zowel per kwartaal als cumulatief per jaar weergegeven te worden in de verslaglegging. Tevens wordt een trendanalyse over de jaren opgesteld en meegeleverd. De exacte inhoud en vorm van de schriftelijke managementrapportage wordt binnen één (1) maand na definitieve gunning in overleg vastgesteld. Het is mogelijk om tijdens de uitvoering van het contract tot bijstelling van de betreffende managementrapportage te komen (zowel op inhoud als frequentie).
38.	Kwartaalevaluatie Opdrachtnemer levert per kwartaal, uiterlijk één (1) maand na afloop van elk kwartaal, een schriftelijke evaluatie aan over de opzet en het functioneren van de dienstverlening in het afgelopen kwartaal. Op basis van de evaluatie van afgelopen jaar dient Opdrachtnemer eventuele verbeteringen op te nemen voor het komende kwartaal. De evaluatie gaat minimaal in op de volgende aandachtspunten: • Uitvoering conform afspraken uit het Programma van Eisen; • Klachtenregistratie en –behandeling; • Resultaten van kwaliteitsmetingen en onderzoeken; • Gerealiseerde verbeteractiviteiten en doelstellingen; • Voorstellen voor efficiencyverbeteringen en andere verbeteracties; • Behaalde duurzaamheidsdoelstellingen; • Voorstellen voor nieuwe duurzaamheidsdoelstellingen en prognose en optimalisatieplan voor het komend contractkwartaal (voortschrijdend inzicht).
39.	Kritisch Presentatie Indicatoren (KPI's) In onderling overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer worden voor aanvang van de overeenkomst afspraken gemaakt over Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's). Deze KPI's komen minimaal voort vanuit het programma van eisen en de gedane inschrijving door Opdrachtnemer. De KPI's gelden als meetinstrument voor geleverde diensten en de kwaliteit hiervan. Voor de monitoring van de KPI's legt Opdrachtgever de verantwoordelijkheid bij Opdrachtnemer. Opdrachtnemer moet aantonen dat KPI's zijn behaald. Dit wordt bij het kwartaaloverleg inhoudelijk besproken of eerder indien Opdrachtgever dit noodzakelijk acht. Indien één of meerdere KPI's niet worden behaald, stelt Opdrachtnemer binnen twee (2) weken een verbeterplan op en legt dit ter goedkeuring voor aan Opdrachtgever.
40.	Klachtenprocedure Opdrachtnemer beschikt over een formele klachtenprocedure. Onder een klacht wordt verstaan een bij Opdrachtnemer of Opdrachtgever aangemelde uiting van ontevredenheid door de gebruikers van de Overeenkomst. Onder klacht wordt ook verstaan onzorgvuldigheid van Opdrachtnemer. Er wordt geen onderscheid gemaakt tussen terechte of onterechte klachten. Klachten door Opdrachtnemer zo spoedig mogelijk afgehandeld doch uiterlijk binnen vijf (5) kalenderdagen na melding. Opdrachtnemer voert een deugdelijke en transparante klachtenadministratie. De meldingen, klachten en feedback worden geanalyseerd en de resultaten worden opgenomen in de managementrapportage. Daarbij worden voorstellen gedaan om de dienstverlening in de vorm van structurele maatregelen ter verbetering te optimaliseren.
	Prijzen en Facturatie

41.	De Inschrijving bevat een volledig ingevuld prijzenblad, waarvan de aantallen en types een indicatie betreffen. Hieraan kunnen geen rechten worden ontleend.
42.	Indien Opdrachtnemer artikelen niet conform marktconforme prijzen aanbiedt behoudt de Opdrachtgever zich het recht voor deze bij een andere leverancier af te nemen. Marktconforme prijzen zijn prijzen die ook worden betaald bij andere leveranciers, voor een vergelijkbaar product, onder gelijke condities, in dezelfde markt en periode. Opdrachtgever behoudt het recht bij derden prijzen te benchmarken.
43.	Opdrachtnemer dient een factuur per bestelling op te stellen. Een factuur dient minimaal de volgende gegevens te bevatten: • Locatienaam en -adres; • Factuurnummer en – datum; • Ordernummer dat verstrekt wordt door Opdrachtgever per locatie of afdeling; • Omschrijving van de geleverde dienst en de periode waarop deze betrekking heeft; Facturen behorende bij deze aanbesteding bevatten uitsluitend kosten die onderdeel uitmaken van deze aanbesteding zoals weergegeven in het Prijzenblad. Facturen ten behoeve van de gemeente voldoen aan de algemene inkoopvoorwaarden (Bijlage 3) van gemeente Eindhoven en aan bijgevoegd document (Bijlage 9) met de factuurvereisten.

Eisen per productcategorie

Binnen deze aanbesteding onderscheiden we vijf productcategorieën:

1. Bureaus
2. Bureaustoelen
3. Vergadertafels
4. Vergaderstoelen
5. Stiltecabines
6. Schuifdeurkasten

Van iedere productcategorie worden een of meerdere producten als standaardproduct aangemerkt. Deze standaardproducten worden toegepast in de kantoor- en overleg ruimten van gemeente Eindhoven.

Eisen Bureaus	
44.	Afmetingen bureaus: 160 x 80 cm, 160 x 100 cm en 220 x 80 cm
45.	Bureaus zijn voorzien van wangenonderstel
46.	Alle bureaus zijn elektrisch in hoogte verstelbaar
47.	Alle bureaus worden voorzien van een opbouw stroomvoorziening met minimaal 2x 230V
48.	Alle bureaus worden voorzien van een kabelgoot
49.	Kleurstelling: - Onderstel, gecoat met witte duurzame lak RAL 9010 - Licht eiken werkblad
50.	Bureaus zijn voorzien van kabelmanagement en moeten voldoen aan NPR 1813:2016. Er wordt gebruik gemaakt van uitsparingen in het werkblad ten behoeve van kabeldoorvoeren en monitorarm.
51.	Bureaus moeten door inschrijver voorzien kunnen worden van akoestische tussenschotten, één tussenschot per 2 bureaus. Hoogte moet minimaal 60 cm hoog zijn, 40 cm boven het blad en 20 cm er onder.
52.	Nederlandstalige reinigings- en/of onderhoudsvoorschriften dienen uiterlijk 1 week voor levering

	digitaal aangeleverd te worden bij de productmanager van team Facilitaire Services.
--	---

Eisen Bureaustoelen	
53.	De arbo goedgekeurde bureaustoelen dienen geschikt te zijn voor werkplekken die intensief flexibel worden gebruikt door meerdere personen. Stoelen hebben een goed zitcomfort bij een gebruik van 6 à 8 uur per dag. De bureaustoelen hebben instellingsmogelijkheden om de uiteenlopende gebruikerswensen en behoeftes tegemoet te komen en daarmee de inzet van individueel aangepaste stoelen te voorkomen.
54.	Bureaustoelen dienen een hoge frequentie van verstellen aan te kunnen en moeten minimaal op de volgende wijze te verstellen zijn: • Hoogte • Diepte zitting • Rugleuning • Lendesteun • Armleggers hoogte, breedte en diepte
55.	Rugleuning moet zijn voorzien van net weave bekleding
56.	Bureaustoelen moeten minimaal geschikt zijn voor 95% van de medewerkers, dit om aangepast/ medisch meubilair zo veel mogelijk te beperken.
57.	Bureaustoelen dienen modulair te zijn opgebouwd. Bewijs van goed doorstaan NEN 1335-3 wordt aangeleverd. Testrapporten zijn conform NPR1813:2016 en dienen door een onafhankelijk testinstituut te zijn uitgevoerd. Voorlopige rapporten worden niet geaccepteerd. Test rapporten worden alleen overlegd door de inschrijver na het bekendmaken van de voorlopige gunning.
58.	De wielen van de bureaustoelen zijn geschikt voor zowel harde als zachte vloerbekleding.
59.	Kleurstelling: Stoelbekleding zwart Onderstel aluminium Kunststofdelen zwart
60.	De stofferingen hebben de volgende kwaliteiten: • Hoge slijtvastheid 50.000 – 75.000 Martindale (EN 14465, ASTM D4157) • Pillingwaarde 5 (ISO 12945-2, ASTM D3511) • Lichtecht (norm ISO 105 B02 x 12) tussen 6-8 • Hoge wrijfchtheid (ISO-norm 105 x 12) waarde 5 • Brandwerend • Relatief eenvoudig afwasbaar en vervangbaar • Antiallergeen: de stoffering houdt geen stof vast waardoor deze eenvoudig is af te nemen met stofzuiger of vochtige doek zonder dat de stoffering beschadigd.
61.	Voordat de leveringen gaan plaatsvinden stelt de opdrachtnemer, voor de bediening van de bureaustoel, digitaal ter beschikking: - Instructiefilmpje - Quick Reference Card (QRC)
62.	Nederlandstalige reinigings- en/of onderhoudsvorschriften dienen voor levering digitaal beschikbaar te worden gesteld aan de productmanager van Facilitaire Services.

Eisen Vergadertafels	
63.	Standaardafmeting van een vergadertafel is: 240 x 100 cm en 320 x 120 cm

64.	Kleurstelling: - Onderstel: wit RAL 9010 - Tafelblad eiken
65.	Onderstel standaard 4 poten
66.	Vergadertafels worden voorzien van een inbouw stroomvoorziening opbouw met minimaal 2x 230V en 1x USB-A en 1x USB-C.
67.	Vergadertafels worden voorzien van een kabelgoot
68.	Tafelbladen moeten vuur- en vlam vast zijn.
69.	De onderzijde van het tafelblad is glad afgewerkt.
70.	Het tafelblad en het onderstel moeten stoot- en krasbestendig zijn.
71.	De vergadertafels hebben een vaste hoogte conform NPR 1813:2016
72.	Nederlandstalige reinigings- en /of onderhoudsvoorschriften dienen uiterlijk 1 week voor levering digitaal aan team Facility Services ter beschikking worden gesteld

Eisen Vergaderstoelen	
73.	Vergaderstoelen zijn niet verrijdbaar en niet draaibaar
74.	Kleurstelling: - Framekleur: wit RAL 9010 duurzaam gecoat staal - Kleur bekleding, zie bijlage 8kleuren_materialen meubilair
75.	Het onderstel is geschikt voor zowel harde als zachte vloerbedekking
76.	De vergaderstoel is voorzien van 4 poots frame en is stapelbaar.
77.	Vergaderstoel is voorzien van armleuningen
78.	Bekledingseisen: ventilerend, stroef, brandvertragend, antistatisch en vuilafstotend
79.	De stofferingen hebben de volgende kwaliteiten: - Hoge slijtvastheid 50.000 – 75.000 Martindale (EN 14465, ASTM D4157) - Pillingswaarde 5 (ISO 12945-2, ASTM D3511) - Lichtecht (norm ISI 105 B02 x 12) tussen 6-8 - Hoge wrijftechtheid (ISO-norm 105x12) waarde 5. - Brandwerend - Relatief eenvoudig afwasbaar en vervangbaar - Antiallergeen: de stoffering houdt geen stof vast en is zodoende eenvoudig af te nemen met stofzuiger of vochtige doek, zonder dat de stoffering beschadigd.
80.	De zitting en rugleuning dienen beide gestoffeerd te zijn en voorzien van een comfortabele vulling
81.	Nederlandstalige reinigings- en /of onderhoudsvoorschriften dienen uiterlijk 1 week voor levering digitaal aan team Facility Services ter beschikking worden gesteld

Eisen stiltecabine(s)	
82.	Stiltecabines zijn leverbaar in verschillende uitvoeringen die voorzien in de behoefte aan (video)bellen en (samen)werken.
83.	De stiltecabines voldoen in ieder geval aan: - Van één tot meerdere personen - Rekening houdend met zittend en/of staand werken - Voldoende elektrische aansluitingen, minimaal 2x 230V - Gesloten en/of open zijdes (zowel wanden als vloer) - Verplaats- of verrijdbaar - Modulaire opbouw - Moeten koppelbaar zijn - Stiltecabine wordt zonder meubilair geleverd.
84.	De stiltecabines moeten voorzien zijn van een aangenaam klimaat en akoestiek (geluidsdicht, ISO norm 23351 (minimaal class A) en voldoende ventilatie.
85.	Bij het plaatsen van de cabines dient rekening te worden gehouden met het gewicht, de aansluiting op de sprinklerinstallatie en/of alarminstallatie op locatie van Opdrachtgever
86.	De cabines hebben de volgende binnenmaten; - o Kleine cabine min. 2 m² en max. 3,5 m² - o Grote cabine min. 5,5 m² en max. 6.5 m²
87.	De maximale hoogte (buitenmaat) van de cabines bedraagt 251 cm

Eisen enSchuifdeurkast	
88.	Schuifdeurkast voorzien van 2 schuifdeuren
89.	Kast moet afsluitbaar zijn.
90.	Afmeting: 160 x 120 x <i>minimaal</i> 46 cm
91.	Kleurstelling: RAL 9010
92.	Geluiddempende panelen in de deuren