

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.	<u>Servicepunt</u> Opdrachtnemer beschikt over een servicepunt, voor informatie, vragen en klachten. Dit servicepunt is op werkdagen tijdens kantooruren (08.30 tot 17.00 uur), telefonisch en per e-mail bereikbaar. Klachten met betrekking tot geleverde zaken worden afgehandeld door of namens opdrachtnemer.
2.	<u>Contactpersoon</u> Opdrachtnemer draagt zorg voor de inzet van een vaste contactpersoon (per cluster) en vaste vervanger met kennis van Opdrachtgever die het aanspreekpunt is voor alle vragen. Deze contactpersoon of een vaste vervanger is in ieder geval binnen één werkdag te bereiken door de contactpersoon van Opdrachtgever. 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. Tijdens de overeenkomst geldt een communicatieschema voor vragen, opmerkingen, klachten van Opdrachtgever. • Strategisch = accountmanager • Tactisch = contactpersoon per cluster (regioverdeling van SCC) • Operationeel = vast servicepunt (binnendienst) die bereikbaar is tijdens kantoortijden Spood: telefonische respons binnen 24 uur Alle overige vragen: response binnen twee werkdagen waarbij Opdrachtgever een inhoudelijke reactie krijgt met een concrete oplostermijn.
3.	<u>Klachtenafhandeling</u> Opdrachtnemer handelt klachten en/of gebreken, van welke aard ook, binnen vijf werkdagen af, rekening houdend met de reactietermijnen uit eis 2. Indien deze termijn, gelet op de aard van de klacht of gebrek niet reëel is, stelt opdrachtnemer opdrachtgever op de hoogte met daarbij een passende oplossing met bijbehorende tijdslijn.
4.	<u>Gedrag personeel</u> Opdrachtnemer zorgt dat haar personeel zich passend gedraagt in gebouwen van opdrachtgever. Hierbij geldt dat het op de scholen verboden is om te roken. Ook de schoolpleinen zijn rookvrije zones.
5.	<u>Nederlandse taal</u> Alle personen die namens opdrachtnemer worden ingezet bij opdrachtgever kunnen zich verstaanbaar maken in de Nederlandse taal. Alle communicatie geschiedt in het Nederlands.
6.	<u>MVI criteria</u> Ten aanzien van duurzaamheid zijn de minimumeisen van de landelijke criteria voor maatschappelijk verantwoord inkopen (MVI) van toepassing. Deze is als bijlage toegevoegd aan de aanbestedingsdocumenten.
7.	<u>Externe communicatie</u> Externe communicatie waarbij reclame wordt gemaakt over de inhoud en werkzaamheden van de opdracht, mag alleen na schriftelijk akkoord van de opdrachtgever.
8.	<u>Bedrijfskleding</u> Personeel van Opdrachtnemer draagt duidelijk herkenbare bedrijfskleding tijdens de uitvoering van de werkzaamheden.

Kritische Prestatie Indicatoren	
Eis	Omschrijving
9.	Gedurende de contractperiode beoordeelt opdrachtgever de kwaliteit van de dienstverlening één maal 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 98% (bij minicompetitie binnen 15 werkdagen en zonder minicompetitie in overleg). • Tijdige opvolging bij klachten, reparatie of vervanging, norm 95% (conform de termijnen uit eis 2 opgepakt door Opdrachtnemer en eveneens terugkoppeling over oplossing). • Minimaal 95% van het geleverde meubilair voldoet bij oplevering volledig aan de afgesproken specificaties, is schadevrij en functioneert conform verwachting. Eventuele gebreken worden binnen de afgesproken hersteltermijnen verholpen.
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, 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 € 5.000,-. Het hierboven genoemde laat alle overige rechten van Opdrachtgever, die zij onder meer op basis van de overeenkomst en de Algemene Inkoopvoorwaarden heeft, onverlet.

Materie eisen	
Eis	Omschrijving
12.	<u>Veiligheid en kwaliteit</u> De aangeboden meubels voldoen aan de geldende kwaliteits- en milieunormen, wet- en regelgeving ook op het gebied van Arbo, milieu, (brand)veiligheid en relevante actuele aanvulling(en) hierop. Het meubilair dient tevens te voldoen aan: • De geldende NEN-normen; • De VO Arbo catalogus; • Algemene kwaliteitseisen (geen fabricagefouten, goed product e.d.); • Algemene veiligheidseisen; deze houden onder andere in dat het meubilair de veiligheid van de gebruiker dient te waarborgen, zodanig dat: ○ Bij brand geen toxische of corrosieve dampen ontstaan en er bij normaal gebruik geen allergische reacties ontstaan; ○ Bij normaal gebruik een minimale kans op verwondingen bestaat. Het meubilair is zo ontworpen dat het veilig is voor alle reguliere gebruikers. Hieronder wordt verstaan dat personen zich niet kunnen verwonden aan het meubilair en/of kleding kunnen openhalen aan het meubilair.
13.	<u>Kwaliteit</u> Het meubilair is kras-, stoot- en slijtvast, lichtecht en vochtongevoelig (tegen kromtrekken).
14.	<u>Kleuren</u> Opdrachtnemer levert het meubilair in meerdere kleuren zonder meerprijs. Dit betreft alle te gebruiken materialen.

15.	<u>Bladen</u> De aangeboden tafel- en bureaubladen hebben duurzame bladen geschikt voor de wijze van gebruik van opdrachtgever met ABS-rand (of een rand van minimaal vergelijkbare kwaliteit).
16.	<u>Montage en demontage</u> Montage en demontage van het door opdrachtnemer geleverde alsmede het verrichten van eenvoudige reparaties dient in eigen beheer van opdrachtgever mogelijk te zijn zonder gebruik van speciaal gereedschap.
17.	<u>Onderhoud en reiniging</u> Onderhoud en reiniging van het meubilair is zo eenvoudig mogelijk met gebruik van gangbare milieuvriendelijke schoonmaakmiddelen, zodat Opdrachtgever zelf hardnekkige vlekken kan behandelen.
18.	<u>Mechanieken</u> Er worden geen te smeren mechanieken toegepast.
19.	<u>Bescherming voor verschillende vloeren</u> Tafels en stoelen zijn voorzien van stevig bevestigde bescherming dmv doppen om krassen en strepen op onder andere linoleum en PVC vloeren te voorkomen, harde en zachte wielen waar nodig en/of andere bescherming voor onder andere tapijtvloeren. Stoelen moeten, zonder lawaai, over de betreffende vloer kunnen schuiven. Beschermddoppen onder tafels en stoelen kunnen door opdrachtgever zelf eenvoudig vervangen worden.
20.	<u>Sleutels</u> Voor meubilair, wat voorzien is van een slot geldt dat de besteller van Opdrachtgever bij levering twee bijbehorende sleutels per slot ontvangt en indien van toepassing twee moedersleutels (hetgeen bij de prijs moet zijn inbegrepen).

Logistieke eisen	
Eis	Omschrijving
21.	<u>Levertijd algemeen</u> Opdrachtnemer hanteert een maximale levertijd van acht weken voor de bestelde meubelstukken. Afwijkingen hierop kunnen in overleg worden vastgesteld. Opdrachtnemer verzorgt, indien gewenst, kosteloos tijdelijk meubilair. Indien opdrachtnemer niet tijdig of er niet voorzien is in een tijdelijke oplossing vergoedt opdrachtnemer de eventuele kosten die opdrachtgever maakt.
22.	<u>Afgesproken leverdatum</u> Leverdata (dag en tijdstip) worden altijd afgestemd met de contactpersoon van de betreffende school. Opdrachtnemer meldt zich op locatie bij aankomst en vertrek bij de contactpersoon.
23.	<u>Melden bij contactpersoon</u> Personeel van opdrachtnemer moeten zich melden bij de contactpersoon van de opdrachtgever voor de start van de werkzaamheden.
24.	<u>Levering op locatie</u> Meubilair dat op verschillende locaties en etages geleverd moet worden, kan meestal via een lift worden vervoerd. Wanneer dit niet mogelijk is, of wanneer er geen lift aanwezig is, is de Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het plaatsen van het meubilair. De kosten voor deze plaatsing zijn voor rekening van de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat het meubilair op de juiste etage en in de betreffende ruimte wordt geplaatst, zonder dat hier extra kosten voor in rekening worden gebracht.
25.	<u>Vertraging</u> Het te laat leveren van besteld meubilair ten opzicht van de afgesproken leverdatum leidt tot een boete van 5% van het aankoopbedrag (van het betreffende gedeelte van de bestelling) voor elke van de eerste drie dagen dat het meubilair te laat wordt geleverd. Voor elke dag na de eerste drie dagen dat het meubilair te laat wordt geleverd wordt 1% van het aankoopbedrag in mindering gebracht. Opdrachtnemer kan de boete vermijden door een, naar oordeel van Opdrachtgever, adequate tijdelijke oplossing te bieden zonder meerkosten voor Opdrachtgever.

26.	<u>Naleverbaarheid</u> De aangeboden artikelen, evenals reserveonderdelen, zijn tot minimaal tien jaar na laatste levering naleverbaar. Ook in kleine of enkele hoeveelheden tegen gangbare tarieven.
27.	<u>Bescherming gebouw opdrachtgever</u> Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het aanbrengen van deugdelijk beschermingsmateriaal voor inhuizing. Beschadigingen aan het gebouw van opdrachtgever veroorzaakt door opdrachtnemer, worden ten laste van opdrachtnemer gelegd.
28.	<u>Leveringsvoorwaarden</u> Prijzen worden opgegeven DDP (conform de incoterms 2000). Bij de prijs van meubilair is bedrijfsklare oplevering inbegrepen. Onder bedrijfsklare oplevering wordt hier verstaan: het inhuizen en monteren zodat het meubilair direct gebruikt kan worden. Voor de bedrijfsklare oplevering gelden de volgende voorwaarden: • Er wordt gebruik gemaakt van de voorschriften en de richtlijnen die de fabrikant stelt; Het meubilair wordt voorzien van een sticker met inventarisnummer op alle nieuw te leveren meubilair. Deze inventarisatienummers met informatie over het product dient Opdrachtnemer te registreren, bij einde overeenkomst (of op verzoek) dient Opdrachtnemer een overzicht aan te leveren van alle leveringen, incl. specificaties. • Het meubilair is schoon, vrij van andere stickers en/of stickerresten (productiestickers zijn toegestaan mits bij normaal gebruik niet zichtbaar) geheel zonder verpakkings- en transportmateriaal; • Het geleverde is gebruiksklaar volgens tekening geplaatst op de juiste locatie in het gebouw; • De vrijgekomen emballage is door opdrachtnemer kosteloos afgevoerd.
29.	<u>Pakbon</u> De Opdrachtnemer voegt een pakbon bij aan de levering met daarop minimaal de volgende informatie: <i>de naam van opdrachtgever;</i> <i>per artikel:</i> <i>Aantal;</i> <i>Merk;</i> <i>Model;</i> <i>Serienummer;</i> <i>Leverdatum;</i> <i>de naam van de Leverancier;</i> <i>het afleveradres;</i> <i>de verzenddatum;</i> <i>het inkoopordernummer dat in de opdracht vermeld wordt;</i> <i>De eventuele naleveringen</i> De gevraagde informatie dient zowel op de pakbon als digitaal aangeleverd te worden in een open formaat, zoals csv of xml.

Commerciële eisen	
Eis	Omschrijving
30.	<u>Aanvullende diensten</u> De volgende diensten zijn in de prijs opgenomen, tenzij op het prijzenblad anders aangegeven: • Het op verzoek van opdrachtgever adviseren en meedenken met locaties over passend meubilair en kleurstelling • Het op verzoek van opdrachtgever opstellen van sfeerbeelden • Het leveren van een plan voor de voorbereiding, levering, plaatsing en nazorg van het geleverde; • Het op verzoek geven van technische instructie aan de technische medewerkers over demontage en eenvoudige reparaties enz.; • Het geven van een gebruikersinstructie aan de beheerders van het geleverde; • Het verlenen van nazorg direct na inhuizing aan beheerders en tijdens garantieperiode.

31.	<u>Garantie en levensduur</u> Opdrachtnemer voorziet in een garantie van minimaal tien jaar; de meubelstukken dienen een technische levensduur van minimaal vijftien jaar te hebben voor de betreffende doelgroep.
32.	<u>Reparatie</u> Tijdens de garantietermijn worden defecte producten en/of onderdelen kosteloos vervangen, dan wel tot volle tevredenheid van opdrachtgever kosteloos gerepareerd (ook voorrijkosten etc. zijn niet toegestaan). Bij discussie over de garantie dient Opdrachtnemer aan te tonen indien garantie niet van toepassing is. Bij defecten wordt conform de reactietermijnen in eis 2 en 3 door de leverancier in overleg met de contactpersoon naar een passende oplossing gezocht. Reparaties worden uitgevoerd in overleg met de contactpersoon.

Bestellen	
Eis	Omschrijving
33.	<u>Bestelling bij huisleverancier</u> Bestellingen worden door Opdrachtgever gedaan via het bestelsysteem Proactis. Opdrachtnemer dient aan te sluiten bij dit proces door het beschikbaar stellen van een webshopkoppeling via OCI of het opleveren van een bestellijst die als interne catalogus kan worden ingevoegd. Na gunning wordt dit proces verder afgestemd met de huisleverancier. Eventuele kosten die voortvloeien uit de implementatie en het onderhoud zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
34.	<u>Bestelling nav minicompetitie</u> Voor de minicompetities geldt dat offertes via Proactis worden geaccordeerd. Dit houdt in dat de offertes in Proactis worden ingediend, waarna deze na interne goedkeuring naar de leverancier worden verzonden.
35.	<u>Nabestelling</u> 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.

Duurzaamheidseisen	
Eis	Omschrijving
36.	<u>Milieu</u> Opdrachtnemer toont op verzoek aan hoeveel van de gevraagde meubelstukken voor welk percentage recyclebaar zijn.
37.	<u>Advisering</u> Opdrachtnemer zoekt actief naar duurzame oplossingen en geeft de opdrachtgever daar proactief advies over, onder andere over hergebruik en revisie van bestaand meubilair dat binnen Opdrachtgever beschikbaar is.
38.	<u>Materialen</u> Het gebruik van duurzame, recyclebare en minder milieubelastende materialen dient te voldoen aan de Nederlandse Emissie Richtlijnen en aan de Europese Afvalstoffenlijst. Op verzoek van opdrachtgever levert opdrachtnemer een overzicht aan over het percentage materiaal per meubelstuk.
39.	<u>Verpakkingsmateriaal</u> Alle gebruikte verpakkingsmateriaal is van milieuvriendelijke materialen: er is zo min mogelijk gebruik gemaakt van schadelijke stoffen, zware metalen en fossiele brandstoffen, bij voorkeur bestaand gerecycled materiaal.
40.	<u>FSC keurmerk</u> Opdrachtnemer garandeert dat hout gebruikt voor de vervaardiging van zijn producten afkomstig is uit verantwoord beheerde bossen. (Beheer van) Bossen waarvan het hout afkomstig is dienen hiertoe te voldoen aan de tien principes van goed bosbeheer van de Stichting FSC.
41.	<u>Afvoeren oude meubilair</u> Opdrachtnemer dient, op verzoek van opdrachtgever, het huidige meubilair dat vervangen wordt in te nemen en duurzaam af te voeren of (gereviseerd) opnieuw in te zetten. Hiervoor dient Opdrachtnemer een financieel voorstel te maken, zodat Opdrachtgever een weloverwogen besluit kan nemen.

Minicompetitie eisen	
Eis	Omschrijving
42.	<u>Minicompetitie</u> - Per opdracht (van minimaal € 50.000,00 excl. btw of lager wanneer de situatie daarom vraagt) wordt onder de gecontracteerde leveranciers een minicompetitie georganiseerd. Hiervoor krijgen contractpartijen een uitgebreide (mondelinge) briefing op basis waarvan ze een ontwerp en een levervoorstel kunnen maken. De winnaar van de minicompetitie wordt de leverancier voor de betreffende opdracht. Een opdracht kan ook een meerjaren vervangingsopdracht zijn. Hierbij is het mogelijk dat de school de meerjaren opdracht in fasen afroepen. - Opdrachten onder de € 50.000,00 excl. btw voor meubilair mogen rechtstreeks bij de huisleverancier besteld worden.
43.	<u>Voorwaarden minicompetitie</u> Op een minicompetitie zijn altijd de voorwaarden en documenten van de oorspronkelijke aanbesteding van toepassing, aangevuld met een toelichtingsdocument.
44.	<u>Werkzaamheden minicompetitie</u> Opdrachtnemer voorziet Opdrachtgever en de scholen van 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. Op verzoek van Opdrachtgever levert Opdrachtnemer tekeningen, moodboards en 3D ontwerpen voor de in te richten ruimtes. De kosten voor deze werkzaamheden zijn onderdeel van de opdracht en dienen apart op de offerte te worden vermeld.
45.	<u>Gunning minicompetitie</u> De minicompetitie kent als gunningscriteria ten minste de prijs en verder mogelijk: - De mate waarin het ontwerp en het aangeboden meubilair aansluit bij de behoeften van Opdrachtgever; - De mate waarin het aangeboden meubilair aansluit bij de onderwijsvisie waarin de in te richten ruimte(n) betrokken zijn of worden. Het is mogelijk dat bij minicompetitie andere criteria gehanteerd worden. Inschrijvingen bij minicompetitie worden in onderlinge vergelijking beoordeeld. Criteria worden gedeeld in het toelichtingsdocument.
46.	<u>Offreren</u> De gecontracteerde leveranciers zijn verplicht te offreren op de uitgeschreven minicompetitie. Wanneer Opdrachtnemer, zonder opgaaf van reden, twee keer geen offerte uitschrijft in de gehele contractperiode, heeft Opdrachtgever de mogelijkheid de overeenkomst te ontbinden. Opdrachtnemers dienen voor alle uitvragen een naar oordeel van Opdrachtgever realistische offerte in. Door het indienen van de offerte gaat inschrijver akkoord met de verplichting tot levering conform de afspraken in de offerte (indien aan hem gegund wordt).
47.	<u>Open begroting</u> De offerte moet vergezeld zijn met een open begroting die de tarieven voor de werkzaamheden in het prijzenblad zoals door Opdrachtnemer ingediend bij inschrijving niet overschrijdt (behalve in geval van indexering). Lagere offerteprijzen zijn toegestaan.
48.	<u>Proefopstelling minicompetitie</u> Wanneer een proefopstelling onderdeel uitmaakt van de minicompetitie heeft opdrachtgever de keuze of de proefopstelling op locatie van opdrachtnemer of op locatie van opdrachtgever zal plaats vinden.

Rapportage eisen	
Eis	Omschrijving
49.	<u>Rapportage</u> Opdrachtnemer verstrekt twee maal per jaar een managementrapportage. In die rapportage staat, naast de cijfers die aangeven wat waar geleverd is en tegen welk bedrag, een beschrijving van de kwaliteit van contacten, resultaten van de KPI's, eventuele klachten en de afhandeling en het in de toekomst voorkomen daarvan.
50.	<u>Strategisch overleg</u> Twee maal per jaar vindt een gesprek plaats tussen de contractmanager van Opdrachtgever en Opdrachtnemer.

Financiële en facturatie eisen	
Eis	Omschrijving
51.	<u>Indexering</u> Alle op te geven prijzen (ook tijdens minicompetities en in losse offertes) zijn exclusief het geldende btw tarief en inclusief alle bijkomende kosten (o.a. administratie, afvoer van verpakkingsmaterialen, transport en montage). Prijzen mogen eenmaal per jaar geïndexeerd worden conform de PPI (2015=100) over de maand oktober van het voorgaande jaar, waarbij de eerste indexering is toegestaan in januari 2027.
52.	<u>Prijswijzigingen</u> Opdrachtnemer dient vooraf, uiterlijk in november, zijn prijswijzigingen specifiek te communiceren met de contracteigenaar t.b.v. accordering van de betreffende prijswijziging.
53.	<u>Betaalschema</u> Opdrachtnemer factureert na complete oplevering van alle meubilair en na akkoord van Opdrachtgever op de levering van het meubilair. Voor projecten boven € 50.000 zal het betaalschema worden aangepast. 25% bij opdracht 60% na oplevering en 15% afhandeling restpunten
54.	<u>Facturatie</u> Opdrachtnemer kan de facturen digitaal aanbieden, in XML, formaat UBL 2.1, via e-mail factuur@carmel.nl of het Peppol Netwerk. Opdrachtnemer zal in ieder geval op zijn facturen vermelden: a) PO nummer b) Locatie c) Besteller d) Afleveradres e) Aantal en soort geleverde meubels per categorie f) Prijs per meubel en totaalbedrag van de order excl. / incl. btw. Opdrachtnemer factureert per order.