

Bijlage 1: Programma van eisen

Door voor deze aanbesteding een inschrijving in te dienen, verklaart inschrijver zich onvoorwaardelijk en volledig akkoord met onderstaande eisen. Eventuele voortvloeiende kosten uit onderstaande eisen dient u te verwerken in uw prijsopgave. Onderstaande eisen kunnen dus niet leiden tot extra kosten.

Algemene-eisen	
Eis	Omschrijving
1.	Opdrachtnemer beschikt over een servicepunt, voor informatie, vragen en klachten. Dit servicepunt is op werkdagen tijdens kantooruren (08.00 tot 17.00 uur), telefonisch en per e-mail bereikbaar.
2.	Opdrachtnemer zorgt dat haar personeel zich passend gedraagt in gebouwen van opdrachtgever.
3.	Alle personen die namens opdrachtnemer worden ingezet bij opdrachtgever kunnen zich verstaanbaar maken in de Nederlandse taal. Alle communicatie geschiedt in het Nederlands.
4.	Opdrachtnemer houdt te allen tijde rekening met de schooltijden en zorgt dat het primaire proces zo min mogelijk (over)last ondervindt van leveringen en storingen van meubilair.

Communicatie	
Eis	Omschrijving
5.	Opdrachtnemer wijst een vaste contactpersoon en vaste vervanger aan voor de operationele contacten met Opdrachtgever, die ervaring en kennis hebben omtrent meubilair in het primair onderwijs en zich bekend maken met de scholen van Onderwijsstichting Movare.
6.	Wanneer er een wisseling in contactpersoon van Opdrachtnemer is, wenst Opdrachtgever daar tijdig over geïnformeerd te worden, zodat kennismaking en afstemming kan plaatsvinden.
7.	Indien een contactpersoon, naar oordeel van Opdrachtgever, niet voldoet, wordt binnen een maand na het eerste verzoek daartoe een nieuwe contactpersoon voorgesteld. Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om voorgestelde contactpersonen af te wijzen.
8.	Klachten worden binnen één werkdag na melding opgepakt en teruggekoppeld over het vervolg.

Kritische Prestatie Indicatoren	
Eis	Omschrijving
9.	Gedurende de contractperiode beoordeelt opdrachtgever de kwaliteit van de dienstverlening eenmaal per jaar aan de hand van onderstaande kritische prestatie-indicatoren (KPI's). Het doel hiervan is om de kwaliteit van dienstverlening te borgen en te verbeteren en zo actief te werken aan een duurzame relatie. Opdrachtgever evalueert tijdens het overleg de bevindingen met opdrachtnemer. KPI's • Levertijd bij bestellingen, norm 95% (juiste meubels conform afgesproken levertijd). • Tijdig aanleveren offerte, norm 100% (bij minicompetitie binnen 14 werkdagen en zonder minicompetitie in overleg). • Tijdige opvolging bij klachten, reparatie of vervanging, norm 95% (binnen één werkdag, na melding door Opdrachtgever, opgepakt door Opdrachtnemer en eveneens terugkoppeling over oplossing).
10.	De verantwoordelijkheid voor de monitoring van de KPI's ligt bij Opdrachtnemer. Opdrachtnemer toont aan dat bovenstaande KPI's behaald zijn met valide en aantoonbaar betrouwbare informatie. Opdrachtnemer levert bij start van de overeenkomst aan Opdrachtgever een plan van aanpak over de wijze van monitoren, de wijze van rapporteren, beheersmaatregelen en mogelijke verbetermaatregelen. Opdrachtgever bepaalt of deze aanpak voldoet. Als dit niet zo is, dan past Opdrachtnemer zijn aanpak aan.
11.	Zijn KPI's niet behaald? Dan stelt Opdrachtnemer binnen twee weken een verbeterplan op. Als Opdrachtgever akkoord is met het plan wordt het binnen twee weken uitgevoerd. In het plan staat aangegeven wanneer de beschreven resultaten behaald zijn. Wanneer het resultaat niet behaald wordt mag Opdrachtgever maximaal 10% van het factuurbedrag inhouden op de eerstvolgende factuur met een minimum van € 500,- en een maximum van € 15.000,-.

	Het hierboven genoemde laat alle overige rechten van Opdrachtgever, die zij onder meer op basis van de overeenkomst en de Algemene Inkoopvoorwaarden heeft, onverlet.
--	---

Bestellen	
Eis	Omschrijving
12.	Bestellingen vinden plaats via de webshop, via e-mail of via het accorderen van een offerte van Opdrachtnemer (minicompentie).
13.	Opdrachtnemer geeft Opdrachtgever toegang tot haar bestelomgeving, waarop alle te verkrijgen producten inzichtelijk zijn en besteld kunnen worden.
14.	Bij nabestellen van meubilair binnen een periode van één jaar (gerekend vanaf de afleverdatum), wordt hetzelfde tarief (of lager) gehanteerd als voor de initiële bestelling.
15.	Er zijn verschillende uitvoeringen schoolmeubilair ten behoeve van primair onderwijs beschikbaar.
16.	Al het te bestellen meubilair is in meerdere kleurstellingen verkrijgbaar.

Minicompentie	
Eis	Omschrijving
17.	Op het moment dat een concrete opdracht zich aandient worden de gecontracteerde Opdrachtnemers op de hoogte gebracht van de minicompentie, indien het bedrag hoger ligt dan de beschreven € 15.000 (of lager wanneer de situatie daarom vraagt).
18.	De minicompentie wordt gegund op basis van het gunningscriterium economisch meest voordelige inschrijving op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding, waarbij de verhouding de volgende is: prijs (30%), kwaliteit (70%). Het gunningscriterium kwaliteit wordt beoordeeld door een beoordelingscommissie middels een proefopstelling op basis van esthetiek, gebruiksgemak/zitcomfort en duurzaamheid/veilig in gebruik. Welke meubelstukken Opdrachtnemer dient te leveren, wordt door Opdrachtgever per minicompentie bepaald op basis van de benodigde meubelstukken. De kosten voor het afleveren, installeren en ophalen van de proefopstelling zijn voor rekening van Opdrachtnemer. Het gunningscriterium prijs wordt beoordeeld middels een in te vullen prijzenblad, waar Opdrachtnemer realistische prijzen voor de gevraagde meubelstukken opgeeft. Het is mogelijk dat bij een minicompentie andere criteria of een andere prijs-kwaliteitverhouding gehanteerd worden. Inschrijvingen bij minicompentie worden in onderlinge vergelijking beoordeeld.
19.	De gecontracteerde leveranciers zijn verplicht te offren op de uitgeschreven minicompentie. Wanneer Opdrachtnemer, zonder opgaaf van reden, twee keer geen offerte uitschrijft in de gehele contractperiode, heeft Opdrachtgever de mogelijkheid de overeenkomst te ontbinden.
20.	Offertes zijn minimaal 30 dagen geldig.
21.	Binnen 14 kalenderdagen na verzenden van de benodigde informatie voor de minicompentie dient Opdrachtnemer een offerte in bij de betreffende contactpersoon van Opdrachtgever. In uitzonderlijke situaties kan deze termijn korter zijn, wanneer dat het geval is, wordt dit bij aanvraag gecommuniceerd.
22.	Als een uitvraag door middel van minicompentie leidt tot het indienen van offertes met naar oordeel van Opdrachtgever irreële prijzen, behoudt Opdrachtgever zich het recht voor om de offertes te toetsen in de markt.

Advies	
Eis	Omschrijving
23.	Optioneel voorziet Opdrachtnemer Opdrachtgever op verzoek van advies, bestaande uit ontwerpen van (opnieuw) in te richten ruimten en gebouwen en onderbouwd advies over toe te passen en plaatsen meubilair, maatvoering etc. De kosten voor deze werkzaamheden zijn onderdeel van de onderhavige aanbesteding.
24.	Opdrachtnemer vervult op verzoek een adviserende rol met betrekking tot het creëren en behouden van eenheid binnen de verschillende locaties en lokalen.
25.	Opdrachtnemer geeft advies gedurende de looptijd van de overeenkomst. Van Opdrachtnemer wordt hierbij een (kosten)efficiënte en innovatieve input verwacht die aansluit op Opdrachtgever.

26.	Opdrachtnemer heeft een proactieve adviesrol en draagt oplossingen aan voor hergebruik van het meubilair (niet reviseren).
-----	--

Te leveren meubilair	
Eis	Omschrijving
27.	Het te leveren meubilair voldoet aan: a. alle geldende wet- en regelgeving; b. alle geldende relevante normen, zoals de NEN- en NPR1813-normen; c. alle geldende ARBO-normen; d. algemene veiligheidseisen: o.a. de veiligheid van de gebruiker dient gewaarborgd te zijn door de inrichting, zodanig dat er bij brand geen toxische of corrosieve dampen ontstaan, er bij normaal gebruik geen allergische reacties ontstaan en zodat bij normaal gebruik alle meubilair voldoende stabiel is;
28.	Het geleverde meubilair heeft een gegarandeerde levensduur van minimaal 10 jaar, waarbij de kwaliteit, kleur en vormgeving op een acceptabel niveau blijven naar oordeel van Opdrachtgever. Opdrachtnemer geeft hier dus minimaal 10 jaar garantie op het in te zetten meubilair. Meubilair wordt bij Opdrachtgever in 20 jaar afgeschreven.
29.	Het kantoormeubilair heeft een nalevergarantie van 10 jaar.
30.	Alle te leveren meubilair, waarvoor het relevant is, dient eenvoudig verplaatsbaar te zijn door personeel en leerlingen van Opdrachtgever.
31.	Alle materialen, inclusief eventuele stoffen bekleding, dienen eenvoudig schoon gehouden te kunnen worden met gangbare middelen.
32.	Het meubilair dient krasvast, stootbestendig en vlekbestendig te zijn, ook bij intensief gebruik.
33.	Alle constructies, materialen en verstelbare onderdelen zijn, naar oordeel van Opdrachtgever, stabiel, stevig, veilig en betrouwbaar.
34.	Het meubilair is voorzien van passende doppen of andere vorm van bescherming ten behoeve van de vloeren (krasbestendig/geluidsdempend). Deze doppen worden uitgezocht door Opdrachtnemer en beoordeelt door Opdrachtgever en zijn altijd vervangbaar bij slijtage.
35.	Slijtbare onderdelen (dopjes, slingers, lades) zijn universeel en wanneer nodig gedurende de minimale levensduur en garantie van 10 jaar gratis na leverbaar voor het bij Opdrachtnemer aangeschafte meubilair.

Levering van meubilair	
Eis	Omschrijving
36.	Opdrachtnemer hanteert een maximale levertijd van acht weken voor de bestelde meubelstukken. Afwijkingen hierop kunnen in overleg worden vastgesteld. Het is ook mogelijk dat leveringen plaatsvinden in schoolvakanties. De leverdatum wordt altijd in overleg met de Opdrachtgever afgestemd.
37.	Opdrachtnemer dient de gehele bestelling in één levering uit te leveren, niet in een aantal losse leveringen.
38.	Opdrachtnemer hanteert geen minimale besteleenheid. De kosten voor het leveren en mogelijk ophalen van meubilair zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
39.	Alle meubilair wordt gebruiksklaar en schoon geplaatst en opgeleverd (incl. montage) op de aangewezen plaats. De ruimtes waarin het meubilair wordt opgeleverd, worden veegschon opgeleverd.
40.	Het gebruik en de afvoer van de verpakkingsmaterialen geschiedt volgens de geldende wet- en regelgeving. Afvoeren van verpakkingsmaterialen is onderdeel van de opdracht.
41.	Op verzoek van Opdrachtgever zorgt leverancier bij levering van nieuw meubilair voor afvoer dan wel verplaatsing van het oude meubilair. Indien het meubilair wordt afgevoerd, dient dit op een milieuvriendelijk en duurzaam verantwoorde wijze te gebeuren.
42.	Leverdata worden altijd in overeenstemming met de betreffende contactpersoon, van de school waarvoor geleverd wordt, overeen gekomen.
43.	Opdrachtnemer biedt minimaal één maand na levering nazorg voor alle vragen en aanpassingen.
44.	Opdrachtnemer draagt zorg voor opslag tussen productie en de afroep of uitlevering, ook in het geval van uitloop van planning. Hiervoor worden geen extra kosten in rekening gebracht. Hierbij geldt een maximale termijn van één maand.

Service en onderhoud	
Eis	Omschrijving
45.	Bij defecten wordt binnen één werkweek door de leverancier in overleg met de contactpersoon naar een passende oplossing gezocht. Reparaties worden uitgevoerd in overleg met de contactpersoon.
46.	Vervangende onderdelen moeten tot 10 jaar nadat een meubel uit de productie is gehaald, kunnen worden na geleverd. Onder onderdelen wordt verstaan: alle componenten van het meubel.

Prijzen en facturatie	
Eis	Omschrijving
47.	Inschrijver geeft prijzen op voor de in het prijzenblad gespecificeerde meubels.
48.	Naast de genoemde meubels uit het prijzenblad kan Opdrachtgever nog andere meubels uitvragen. Hiervoor dient een aantoonbaar scherpe prijs betaald te worden.
49.	Opdrachtnemer hanteert geen kleine ordertoeslag.
50.	Opdrachtnemer factureert achteraf per project en de factuur wordt voldaan na volledig correcte levering.
51.	Opdrachtnemer factureert digitaal in pdf naar één factuuradres t.w.: facturen@movare.nl
52.	Iedere factuur wordt door Opdrachtnemer als aparte pdf verzonden. Specificaties van de factuur worden in hetzelfde pdf bestand verzonden als de factuur.
53.	Opdrachtnemer vermeldt op de factuur minimaal: a. naam betreffende school en adres; b. indien gewenst een door Opdrachtgever aan te geven projectomschrijving/kostenplaatsnummer; c. de datum van levering; d. de daadwerkelijk geleverde artikelen; e. de artikelen per soort/productcategorie; f. sub totaal inclusief btw per productcategorie; g. totaalbedrag (exclusief en inclusief btw); h. btw-nummer; i. KvK-nummer (indien van toepassing);
54.	Alle prijzen van Opdrachtnemer zijn vermeld in euro's, inclusief btw en afgerond op maximaal twee getallen achter de komma.