

Bijlage 2 – Programma van eisen Referentienummer AER-MEU24

Nr.	Algemene eisen
1.	Door het indienen van een inschrijving accepteert Inschrijver alle eisen. Alle kosten (tenzij specifiek anders gevraagd) zitten bij de tarieven op het prijzenblad van de Inschrijver inbegrepen.
2.	Opdrachtgever verlangt van Opdrachtnemer in hoofdlijnen de volgende leveringen en diensten: - Levering en montage van onderwijsmeubilair; - Levering en montage van kantoormeubilair; - Levering en montage van kantine-meubilair; - Levering en montage van vergadermeubilair. - <i>Service, onderhoud en reparatie</i> op al het aanwezige meubilair, zowel nieuw als bestaand meubilair (*); - Levering van losse (originele) onderdelen zoals stoeldoppen, glijders etc. van het door Opdrachtnemer geleverde meubilair. Werkbladen kunnen in de gevraagde kleur leveren zoals gevraagd op het prijzenblad en kan voor dezelfde prijs ook witte bladen en beukenkleur bladen leveren. (*) de service en onderhoud binnen de garantie zitten bij de prijzen inbegrepen. De service en onderhoud buiten de garantie dient Inschrijver op formulier C in te vullen.
3.	Opdrachtnemer draagt bij iedere eerste levering zorg voor de meest uitgebreide Nederlandstalige gebruikersinstructie aan minimaal 2 medewerkers. Na deze instructie laat Opdrachtnemer een formulier door deze medewerkers van Aeres ondertekenen en daarmee verklaren deze instructie te hebben ontvangen. Dit formulier stuurt Opdrachtnemer met de laatste termijnfactuur (indien van toepassing) mee. De gebruikers krijgen per locatie een instructie over de werking van de volledige functionaliteit, veilig gebruik en onderhoud.
4.	De Opdrachtgever wil dat haar raamovereenkomst eenmaal per jaar met haar geëvalueerd wordt op de volgende onderdelen; responsetijd en hersteltijd reparaties, aantal uren/minuten van niet beschikbaarheid per meubel. Percentages service, onderhoud en reparaties, kapotte meubels, aard van de reparaties (Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor de rapportages), zowel binnen als buiten de garantie.
5.	Opdrachtnemer draagt zorg voor kwartaalrapportages (geldt uitsluitend voor de leverancier van onderwijs- en kantoormeubilair) welke zal worden aangeleverd binnen 10 werkdagen na de betreffende periode. De kwartaalrapportage bevat de volgende informatie; - Aantal bestellingen en omvang van orders; - Aantal backorders (nog te leveren); - Aantal retouren; - Percentage binnen afgesproken tijd geleverd; - Specificatie type bestellingen; - Gerealiseerde omzet in geld en aantallen; - Aantal uitgevoerde reparaties/vervangingen buiten de garantie; - Aantal eventuele garantiemeldingen.
6.	Opdrachtgever wil in beginsel fabrieksnieuw meubilair. Refurbished/gebruikt meubilair is een optie als hier uitdrukkelijk om wordt verzocht. In het prijzenblad dient Inschrijver uit te gaan van fabrieksnieuw.
7.	Het meubilair veroorzaakt bij juist gebruik geen beschadigingen of strepen op vloerbedekking (zowel harde als zachte vloerbedekking) van Opdrachtgever.

8.	Alle meubilair heeft een garantietermijn van minimaal 60 maanden, welke in gaat vanaf het moment van oplevering, behoudens molest.
9.	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) van het meubilair met een formulier van overdracht.
Nr.	Eisen offerte en bestelproces
10.	Inschrijver beschikt over een bestelportal (geschikt om zonder meerkosten met een OCI-koppeling aan een P2P systeem van de Opdrachtgever te koppelen) om meubilair uit het kernassortiment te kunnen bestellen. Een besteller kan ook een offerte aanvraag indienen via deze bestelportal. Een offerte kan eenvoudig door de aanvrager omgezet worden naar een bestelling zonder dit opnieuw te hoeven invoeren. In de bestelportal kan de besteller en de contractbeheerder de status van offerte aanvragen, bestellingen en leveringen eenvoudig volgen. Bestellingen waarvoor geen procuratie/autorisatie is mogen NIET worden uitgevoerd. Als dit toch geleverd wordt zal Opdrachtgever de daarbij behorende factuur niet betalen ook al is de levering op de school voor akkoord getekend. Opdrachtgever verstrekt na gunning een lijst van geautoriseerde bestellers.
11.	In het prijzenblad is het kernassortiment beschreven. Het kernassortiment kan gedurende de looptijd van de overeenkomst op verzoek van opdrachtgever gewijzigd worden.
12.	Aeres beschikt over een thuiswerkregeling. Medewerkers van Aeres kunnen (na akkoord van hun leidinggevende) een bureau en/of stoel bestellen, welke door opdrachtnemer bij de medewerker thuis geleverd worden. Facturatie geschiedt via Aeres. De medewerkers kunnen deze bestellingen via de portal van opdrachtnemer plaatsen. Voor dit meubilair gelden dezelfde prijzen als voor meubilair ten behoeve van de locaties van Aeres. Opdrachtnemer zorgt ook voor het retour halen van het meubilair bij bijvoorbeeld uitdiensttreding van de medewerker. Inschrijvers dienen de kosten voor het thuis leveren van meubilair en het retourneren van meubilair op te geven op het prijzenblad.
13.	Inschrijver is in staat om een situatieschets te maken voor de inrichting van een bepaalde ruimte (bijvoorbeeld lokaal of kantoorruimte). Inschrijvers dienen de kosten voor het opstellen van een situatieschets op te geven op het prijzenblad.
Nr.	Eisen levering en facturatie
14.	Het meubilair moet door Opdrachtnemer aangeleverd en geplaatst worden zonder beschadigingen op de plaats waarvoor dit bestemd is.
15.	Alle meubilair dient altijd gebruiksklaar, schoon, onbeschadigd en gemonteerd door Opdrachtnemer te worden opgeleverd.
16.	Op de levering van onderdelen en meubilair zit een nalever-garantie van 5 jaar, ingaande vanaf de datum van levering. Indien onderdelen tijdens de garantietermijn worden vervangen, gaat de garantietermijn opnieuw in vanaf de dag van vervanging. Opdrachtnemer is verplicht om Opdrachtgever op de hoogte te stellen van het uit productie nemen van meubilair. De nalever-garantie dient dan nog steeds te worden nagekomen.
17.	Na levering neemt Opdrachtnemer alle verpakkingsmaterialen direct mee en draagt zorg voor een verantwoorde milieuvriendelijke afvoer.
18.	Bij bestellingen worden GEEN administratie-, handel en transportkosten in rekening gebracht.

	Betalingscondities bij orders onder € 25.000,- exclusief BTW: 100% na volledige oplevering (inclusief proces-verbaal van oplevering en eventuele instructie), betaling binnen 30 dagen vanaf volledige oplevering (dus niet factuurdatum). Betalingscondities bij orders boven € 25.000,- exclusief BTW: 30% bij opdracht, betaling binnen uiterlijk 30 dagen. 60% bij volledige levering, betaling binnen 30 dagen vanaf factuurdatum. 10% bij volledige oplevering (inclusief proces-verbaal van oplevering en eventuele instructie), betaling binnen 30 dagen vanaf factuurdatum. Facturen dienen digitaal (PDF-formaat) ingediend te worden onder vermelding van het ordernummer.
19.	Levering dient plaats te vinden in overleg met de betreffende scholen. Opdrachtnemer dient bij levering rekening te houden met het onderwijsproces welke niet verstoord mag worden.
20.	Meubilair wat op de verschillende locaties en etages (tot en met 5 verdiepingen) geleverd moeten 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. De Opdrachtnemer zal dus zorgdragen voor plaatsingen op de etages, in de ruimte zonder meerkosten.
Nr.	Eisen garantie en reparatie
21.	Indien het meubilair binnen 2 maanden na levering als niet bruikbaar wordt aangemerkt, wanneer een product niet conform bestelling is, meubilair beschadigd is of wanneer er onderdelen ontbreken, stoelen en tafels die niet gebruikt kunnen worden en kasten die mankementen vertonen zal het betreffende product conform een retourprocedure, compleet en zonder kosten voor Opdrachtgever door Opdrachtnemer worden teruggenomen en vervangen door een gelijk of minimaal gelijkwaardig product. Indien Opdrachtnemer dit niet conform deze eis uitvoert geldt dat; - Er een volledige creditering plaatsvindt en indien de factuur al betaald is een terugstorting van het betreffende factuurbedrag binnen 5 werkdagen; - Er een herstell levering gaat plaatsvinden na retourname.
22.	Opdrachtnemer laat de reparatie door fabrikant uitvoeren (Opdrachtgever hoeft nooit met fabrikant contact op te nemen!). Indien mogelijk mag reparatie ook door opdrachtnemer zelf uitgevoerd worden (eventueel op de locatie waar het meubilair geplaatst is). Opsturen voor reparatie (incl. retour sturen) is mogelijk en binnen garantietijd volledig voor rekening en risico van Opdrachtnemer. Indien de reparatietijd langer duurt dan twee weken na aanmelding zal Opdrachtnemer vervangend (vergelijkbaar) meubilair (kosteloos) beschikbaar stellen.
23.	Inschrijver is in staat om het huidige meubilair van Opdrachtgever te repareren of voorzien van nieuwe onderdelen indien daarom wordt verzocht of wanneer dit economisch voordeliger is.
Nr.	Arbo- en milieueisen/duurzaamheid
24.	Het aangeboden meubilair moet voldoen aan de in Nederland geldende wettelijke voorschriften op het gebied van arbeidsomstandigheden, milieu, ergonomie en veiligheid.
25.	Indien in het meubilair gebruikt wordt gemaakt van hout, dan mag dit niet geïmpregneerd zijn met: - Bleekmiddelen; - Bestrijdingsmiddelen; - Producten met zwavelverbindingen; - Petrochemische producten.

26.	Het meubilair moet voldoen aan de brandveiligheidseisen van het bouwbesluit 2012 en bevat brandwerende materialen.
27.	Indien het meubilair coating bevat, moet deze voldoen aan de grenswaarden zoals vermeld in de norm EN 71-3
28.	Alle door Opdrachtnemer aangeboden meubilair moet schoongemaakt kunnen worden met gangbare en milieuvriendelijke schoonmaakmiddelen.

Nr.	Eisen overig
29.	Levertijd kernassortiment Zodra er een gespecificeerde bestelling voor onderwijs- en kantoormeubilair plaats heeft gevonden, bestaande uit: aantal per type en afleverlocatie, geldt het volgende: de levering bedraagt de maximale levertijd 2 maanden na besteldatum (moment van aanbetaling). Onder de levering verstaan wij het volledig functionerend en gebruiksklaar opleveren van de bestelde meubelen. Voor de daadwerkelijke gespecificeerde bestelling zal er uitsluitend gebruik worden gemaakt van de bestelformulieren van de Opdrachtgever. Het kernassortiment kan (zoals beschreven in het aanbestedingsdocument) gedurende de overeenkomst in overleg aangepast worden, binnen de scope van deze aanbesteding.
30.	Taal: Alle communicatie (ook de servicemeldingen en de service) zijn Nederlandstalig (behalve Engelse termen). Verstelbaar meubilair dient te worden voorzien van een Nederlandstalig gebruikersaanwijzing.
31.	Opdrachtnemer moet indien nodig tijdens schoolvakanties beschikbaar zijn voor eventuele leveringen en onderhoud. Werktijden van 08.00-16.30 uur of in overleg per locatie nader af te stemmen.
32.	Medewerkers van de Opdrachtnemer hebben erkende diploma's en zijn altijd gecertificeerd om de diverse leverings-, montage-, onderhouds- en reparatiewerkzaamheden uit te voeren. Opdrachtnemer toont op aanvraag vakinhoudelijke diploma's/certificaten van monteurs. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor behoud van deze vakkennis van betreffende medewerkers.
33.	Iedere medewerker meldt zich bij ieder bezoek direct aan- en af bij de receptie (brandveiligheidsbeleid) en bij een contactpersoon van Opdrachtgever. De medewerker handelt volgens actuele ARBO-wetgeving en treft voor de uitvoering noodzakelijke (voorzorg)maatregelen. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het overdragen van deze actuele kennis en ter beschikking stellen van adequate veiligheidsvoorzieningen. De medewerker van de Opdrachtgever beheerst de Nederlandse taal goed, in zowel woord als geschrift en beschikt over een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG), niet ouder dan 12 maanden.
34.	De medewerker en/of door hem gecontracteerde derde(n) draagt tijdens de uitvoering altijd bedrijfskleding voorzien van een bedrijfslogo of ander kenmerk van Opdrachtnemer of derde. Indien een medewerker zich niet houdt aan de werkafspraken of niet voldoet aan de functie-eisen of wanneer het gedrag van de medewerker hiertoe aanleiding geeft, zal de Opdrachtnemer deze medewerker, in overleg met de contactpersoon van Opdrachtgever, direct vervangen.
35.	Voor nadere bestellingen en opdrachten zal nimmer een aanvullende overeenkomst nodig zijn, tenzij er sprake is van een bestelling/nadere opdracht waarin de raamovereenkomst niet voorziet.

	In dat geval mag uitsluitend de hiervoor rechtsgeldige functionaris een bestelling/opdracht verstrekken. Dit zal UITSLUITEND plaatsvinden door middel van een toegevoegde opdrachtbrief. Eventuele door Opdrachtnemer aangedragen en door niet gemandateerde medewerkers van Opdrachtgever ondertekende overeenkomsten zijn nietig. Opdrachtnemer zal NIET zonder toestemming van de contractmanager van de Opdrachtgever andere afspraken (binnen en buiten de scope van de raamovereenkomst) met de afzonderlijke locaties en afdelingen maken. Andere (niet schriftelijk goedgekeurde) afspraken betreffen bijvoorbeeld: ander meubilair dan uit deze aanbesteding, het prijzenblad of welke afwijkende afspraak dan ook. Andere afspraken zijn nietig en eventueel daaruit voortvloeiende facturen worden niet betaalbaar gesteld.
36.	Het dient mogelijk te zijn dat Opdrachtnemer onderwijs- en kantoormeubilair en onderdelen inkoopt bij voorgaande leveranciers van Opdrachtgever ten behoeve van service en onderhoud van het huidige meubilair (dus buiten de garantie). Opdrachtgever kan hier indien gewenst gedurende de looptijd van de raamovereenkomst gebruik van maken. Deze eis is uitsluitend van toepassing op voorwaarde dat de voorgaande leveranciers van onderwijs- en kantoormeubilair bereid zijn aan de nieuwe Opdrachtnemer te leveren. Inschrijvers dienen het opslagpercentage voor deze artikelen op te geven op het prijzenblad.