

Bijlage 1 - Programma van Eisen – Circulaire kantoorinrichting Leidse regio

Inschrijver dient aan alle gestelde eisen te voldoen. Het niet onvoorwaardelijk kunnen voldoen aan (een of meerdere) eisen leidt tot uitsluiting van de verdere aanbestedingsprocedure.

1. Algemeen	
Eis 1	Opdrachtnemer staat achter de ambities en de doelstellingen van Opdrachtgever zoals beschreven in hoofdstuk 1 van de aanbestedingsleidraad.
Eis 2	Al het te leveren kantoormeubilair dient te voldoen aan alle geldende wet- en regelgeving, normeringen en richtlijnen (Europese Normen en Nederlandse Praktijk Richtlijn), waaronder in ieder geval: • Kantoormeubilair + standaard 24-uursstoel: EN-EN 527 en NPR 1813:2016; • (Werkplek)stoelen: NEN-EN 1335 1,2 en 3 en NEN-EN 16139 (duurzaamheid, sterkte en veiligheid); • Bureaus: NEN-EN 527 1,2 en 3 en NEN-EN 3087.
Eis 3	Minimaal 70% van het vergadermeubilair en werkplekmeubilair dat Opdrachtnemer levert gedurende de looptijd van de Overeenkomst is refurbished.
Eis 4	Opdrachtnemer is in staat om op afroep tijdelijk huurmeubilair, binnen drie (3) werkdagen te leveren aan Opdrachtgever. De vraag naar direct inzetbaar huurmeubilair kan voortkomen uit niet voorziene calamiteiten of crisissituaties, bijvoorbeeld bij noodhuisvesting. Huurmeubilair is door Opdrachtnemer direct uit voorraad leverbaar, het tarief wordt vastgesteld in het prijzenblad.
Eis 5	Het meubilair dient zo veel mogelijk aan te sluiten op de huidige inventaris op de betreffende locatie waar de meubels voor bestemd zijn. Indien er zichtbare esthetische afwijkingen zijn van de huidige inrichting, kan levering pas plaatsvinden na goedkeuring van Opdrachtgever. Bijvoorbeeld: op een verdieping staan uitsluitend bureaus met witte bladen. Opdrachtgever gaat dan niet akkoord met een levering van een bureau met een houtkleurig blad bestemd voor deze verdieping.
Eis 6	Bij het plaatsen van bureaus is kabelmanagement inbegrepen. Opdrachtnemer voert op verzoek van Opdrachtgever extra kabelmanagement uit.

2. Constructie

Algemeen

Eis 1	De gebruikte materialen en afwerkingen zijn: • kleurecht en geven niet af in droge en natte toestand. • stoot-, slijt- en krasvast; • lichtecht; • slecht warmtegeleidend; • vochtongevoelig en • schoonmaakmiddel- bureauchemicaliënbestendig.
Eis 2	De delen van het meubilair waarmee gebruikers in aanraking kunnen komen, hebben een constructie en materialisatie die verwonding van de gebruiker en/of beschadiging van de kleding door beknelling, bekrassing, splintering of anderszins uitsluit. Scherpe hoeken en randen komen niet voor. Smeer of vet voorziene mechanieken op het meubilair kunnen bij normaal gebruik niet in aanraking komen met personen of goederen.
Eis 3	Alle staande onderdelen zijn stabiel bij opstelling en gebruik. Beweegbare, instelbare en verstelbare onderdelen zijn zo geconstrueerd dat de instelling niet gemakkelijk onopzettelijk kan worden veranderd.

Plaatmeubilair

Eis 4	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de stabiliteit van constructie en degelijkheid van alle onderdelen (getest volgens NEN-EN 527-1:2011 voor werktafels). Toegepast plaatmateriaal (hout) voldoet aan de brandveiligheidseisen volgens NEN-EN 13501-1 - klasse B-s1.
Eis 5	Het bureau kan in verschillende afmetingen geleverd worden, te weten: • 1400 x 800mm; • 1600 x 800mm; • 1800 x 800mm; • 1800 x 1000mm

2. Constructie	
Eis 6	Bureaus dienen minimaal in hoogte instelbaar te zijn tussen 620-850 mm. Op verzoek dienen bureaus in hoogte instelbaar te zijn van 650 mm en 1300 mm (zit - sta). Bureaus dienen standaard te zijn uitgerust met een elektrisch mechanisme om de hoogte in te kunnen stellen. Het bureau is met een eenvoudige en gebruiksvriendelijke knop vanuit een zittende positie, traploos elektrisch in hoogte verstelbaar, waarbij de bediening is geïntegreerd in het blad dan wel onder het werkblad is bevestigd. De ingestelde hoogte is in beide gevallen vanuit een normale zithouding afleesbaar. De knop dient blijvend ingedrukt te zijn om de hoogteverstelling te activeren. Motoren voor hoogteverstelling moeten voldoen aan CE-normering. Het elektrische hoogteverstelmechanisme heeft voldoende hefvermogen om het gewicht van alle beeldschermen en andere apparatuur te kunnen dragen. Tevens mag de hoogte van het werkblad geen negatieve invloed hebben op de stabiliteit van het bureau, m.a.w. in de hoogste stand is er in vergelijking met de laagste stand geen merkbaar verschil in stabiliteit van het bureau.
Eis 7	Het bureau is standaard voorzien van: • een kabelmanagementsysteem door middel van horizontale kabelgeleiding (goot), geschikt voor 2 x databekabeling en 3-voudige WCD. De horizontale kabelgoot is met een simpele handeling te bereiken om snoeren in weg te werken, waarbij de opstelling niet hoeft te worden verplaatst. Ook nadat de werkplek is geïnstalleerd. • een 3-voudige WCD+RA onder het werkblad met minimaal 3 meter beginsnoer, voorzien van een aardingsmogelijkheid en moet door te koppelen zijn via een GST18 stekker.
Eis 8	Het bureau biedt de mogelijkheid om een akoestisch tussenschot/zichtschot,(achteraf) op een vaste hoogte te monteren. Dit schot beweegt mee met de hoogteverstelling van het werkblad. De bovengenoemde schotten zijn gestoffeerd. De stoffering is in verschillende kleuren leverbaar.
<u>Zitmeubilair</u>	
Eis 9	De aangeboden bureaustoelen dienen te voldoen aan de norm NPR-1813-2016, NEN-EN 1335-1, NEN-EN 1335-2. Voor de maatvoering geldt tabel A1, kolom Maatvoering volgens NPR-1813 t.b.v. de Nederlandse Beroepsbevolking. Bekleding en/of vulling van het beklede meubilair zijn vlam vertragend en voldoet aan: NEN-EN 1021- 1 en 2.

2. Constructie

Eis 10	Het zitmeubilair: - Is voorzien van doppen, glijders en/of wielen die geen strepen, krassen of sporen achterlaten op alle vloertypes. - Is in verschillende stofsoorten en -kleuren leverbaar. Bureaustoelen zijn altijd voorzien van een synchroonmechanisme.
--------	---

3. Duurzaamheid

Algemeen

Eis 1	De duurzaamheidseisen in dit programma van eisen moeten worden gelezen als minimum eisen. Opdrachtnemer werkt proactief mee om de dienstverlening op het gebied van duurzaamheid in overleg met Opdrachtgever gedurende Overeenkomst te verbeteren.
-------	--

Verpakkingen

Eis 2	Opdrachtnemer voldoet aan het Besluit beheer verpakkingen 2014 (vertaling van EU-verpakkingsrichtlijn 94/62/EG). Als dit besluit vernieuwd wordt of als soortgelijke besluiten worden geldend worden zal Inschrijver deze ook naleven.
Eis 3	Aangescherpt t.o.v. het Besluit beheer verpakkingen 2014 worden de volgende eisen gesteld: Kartonnen dozen bestaan voor minstens 80% uit recycled materiaal. Kunstofzakken of vellen bestaan voor minstens 75% uit recycled of biobased materiaal. Opdrachtnemer draagt zorg voor een milieuvriendelijke verwerking van het gebruikte verpakkingsmateriaal, pallets en andersoortige verpakkingen.
Eis 4	Verpakkingsmateriaal wordt na elke levering door Opdrachtnemer kosteloos verwijderd en afgevoerd. Het verpakkingsmateriaal is met de hand te scheiden en te recyclen volgens gangbare methoden.

Materialen

Eis 5	Bekleding en stoffering: - is eenvoudig te reinigen en/of vuilafstotend. Herstoffering c.q. vervanging van zitting en rugleuning moet mogelijk zijn. - is niet verlijmd aan onderliggende materiaal, noch 'geniet' aan de constructie. Het foam materiaal is niet verlijmd aan de constructie.
-------	--

3. Duurzaamheid	
Eis 6	Wanneer bij de bekleding opvulmaterialen zijn gebruikt, mogen bij de productie van die opvulmateriaal geen gehalogeneerde organische verbindingen als (hulp)blaasmiddel gebruikt zijn en moeten de opvulmaterialen een zo'n laag mogelijke emissie uitstoot hebben.
Eis 7	Bij Nieuw Circulair Meubilair levert Opdrachtnemer een materialenpaspoort of samenstellingsetiket aan, waarin staat vermeldt welke stoffen tijdens productie zijn gebruikt, of gelijkwaardige documentatie waaruit blijkt welke chemicaliën en stoffen er zijn gebruikt, herleidbaarheid van de stoffen, de technische levensduur van de onderdelen en in hoeverre onderdelen demontabel zijn, vervangen en hergebruikt kunnen worden. Een voorbeeld is een Cradle to Cradle certificaat van minimaal niveau Silver, of een gelijkwaardig certificaat.
Eis 8	Toxische stoffen – plaatmateriaal: Plaatmateriaal dient een geldig certificaat van een ISO type I milieukeurmerk te hebben, waarvan de eisen overeenkomen met de in dit criterium gestelde eisen, of een gelijkwaardig certificaat. Meer informatie over ISO type I milieukeurmerk is te vinden op de website van PIANOO. Producten met een E1-certificaat (op productniveau, afkomstig van de leverancier) voldoet in elk geval of gelijkwaardig. Opdrachtnemer dient op enig verzoek van Opdrachtgever bij levering een verklaring af te geven waaruit blijkt dat wordt voldaan aan de eis. Indien niet voldaan kan worden aan de eis, laat Opdrachtnemer dit per opdracht aan Opdrachtgever weten.
Eis 9	Toxische stoffen - textiel: Textiel dient een geldig certificaat van een ISO type I milieukeurmerk te hebben, waarvan de eisen overeenkomen met de in dit criterium gestelde eisen, of een gelijkwaardig certificaat. Producten met een OEKO-TEX 100 certificaat voldoen in elk geval. Opdrachtnemer dient op enig verzoek van Opdrachtgever bij levering een verklaring af te geven waaruit blijkt dat wordt voldaan aan de eis. Indien niet voldaan kan worden aan de eis, laat Opdrachtnemer dit per opdracht aan Opdrachtgever weten.

3. Duurzaamheid	
Eis 10	Toxische stoffen - Coatings: Coatingmengsels dienen een geldig certificaat van een ISO type I milieukeurmerk te hebben, waarvan de eisen overeenkomen met de in dit criterium gestelde eisen, of een gelijkwaardig certificaat. Producten met een EU Ecolabel voldoen in elk geval of gelijkwaardig. Opdrachtnemer dient op enig verzoek van Opdrachtgever bij levering een verklaring af te geven waaruit blijkt dat wordt voldaan aan de eis. Indien niet voldaan kan worden aan de eis, laat Opdrachtnemer dit per opdracht aan Opdrachtgever weten.
Eis 11	Toxische stoffen – opvulmateriaal Bij latexschuimrubber als opvulmateriaal gelden de eisen aan chemische residuen zoals vermeld in paragrafen 3.1.2, 3.1.3 en 3.1.6 van de EuroLatex ECO Standaard test specificaties (versie 14.02.02-english). Bij polyurethaanschuim als opvulmateriaal gelden de eisen zoals vermeld in de paragrafen 1.1 t/m 1.3, 2.1, 2.3 en 2.7 van de CertiPUR technische vereisten. Opdrachtnemer dient op enig verzoek van Opdrachtgever bij levering een verklaring af te geven waaruit blijkt dat wordt voldaan aan de eis. Indien niet voldaan kan worden aan de eis, laat Opdrachtnemer dit per opdracht aan Opdrachtgever weten.
Eis 12	Toxische stoffen - kunststof Alle kunststof onderdelen dienen een geldig certificaat van een ISO type I milieukeurmerk te hebben, waarvan de eisen overeenkomen met de in dit criterium gestelde eisen, of een gelijkwaardig certificaat. Producten met een EU Ecolabel voldoen in elk geval of gelijkwaardig. Opdrachtnemer dient op enig verzoek van Opdrachtgever bij levering een verklaring af te geven waaruit blijkt dat wordt voldaan aan de eis. Indien niet voldaan kan worden aan de eis, laat Opdrachtnemer dit per opdracht aan Opdrachtgever weten.

3. Duurzaamheid	
Eis 13	Het kunnen scheiden van materialen Materialen moeten (met eenvoudige hulpmiddelen) van de andere materialen in het meubel (exclusief oppervlaktebehandeling) zijn te scheiden om onderhoud, reparatie en recycling te faciliteren. Dat betekent onder andere dat stoffering en foam materiaal niet gelijmd mag zijn aan de constructie. Het is toegestaan om een duurzame natuurlijm toe te passen die de eigenschappen heeft van “clicken” en “unclicken” als deze lijm verwarmd wordt. Opdrachtnemer dient aan te tonen of de eventueel gebruikte duurzame natuurlijm dezelfde eigenschappen heeft als “clicken en unclicken”. Deze eis geldt niet voor: - Composieten of samengestelde panelen (Voorbeelden van samengestelde panelen zijn Sandwichpanelen met een kartonnen honingraat of polystyreen kern en MDF, gelamineerd spaanplaat, multiplex of aluminium dekbladen); - Onderdelen zoals een gasveer, besturingskast of elektromotor, waarvan de fabrikant voorschrijft dat deze alleen mogen worden gedemonteerd door gekwalificeerd personeel.
Eis 14	Duurzaam hout Te leveren hout of hout verwerkt in te leveren (hout)producten dient te voldoen aan de ‘Dutch Procurement Criteria for Timber’ ten aanzien van duurzaam bosbeheer en de handelsketen, inclusief de bijbehorende beoordelingsmethode. Hout dat onder een certificeringssysteem wordt geleverd, moet vergezeld gaan van de op de levering betrekking hebbende factuur en/of pakbon van de inschrijver. Facturen moeten zijn voorzien van: • Naam en adresgegevens van opdrachtgever en inschrijver; • Datum uitgifte; • Houtsoort en/of productbeschrijving; • Volume of aantal van het geleverd product; • Naam van het certificeringssysteem en de claim (bijv. FSC 100% of PEFC gecertificeerd); • Chain-of-Custody certificaatnummer van de leverancier. Opdrachtnemer dient op enig verzoek van Opdrachtgever bij levering een verklaring af te geven waaruit blijkt dat wordt voldaan aan de eis. Indien niet voldaan kan worden aan de eis, laat Opdrachtnemer dit per opdracht aan Opdrachtgever weten.
Milieu, Biodiversiteit & Co2 reductie	

3. Duurzaamheid	
Eis 15	Opdrachtnemer zet zich in om zoveel mogelijk fossielvrije en/of zoveel mogelijk zelf opgewekte hernieuwbare energie te gebruiken tijdens bijvoorbeeld productie van kantoormeubilair, vervoer en algemeen gebruik. Opdrachtnemer dient op enig verzoek van Opdrachtgever aan te kunnen tonen dat wordt voldaan aan de eis.
Eis 16	Milieubewust inkopen omvat het tegengaan van milieuverontreiniging (stikstofuitstoot), luchtverontreiniging en gebruik van schadelijke stoffen en pesticiden. Dit mede ter bescherming van de biodiversiteit. Ook het verminderen van water- en energiegebruik valt hieronder. Opdrachtnemer biedt zo veel mogelijk materialen aan met een lage milieu-impact of die een positief bijdrage leveren aan biodiversiteit. Opdrachtnemer dient op enig verzoek van Opdrachtgever aan te kunnen tonen dat wordt voldaan aan de eis.
Diversiteit, inclusie en gelijkwaardigheid	
Eis 17	Diversiteit en Inclusie staan voor een diverse en inclusieve samenleving en bedrijfsleven waarin iedereen gelijkwaardig wordt behandeld en wordt beoordeeld op wat ze kunnen en niet op wie ze zijn, van wie ze houden, waar ze vandaan komen of wat ze geloven. Onze contractpartner heeft ook een belangrijke taak in het stimuleren van het gelijkwaardigheidsprincipe bij werknemers, waarin ze in staat zijn te herkennen en erkennen wat er nodig is voor de diverse werknemers binnen de Leidse regio. De Aanbestedende dienst wil dit middels deze Aanbesteding stimuleren. Opdrachtnemer dient op enig verzoek van Opdrachtgever aan te kunnen tonen dat wordt voldaan aan de eis.
Internationale Sociale Voorwaarden en ketenverantwoordelijkheid	
Eis 18	Bij ketenverantwoordelijkheid neemt iedere schakel in de productieketen zijn eigen verantwoordelijkheid om misstanden tegen mens, natuur en milieu in de keten op te sporen en aan te pakken. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat zij haar verantwoordelijkheid neemt op het gebied van ISV en ketenverantwoordelijkheid en misstanden in de toeleveringsketens opspoor en aanpakt.
Eis 19	Gedurende de contractperiode is Opdrachtgever voornemens de dialoog met Opdrachtnemer aan te gaan over wat redelijkerwijs verwacht kan worden van Opdrachtnemer om de risico's op arbeids-, mensenrechten- en milieuschendingen te verminderen in de keten. Daarbij kan gedacht worden aan het maken van een risicoanalyse (inzicht in de productieketen), het opstellen van een plan van aanpak (maatregelen en de effecten) en rapportages over due diligence (voortgang). Gedurende de contractduur krijgt dit indien nodig jaarlijks een vervolg.

3. Duurzaamheid	
Social Return	
Eis 20	Bij de uitvoering van de opdracht dient 10% van de totale waarde van de opdracht door de Opdrachtnemer te worden besteed aan de doelgroep Social Return.
Eis 21	Binnen zeven (7) dagen na definitieve gunning van de Opdracht dient Opdrachtnemer contact op te nemen met de projectleider Social Return via projectSROI@leiden.nl . Deze zal samen met Opdrachtnemer een afspraak maken over de concrete invulling van de Social Return eis.
Eis 22	De projectorganisatie Social Return van Opdrachtgever kan Opdrachtnemer adviseren en neemt de monitoring van de invulling door Opdrachtnemer van de gekapitaliseerde contracteis voor haar rekening. Opdrachtnemer is echter verantwoordelijk voor het tijdig werven en selecteren van geschikte kandidaten en de invulling van de Social Return eis gedurende de looptijd van de opdracht.
Eis 23	In verband met de aard van de Opdracht dient Opdrachtnemer, zodra door Opdrachtgever een aanvullende opdracht wordt verstrekt (aanvullende dienstverlening), contact op te nemen met de projectleider Social Return over de locatie, duur en omvang van de betreffende aanvullende opdracht.
Eis 24	De toets of in totaal 10% van de waarde van de Overeenkomst door de Opdrachtnemer is besteed aan de inzet van personen met een afstand tot de arbeidsmarkt vindt achteraf, na oplevering van de laatste (nadere) opdracht, plaats door de projectleider Social Return.
Eis 25	Opdrachtnemer is en blijft verantwoordelijk voor de uitvoering van de Social Return verplichting. In geval van overtreding van de Social Return verplichting door het niet (volledig) nakomen van de verplichting binnen de periode van de opdracht, verbeurt de Opdrachtnemer zonder dat een ingebrekestelling nodig is een boete van maximaal anderhalf maal het niet ingevulde bedrag van de Social Return verplichting. Als de Opdrachtnemer de Social Return verplichting deels is nagekomen, dan heeft Opdrachtgever de bevoegdheid de boete naar evenredigheid te matigen. De boete zal worden ingezet voor projecten, initiatieven of instrumenten die de werkgelegenheid voor de doelgroepen Social Return bevorderen.

4. Garantie	
Eis 1	• Het geleverde meubilair (nieuw of nieuw circulair) heeft een technische levensduur en garantie van tenminste 10 jaar, gerekend vanaf de datum van aflevering. • Op hergebruikt of refurbished meubilair wordt garantie verstrekt voor tenminste 5 jaar, gerekend vanaf de datum van aflevering; • Op gerepareerde onderdelen wordt garantie verstrekt voor tenminste 5 jaar, gerekend vanaf de datum van reparatie. • Gedurende de garantieperioden mag Opdrachtnemer geen kosten, zoals uurtarieven voor reparaties en correctief onderhoud, voorrijkosten, onderdelen en vervangend meubilair, bij Opdrachtgever in rekening brengen; • Op het door Opdrachtnemer geleverd meubilair wat onder garantie valt is op eniger wijze duidelijk gemaakt tot wanneer de garantie geldt. • Garantieverplichtingen blijven van toepassing na beëindiging van de Overeenkomst.
Eis 2	Opdrachtnemer garandeert dat onderdelen van geleverd meubilair gedurende tien jaar na levering leverbaar is. Onder onderdelen worden alle componenten van het meubel verstaan: van werkblad en zitting tot scharnieren, wieltjes, et cetera. Hierbij geldt: De reserveonderdelen zijn gratis beschikbaar tijdens de garantieperiode indien de goederen gebreken vertonen tijdens normaal gebruik. Reserveonderdelen zijn voor een prijs verkrijgbaar die evenredig is met de totale kostprijs van het meubel. Voor reserveonderdelen mogen kosten berekend worden indien deze buiten de garantieperiode van een meubel nodig zijn, of wanneer een meubel door foutief of onjuist gebruik beschadigd is geraakt.

5. Onderhoud, reparatie en schoonmaak	
Eis 1	Per meubelsoort worden door Opdrachtnemer gebruik-, reiniging- en/of onderhoudsvoorschriften digitaal verstrekt aan Opdrachtgever in de Nederlandse taal.
Eis 2	Het meubilair is vrij van technisch onderhoud door de gebruiker. Alle onderdelen zijn dusdanig geselecteerd en verwerkt dat onderhoud zo gering mogelijk is.

5. Onderhoud, reparatie en schoonmaak	
Eis 3	Het meubilair kan dagelijks met de gangbare schoonmaakmiddelen eenvoudig gereinigd worden. Onder eenvoudig reinigen wordt verstaan zonder dat de meubelstukken uit elkaar gehaald hoeven worden en/of zonder dat speciale hulpmiddelen vereist zijn. Er wordt voor het meubilair geen materialen toegepast die niet te reinigen zijn met microvezeldoeken. Dit geldt uiteraard niet voor de bekleding. Bij normale schoonmaakwerkzaamheden kunnen geen beschadigingen ontstaan.
Eis 4	Zit- en plaatmeubilair dienen zo veel mogelijk modulair te zijn opgebouwd waardoor aanpassingen, bijvoorbeeld het vervangen van armsteunen of zitkussens n.a.v. medisch advies, of het toevoegen van een schot, eenvoudig door te voeren zijn.
Eis 5	Opdrachtnemer is in staat om benodigde reparaties aan het meubilair uit te voeren. Eenvoudige reparaties of (de)montage (bv. vervanging zitting bureaustoel): • Kunnen snel en eenvoudig op de locatie geschieden, eventueel door personeel van Opdrachtgever. • Worden op enig verzoek van Opdrachtgever bij levering of daarna uitgelegd d.m.v. een gebruiksaanwijzing of demonstratie. • Waar specifiek gereedschap voor nodig is, dan wordt dit door Opdrachtnemer geleverd. • Mogen geen mechanische verzwakkingen veroorzaken • Mogen geen van smeer of vet voorziene mechanieken blootleggen waarmee personen en/of goederen in aanraking kunnen komen. Deze eis geldt niet voor composieten of samengestelde panelen en voor onderdelen, zoals een gasveer, besturingskast of elektromotor, waarvan de fabrikant voorschrijft dat deze alleen mogen worden gedemonteerd of gerepareerd door gekwalificeerd personeel.
Eis 6	Op locaties van Opdrachtgever is meubilair aanwezig wat nog onder garantie van een andere leverancier uit een eerdere overeenkomst valt. Opdrachtnemer voert hier tijdens preventieve onderhoudsrondes wel onderhoud op uit en voert kleine reparaties uit, maar indien er onderdelen vervangen moeten worden meldt Opdrachtnemer dit aan Opdrachtgever. Opdrachtgever geeft duidelijk aan welk meubilair nog onder garantie van een andere leverancier uit een eerdere overeenkomst valt.
Eis 7	Reparatie moet in de eerste zes maanden na levering worden uitgevoerd binnen drie (3) werkdagen. Na de eerste zes maanden na levering moet reparatie worden uitgevoerd binnen tien (10) werkdagen na melding.

6. Levering	
Eis 1	Levering vindt plaats op door de Opdrachtgever aangegeven werkdagen (maandag t/m vrijdag) tussen 08.00 en 15.00 uur. Afwijkende leverdagen en -tijden zullen vooraf besproken worden tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.
Eis 2	Er worden realistische verwachtingen afgegeven en nagekomen voor de levering van meubilair. Voor meubilair geldt een maximale levertermijn (inclusief monteren en gebruiksklaar opstellen) van acht (8) weken, tenzij anders is overeengekomen. Levertermijn start een dag na (schriftelijke) ontvangstbevestiging van de Opdrachtnemer.
Eis 3	Indien vertraagde levering directe gevolgen heeft voor het primaire proces van Opdrachtgever, zorgt Opdrachtnemer kosteloos voor vervangend meubilair voor de periode die overbrugt moet worden tot de levering heeft plaatsgevonden. Een vertraagde levering dient minimaal zeven (7) werkdagen voor de oorspronkelijke leverdatum te worden gemeld aan Opdrachtgever.
Eis 4	Opdrachtnemer garandeert een leveringsbetrouwbaarheid van minimaal 98%. Dat betekent dat 98% van alle leveringen juist, volledig en tijdig wordt geleverd (inclusief monteren en gebruiksklaar opstellen).
Eis 5	Opdrachtnemer zal deelleveringen vermijden. Deelleveringen zijn uitsluitend toegestaan na overleg met en akkoord van Opdrachtgever.
Eis 6	Opdrachtnemer zal het bestelde meubilair gebruiksklaar opleveren op de door Opdrachtgever gewenste locatie en moment, rekening houdend met de lokale logistieke situatie.
Eis 7	Opdrachtnemer zal op verzoek van Opdrachtgever het geleverde meubilair op een door de Opdrachtgever nader te bepalen plek plaatsen. Opdrachtgever verstrekt hiervoor indien nodig plattegronden van de locatie.
Eis 8	Opdrachtnemer is bereid bij de uitvoering van een opdracht zo nodig en desgewenst samen te werken met derden.
Eis 9	Opdrachtnemer verklaart zich te houden aan de aanwijzingen van Opdrachtgever.
Eis 10	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het in- en uithuizen van te refurbishen meubilair uit inventaris Opdrachtgever
Eis 11	Opdrachtnemer dient de totale leverantie schoon en stickervrij te maken voor opname en oplevering. Indien stickers blijvend uit het zicht worden geplaatst, is dit wel toegestaan.

6. Levering	
Eis 12	Beschadigingen aan het meubilair, geconstateerd bij aflevering of uitpakken van het meubilair, zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
Eis 13	De onderdelen worden goed beschermd aangeleverd, waardoor de kans op beschadigingen bij het transport tot een minimum wordt beperkt. Transport vindt zo efficiënt mogelijk plaats. Om efficiënt transport verder mogelijk maken is het op afleverlocatie assembleren van meubilair toegestaan, mits dit 'droge' montage betreft (geen boor- en zaagwerkzaamheden). Lassen op locatie is niet toegestaan. Voor assemblage op afleverlocatie mogen geen extra kosten in rekening worden gebracht.
Eis 14	Opdrachtnemer moet rekening houden met de (beperkingen van de) afmetingen van het trappenhuis, gangen en liften ten behoeve van de inhuizing en het transport op locatie. Opdrachtgever verstrekt indien nodig informatie over de locatie.
Eis 15	Opdrachtnemer moet bij levering en montage voldoende beschermende maatregelen nemen om beschadiging aan het pand en het te leveren meubilair te voorkomen.

7. Ergonomische middelen en bijbehorende dienstverlening	
Eis 1	Opdrachtnemer is in staat om ergonomische (hulp)middelen te leveren, in overleg met de ergocoaches van Opdrachtgever.
Eis 2	Er worden realistische verwachtingen afgegeven en nagekomen voor de levering van ergonomische middelen. - Voor aangepast meubilair geldt een levertermijn van maximaal twee (2) weken. - Voor alle overige ergonomische middelen geldt een levertermijn van maximaal één (1) week (tenzij anders is overeengekomen). De levertermijn start een dag na (schriftelijke) ontvangstbevestiging van de Opdrachtnemer.
Eis 3	Opdrachtnemer is in staat om bij Opdrachtgever op verzoek werkplekonderzoeken uit te voeren, waarbij onderscheid wordt gemaakt tussen: - werkplekonderzoek uitgebreid (60 minuten); - werkplekonderzoek kort (15-20 minuten) Waarbij Opdrachtnemer bij de korte versie mag verwachten dat dit in cluster van 3 à 4 wordt uitgevoerd.

7. Ergonomische middelen en bijbehorende dienstverlening

Eis 4	De exacte invulling van een werkplekonderzoek wordt na gunning door Opdrachtgever en Opdrachtnemer gezamenlijk vastgesteld. Het onderzoek bevat in ieder geval: • Een proefplaatsing aan een aangepast bureau en/of een aangepaste bureaustoel; • onderzoek naar zithouding, grijpen en knijpen in het nek-schoudergebied en spierspanning in de onderarm; • optimale instelling van zithouding en werkplek; • resultaten van bovenstaande punten schriftelijk teruggekoppeld.
Eis 5	Beweegbare, instelbare, verstelbare en vaste delen zijn geconstrueerd in overeenstemming met de antropometrie en de fysieke kracht van de gebruiker.
Eis 6	Ergonomische hulpmiddelen en meubilair dienen ten minste dertig (30) dagen te kunnen worden uitgetest. Hiervoor rekent Opdrachtnemer geen kosten, behalve eventuele verzendkosten.
Eis 7	Opdrachtnemer stelt een vast contactpersoon aan op het gebied van ergonomie, die Opdrachtgever kan adviseren over (de aanschaf van) ergonomische (hulp)middelen.
Eis 8	Na gunning wordt in aanvulling op de Raamovereenkomst door Opdrachtgever en Opdrachtnemer gezamenlijk een werkafsprakenboek en bestelproces opgesteld. Deze is in beheer bij Opdrachtgever en kan gedurende de looptijd in overleg worden aangevuld, bijgesteld of gewijzigd.

8. Personeel

Eis 1	Het personeel dat door Opdrachtnemer wordt ingezet: • is in voldoende mate door Opdrachtnemer geïnstrueerd; • houdt zich aan de arbo- en veiligheidsvoorschriften en heeft kennis van de voor de locatie geldende procedures en voorschriften; • draagt correcte, verzorgde, representatieve, herkenbare en uniforme bedrijfskleding; • moet altijd kunnen aantonen dat zij zijn aangesloten bij, of in dienst zijn van Opdrachtnemer. Bij het niet voldoen aan het bovenstaande is opdrachtgever gerechtigd de betrokken persoon de toegang tot de locatie te ontzeggen en/of van de locatie te (laten) verwijderen.
-------	--

8. Personeel

Eis 2	Algemeen • op locatie dient minimaal één werkend persoon de Nederlandse taal in woord en geschrift machtig zijn; • op de locaties waar de medewerker gebruik maakt van sleutels en/of toegangspassen is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het beheer daarvan. Bij verlies of misbruik van toegangspassen en sleutels wordt Opdrachtnemer hiervoor aansprakelijk gesteld.
-------	---

9. Klachtenprocedure

Eis 1	Opdrachtnemer beschikt over een klachtenprocedure. Deze klachtenprocedure van Opdrachtnemer dient geïntegreerd te zijn in de bedrijfsvoering. Hiermee wordt bedoeld dat de klachtenprocedure onderdeel is van het bedrijfsproces waardoor een bepaalde klacht structureel wordt besproken, opgelost en (interne) maatregelen worden genomen ter voorkoming van soortgelijke klachten. Bij klachten dient Opdrachtnemer te voldoen aan de volgende eisen: • klachten worden schriftelijk (per e-mail) gemeld en vastgelegd; • bij melding van een probleem is Opdrachtnemer binnen uiterlijk vijf werkdagen ter plaatse om het probleem te onderzoeken en de eventuele consequenties te bepalen; • indien een probleem niet binnen vijf werkdagen nadat het probleem is onderzocht, verholpen kan worden en een of meerdere kritische processen raakt, stelt Opdrachtnemer per direct kosteloos vervangend meubilair ter beschikking; • voor schriftelijk binnengekomen klachten geldt dit vanaf de ontvangstdatum van de klacht.
-------	---

10. Overdracht

Eis 1	Indien de Overeenkomst wordt beëindigd of ontbonden, dan zal Opdrachtnemer kosteloos meewerken om te komen tot een effectieve en geruisloze transitieperiode in samenwerking met een eventuele nieuwe contractpartij. Dit betekent onder meer dat in overleg bepaald wordt welke (noodzakelijke) gegevens in welk format worden overgedragen aan Opdrachtgever of aan de nieuwe contractpartij. Deze overdracht dient binnen twee maanden gereed te zijn.
-------	--

11. Communicatie

Eis 1	Opdrachtnemer stelt een vast contactpersoon aan op tactisch en op operationeel niveau die tijdens kantoortijden telefonisch en per e-mail bereikbaar is. Bij afwezigheid van deze personen zorgt Opdrachtnemer voor een (vast) vervangend aanspreekpunt.
Eis 2	Bij levering van het meubilair zorgt Opdrachtnemer voor een projectleider/coördinator. Deze is verantwoordelijk de communicatie tussen Opdrachtgever en de medewerkers van Opdrachtnemer.
Eis 3	Zonder schriftelijke toestemming van Opdrachtgever maakt Opdrachtnemer geen melding van de overeenkomst in publicaties of reclame-uitingen; uitzondering hierop vormt een eventuele wettelijke verplichting tot openbaarmaking van deze gegevens.

12. Overleggen

Eis 1	Gedurende de uitvoering van de Overeenkomst vindt periodiek overleg plaats tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Dit zal in eerste instantie per kwartaal zijn. Minstens één keer per jaar vindt een strategisch overleg plaats. Gedurende de implementatieperiode stellen Opdrachtgever en Opdrachtnemer de definitieve overleg- en communicatiestructuur vast. De frequentie van de overleggen kan in overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer worden aangepast. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het plannen van de afspraken.
Eis 2	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de schriftelijke vastlegging van de overleggen met de afgesproken acties en verbeterpunten en het (digitaal) aanleveren hiervan uiterlijk één week na het overleg. Opdrachtgever deelt mede of het de schriftelijke vastlegging accordeert en, zo niet, welke wijzigingen dienen te worden aangebracht.

13. Managementinformatie

Eis 1	Opdrachtnemer levert minimaal tien (10) dagen voor elk kwartaaloverleg een managementrapportage aan. Deze bevat minstens de volgende gegevens: • aantal offertes en orders; • overzicht van levering meubilair, per afdeling, gespecificeerd naar merk, type en aantallen; • registratie van (correctief) onderhoud; • registratie van reparaties; • voortgang van de Social Return verplichting; • leverbetrouwbaarheid op tijd en compleetheid; • registratie van prestaties: aantal klachten, ondernomen acties en oplostijd; • gerealiseerde impact: aantallen volgens R-ladder, CO2 besparing, materiaal besparing.
Eis 2	Van Opdrachtnemer wordt een proactieve houding verwacht in het aanleveren van managementinformatie. Dat betekent dat er gedurende de contractduur wijzigingen in de aan te leveren informatie kunnen plaatsvinden op verzoek van Opdrachtgever, maar ook op advies van Opdrachtnemer.

14. KPI's

Eis 1	Er is bij de aanvang van de overeenkomst één KPI vastgesteld. Voor andere KPI's geldt dat Opdrachtnemer en Opdrachtgever met elkaar in overleg gaan en samen de inhoud en de systematiek vaststellen met inachtneming van de ambities binnen deze aanbesteding en Programma van Eisen. De KPI's zullen binnen drie maanden na definitieve gunning worden vastgesteld.
Eis 2	De volgende KPI staat in ieder geval vast: Minimaal 70% van het vergadermeubilair en werkplekmeubilair is refurbished. Gedurende de contractperiode treden Opdrachtgever en Opdrachtnemer in overleg over de mogelijkheden om dit percentage gedurende de contractperiode te verhogen, waarbij het doel is om een zo hoog mogelijk percentage refurbished meubilair in te kopen.
Eis 3	Van Opdrachtnemer wordt verwacht mee te werken aan de invulling, verbetering en verfijning van de KPI's gedurende de gehele contractduur.

15. Opstartfase	
Eis 1	Om Opdrachtgever te ondersteunen tijdens de opstartfase van deze overeenkomst, stelt Opdrachtnemer gedurende het eerste half jaar een vast contactpersoon (implementatiemanager/accountmanager) aan die Opdrachtgever o.a. ondersteunt bij: • implementatie overeenkomst binnen de Leidse regio; • het vastleggen van operationele afspraken; • het vastleggen van de communicatiestructuur; • het proces van plaatsen van bestellingen en aanvragen van verschillende diensten incl. het opstellen van een opdrachtverstrekkingformulier.
Eis 2	Na gunning organiseren Opdrachtnemer en Opdrachtgever samen een kick-off waarin Opdrachtnemer zich voorstelt aan de organisaties van Opdrachtgever. Tijdens deze kick-off wordt o.a. het volgende besproken: • ambities binnen de overeenkomst; • gemaakte procesafspraken Na de kick-off vindt afstemming plaats over de eerste preventieve onderhoudsronde en eventuele te starten projecten en leveringen.
Eis 3	Na gunning start Opdrachtnemer met een preventieve onderhoudsronde voor al het werkplek- en vergadermeubilair op ten minste de locaties van de gemeente Leiden (zie leidraad <i>Huidige situatie</i>). Indien na gunning meer locaties onderhoud wensen wordt dit eveneens ingepland. Dit onderhoud dient conform de richtlijnen uit hoofdstuk 7 van het Programma van Eisen te worden uitgevoerd en in lijn te zijn met de gewenste werkwijze zoals beschreven in de Aanbestedingsleidraad. Onderdeel van deze eerste onderhoudsronde is het tellen van aantal werkplekken per ruimte/verdieping. Deze aantallen worden aangeleverd in een nader vast te stellen format. Opdrachtgever en Opdrachtnemer stellen de definitieve werkwijze nader vast. Opdrachtnemer dient hiervoor een tarief in in het betreffende kopje 'Onderhoud' van het Prijzenblad (Bijlage 6).

16. Tarieven	
Eis 1	De dienstverlening voor de ergonomische middelen, onderhoud, reparatie en service geschiedt tegen de door Opdrachtnemer in het Prijzenblad (Bijlage 6) ingediende tarieven. Deze tarieven kunnen jaarlijks worden geïndexeerd zoals aangegeven in de Raamovereenkomst.

Eis 2	De prijsvorming van te refurbishen meubilair en aankoop van gerefurbished en nieuw circulair meubilair geschiedt op offertebasis en aan de hand van marktconforme tarieven zoals uitgevraagd in subgunningscriterium 2 <i>Marktconformiteit</i> . Deze tarieven kunnen niet jaarlijks worden geïndexeerd.
Eis 3	De tarieven zijn all-in en excl. btw. Dat betekent inclusief alle benodigde hulpmiddelen, inzet personeel, reis- en verblijfskosten, instructies, inhuizen, monteren en gebruiksklaar (op de juiste plaats) installeren, kabelmanagement en aan en afrijtiden en inclusief benodigde onderdelen. Deze opsomming is niet uitputtend.
Eis 4	Alle tarieven voor refurbished en/of nieuw circulair kantoormeubilair zijn gebaseerd op franco leveringen.
Eis 5	Opdrachtnemer hanteert voor bestellingen geen minimale bestelwaarde.

17. Opdrachtverstrekking, facturatie en betaling

Eis 1	Opdrachtgever en Opdrachtnemer stellen na gunning een format voor opdrachtverstrekking vast. In dit format komt minimaal terug om welke diensten of leveringen het gaat, levertijden, tarieven, verwijzing naar de Raamovereenkomst en een inkoopordernummer. Opdrachtverstrekking en facturatie kan niet plaatsvinden zonder ingevuld Opdrachtverstrekkingsformulier. Opdrachtgever en Opdrachtnemer zijn samen eigenaar van dit proces.
Eis 2	Opdrachtnemer en Opdrachtgever stellen na gunning aanvullende afspraken op over de facturatie van Nadere Opdrachten.
Eis 3	Ingediende facturen zonder inkoopordernummer kunnen niet in behandeling worden genomen en kunnen niet worden betaald. Uitzondering hierop is DZB Leiden, aangezien DZB op moment van publicatie niet met inkoopordernummers werkt.