

## 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 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 week na het eerste verzoek daartoe een nieuwe contactpersoon voorgesteld. Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om voorgestelde contactpersonen af te wijzen. Spoed: 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, schone en verzorgde bedrijfskleding tijdens de uitvoering van de werkzaamheden.

Advies en bestellen	
Eis	Omschrijving
9.	<p><u>Advies</u></p> <p>De volgende diensten zijn in de prijs opgenomen, tenzij op het prijzenblad anders aangegeven:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Het adviseren en meedenken over passend meubilair en kleurstelling;</li> <li>• Het opstellen van ontwerpen, tekeningen, moodboards en 3D ontwerpen;</li> <li>• Het opstellen van indelingstekeningen van iedere ruimte met daarop het nieuw,- en bestaand meubilair waar de leverancier haar producten levert welke gebruikt worden voor de definitieve bestelling alsmede de inhuizing;</li> <li>• Het leveren van een plan voor de voorbereiding, levering, plaatsing en nazorg van het geleverde;</li> <li>• Het op verzoek geven van technische instructie aan de technische medewerkers over demontage en eenvoudige reparaties enz.;</li> <li>• Het geven van een gebruikersinstructie aan de beheerders van het geleverde;</li> <li>• Het verlenen van nazorg direct na plaatsing aan beheerders en tijdens garantieperiode.</li> </ul>
10.	<p><u>Bestelling</u></p> <p>De definitieve bestelling dient middels een offerte te worden geaccordeerd via het Proactis systeem van Opdrachtgever.</p>

Materie eisen	
Eis	Omschrijving
11.	<p><u>Veiligheid en kwaliteit</u></p> <p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De geldende NEN-normen waaronder NEN-EN 1729-2:2012 +A1:2015;</li> <li>• De VO arbo catalogus;</li> <li>• Algemene kwaliteitseisen (geen fabricagefouten, goed product e.d.);</li> <li>• Algemene veiligheidseisen; deze houden onder andere in dat het meubilair de veiligheid van de gebruiker dient te waarborgen, zodanig dat: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Bij brand geen toxische of corrosieve dampen ontstaan en er bij normaal gebruik geen allergische reacties ontstaan;</li> <li>○ Bij normaal gebruik een minimale kans op verwondingen bestaat.</li> </ul> </li> </ul> <p>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.</p>
12.	<p><u>Kwaliteit</u></p> <p>Het meubilair is kras-, stoot- en slijtvast, lichtecht en vochtongevoelig (tegen kromtrekken).</p>
13.	<p><u>Kleuren</u></p> <p>Opdrachtnemer levert het meubilair in tenminste 10 verschillende ralkleuren zonder meerprijs. Dit betreft alle te gebruiken materialen.</p>
14.	<p><u>Bladen</u></p> <p>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).</p>
15.	<p><u>Montage en demontage</u></p> <p>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.</p>
16.	<p><u>Onderhoud en reiniging</u></p> <p>Onderhoud en reiniging van het meubilair is zo eenvoudig mogelijk met gebruik van gangbare milieuvriendelijke schoonmaakmiddelen, zodat Opdrachtgever zelf hardnekkige vlekken kan behandelen.</p>

17.	<u>Mechanieken</u> Er worden geen te smeren mechanieken toegepast.
18.	<u>Bescherming voor verschillende vloeren</u> Alle tafels en stoelen die door de Opdrachtnemer worden geleverd zijn voorzien van stevig bevestigde bescherming d.m.v. doppen of specifieke wielen 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. Ontstane schade als gevolg van verkeerde bescherming worden door de Opdrachtnemer hersteld of financieel gecompenseerd. Stoelen moeten, zonder lawaai, over de betreffende vloer kunnen schuiven. Beschermdoppen onder tafels en stoelen kunnen door opdrachtgever zelf eenvoudig vervangen worden.
19.	<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).
20.	<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.
21.	<u>Reparatie</u> Tijdens de garantietermijn worden defecte producten en/of onderdelen kosteloos vervangen, dan wel tot volle tevredenheid van opdrachtgever kosteloos gerepareerd (ook geen voorrijkosten etc. zijn 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.

Logistieke eisen	
Eis	Omschrijving
22.	<u>Afgesproken leverdatum</u> Leverdata (dag en tijdstip) worden altijd afgestemd met de contactpersoon van Opdrachtgever. 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.
	<u>Levering op locatie</u> Meubilair dat op de verschillende locaties en etages geleverd moet worden kan veelal in een lift vervoerd worden. Echter indien dit niet past of daar waar geen lift aanwezig is dient Opdrachtnemer ervoor te zorgen dat ook dit meubilair geplaatst wordt. De kosten hiervoor zijn voor rekening van de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer zal dus zorgdragen voor plaatsingen op de etages, in de desbetreffende ruimte, zonder meerkosten.
24.	<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.
25.	<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.

26.	<p><u>Bescherming gebouw opdrachtgever</u></p> <p>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.</p>																								
27.	<p><u>Leveringsvoorwaarden</u></p> <p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Er wordt gebruik gemaakt van de voorschriften en de richtlijnen die de fabrikant stelt;</li> <li>• Al het meubilair wordt voorzien van een sticker met uniek 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;</li> <li>• 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;</li> <li>• Het geleverde is gebruiksklaar volgens tekening geplaatst op de juiste locatie in het gebouw;</li> <li>• De vrijgekomen emballage is door opdrachtnemer kosteloos afgevoerd.</li> </ul>																								
28.	<p><u>Pakbon</u></p> <p>De Opdrachtnemer voegt een pakbon bij aan de levering met daarop minimaal de volgende informatie:</p> <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <tr> <td>a.</td> <td>de naam van opdrachtgever;</td> </tr> <tr> <td>b.</td> <td>per artikel:</td> </tr> <tr> <td style="padding-left: 20px;">i.</td> <td>Aantal;</td> </tr> <tr> <td style="padding-left: 20px;">ii.</td> <td>Merk;</td> </tr> <tr> <td style="padding-left: 20px;">iii.</td> <td>Model;</td> </tr> <tr> <td style="padding-left: 20px;">iv.</td> <td>Serienummer;</td> </tr> <tr> <td style="padding-left: 20px;">v.</td> <td>Leverdatum;</td> </tr> </table> <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <tr> <td>c.</td> <td>de naam van de Leverancier;</td> </tr> <tr> <td>d.</td> <td>het afleveradres;</td> </tr> <tr> <td>e.</td> <td>de verzenddatum;</td> </tr> <tr> <td>f.</td> <td>het inkoopordernummer dat in de opdracht vermeld wordt;</td> </tr> <tr> <td>g.</td> <td>De eventuele naleveringen</td> </tr> </table> <p>De gevraagde informatie dient zowel op de pakbon als digitaal aangeleverd te worden in een open formaat, zoals csv of xml.</p>	a.	de naam van opdrachtgever;	b.	per artikel:	i.	Aantal;	ii.	Merk;	iii.	Model;	iv.	Serienummer;	v.	Leverdatum;	c.	de naam van de Leverancier;	d.	het afleveradres;	e.	de verzenddatum;	f.	het inkoopordernummer dat in de opdracht vermeld wordt;	g.	De eventuele naleveringen
a.	de naam van opdrachtgever;																								
b.	per artikel:																								
i.	Aantal;																								
ii.	Merk;																								
iii.	Model;																								
iv.	Serienummer;																								
v.	Leverdatum;																								
c.	de naam van de Leverancier;																								
d.	het afleveradres;																								
e.	de verzenddatum;																								
f.	het inkoopordernummer dat in de opdracht vermeld wordt;																								
g.	De eventuele naleveringen																								

Duurzaamheidseisen	
Eis	Omschrijving
29.	<p><u>Milieu</u></p> <p>Opdrachtnemer toont op verzoek aan hoeveel van de gevraagde meubelstukken voor welk percentage recyclebaar zijn.</p>
30.	<p><u>Advisering</u></p> <p>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.</p>
31.	<p><u>Materialen</u></p> <p>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.</p>

32.	<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.
33.	<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.
34.	<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 overwogen besluit kan nemen.

Financiële en facturatie eisen	
Eis	Omschrijving
35.	<u>Betaalschema</u> 25% bij opdracht 60% na oplevering en 15% afhandeling restpunten
36.	<u>Facturatie</u> Opdrachtnemer kan de facturen digitaal aanbieden, in XML, formaat UBL 2.1, via e-mail <a href="mailto:factuur@carmel.nl">factuur@carmel.nl</a> of het Peppol Netwerk. Opdrachtnemer zal in ieder geval op zijn facturen vermelden: <ul style="list-style-type: none"> <li>a) PO nummer</li> <li>b) Locatie</li> <li>c) Besteller</li> <li>d) Afleveradres</li> <li>e) Aantal en soort geleverde meubels per categorie</li> <li>f) Prijs per meubel en totaalbedrag van de order excl. / incl. Btw.</li> </ul> Opdrachtnemer factureert per order.