

BIJLAGE 1 - Programma van eisen

Inschrijver dient te voldoen aan de eisen als opgenomen in onderstaand Programma van eisen. Dit Programma van eisen maakt onlosmakelijk deel uit van de Overeenkomst. Inschrijver dient kennis te nemen van elke afzonderlijke eis en middels ondertekening verklaart Inschrijver aan elke afzonderlijke eis te voldoen. Indien inschrijver op één of meerdere van deze onderdelen niet voldoet, wordt hij uitgesloten van deze aanbesteding.

Generieke eisen

1.	Met betrekking tot geheimhouding/ publiciteit draagt Inschrijver er zorg voor dat: a) er vanuit zijn onderneming geen informatie die in het kader van deze aanbesteding beschikbaar bij hem komt en waarvan hij de vertrouwelijkheid kent of behoort te kennen, aan Derden ter beschikking wordt gesteld, met uitzondering van voor het onderhavige project door zijn onderneming in te schakelen Derden, Combinanten en/ of hulppersonen. In een dergelijk geval blijft ondergetekende verantwoordelijk voor de geheimhouding van die in te schakelen Derden, Combinanten en/ of hulppersonen; b) er vanuit zijn onderneming, c.q. door zijn onderneming voor onderhavige Opdracht eventueel in te schakelen Derden, Combinanten en/ of hulppersonen geen publiciteit aan dit project wordt gegeven, anders dan na voorafgaande schriftelijke toestemming van het CIZ.
2.	De Inschrijving en alle door Inschrijver als onderdeel van de Inschrijving ingediende documenten, documentatie en informatiedragers worden eigendom van het CIZ en niet geretourneerd. Deze stukken worden vertrouwelijk behandeld en gedurende de termijn van bewaarplicht opgeslagen. Na verloop van tijd worden de stukken vernietigd.
3.	Opdrachtnemer verklaart zich volledig en onvoorwaardelijk akkoord met de concept Overeenkomst en de Algemene Rijksvoorwaarden voor het verstrekken van opdrachten tot het verrichten van diensten 2025 (ARVODI-2025) inclusief de (eventueel) door het CIZ geaccepteerde en aangegeven wijzigingen in de Nota(s) van inlichtingen.

Eisen algemeen

4.	Inschrijver heeft kennisgenomen van de beschrijving van de opdracht als opgenomen in de Aanbestedingsleidraad en verklaart dat de Inschrijving hierop is afgestemd.
5.	Op deze aanbestedingsprocedure en de (eventueel) daaruit voortvloeiende Gunning en opdrachtverlening zijn geen andere leverings-, betalings- of overige algemene voorwaarden van toepassing, dan de (contractuele) voorwaarden die CIZ in de aanbesteding ter beschikking heeft gesteld, te weten de definitieve Raamovereenkomst, Spelregels zaken doen met CIZ en de ARVODI-2025; algemene of andere door de Inschrijver gehanteerde voorwaarden zijn uitdrukkelijk niet van toepassing.
6.	De door Inschrijver bij zijn Inschrijving opgegeven prijzen zullen vast zijn tot 1-1-2027 zoals beschreven in eis 55. gedurende de initiële duur van de Raamovereenkomst en zijn voor de optie jaren onderhevig aan indexering zoals vermeld in de Raamovereenkomst.
7.	Opdrachtnemer conformeert zich aan de geldende wet- en regelgeving op het gebied van milieu en overige met deze Opdracht verband houdende wet- en regelgeving.
8.	Opdrachtnemer heeft een landelijke dekking en voert de werkzaamheden landelijk uit op de in de Aanbestedingsleidraad genoemde 6 locaties.
9.	Gedurende de periode van uitvoering van de werkzaamheden geeft Opdrachtnemer de naam en het telefoonnummer van één (1) contactpersoon door. De contactpersoon vormt gedurende de periode van de uitvoering van de werkzaamheden het aangespreekpunt voor het CIZ. Indien de

	contactpersoon afwezig is, zorgt Opdrachtnemer voor een vervanger, dit is vooraf bekend gemaakt bij het CIZ.
10.	Werktijden van het CIZ zijn van maandag tot en met vrijdag, 07:00 tot 17:00 uur. De werkzaamheden voert Opdrachtnemer uit tijdens de werktijden van het CIZ. Daarnaast is Opdrachtnemer bereid, in overleg met het CIZ, de werkzaamheden in de avonden en/of in het weekend uit te voeren, indien dit door het CIZ wordt gewenst.
11.	Opdrachtnemer verstoord tijdens de uitvoering van de werkzaamheden de bedrijfsvoering van het CIZ zo min mogelijk.
12.	De levertijd voor stoffering worden in overleg met het CIZ vastgesteld.

Eisen ten aanzien van de werkzaamheden

13.	Voor uitvoering van de werkzaamheden inventariseert Opdrachtnemer de risico's ter plaatse, bespreekt dit met het CIZ, neemt adequate maatregelen en beschrijft risico's en maatregelen. Brandveiligheidsrisico's zijn volledig in kaart gebracht.
14.	Bij het aanbrengen van de Binnenstoffering treft Opdrachtnemer de benodigde maatregelen ter voorkoming van overlast voor het CIZ en beschadiging van bestaande gebouwonderdelen. Alle materialen worden op een milieuverantwoordelijk manier afgevoerd.
15.	Opdrachtnemer vergewist zich van de aanwezigheid van vloerverwarmingssystemen, elektrisch dan wel conventioneel (water), alvorens de werkzaamheden starten.
16.	Tijdelijke opslag van materiaal in het gebouw van het CIZ is alleen toegestaan in de hiervoor beschikbare gedeelten, indien mogelijk en na voorafgaande toestemming van het CIZ.
17.	Het is niet toegestaan naamsaanduidingen of reclame aan te brengen op de locaties van het CIZ. Alleen de gebruikelijke eigendomsaanduidingen op werktuigen, materieel en bedrijfskleding van de Opdrachtnemer zijn toegestaan.
18.	Opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor het benodigde materieel, de benodigde hulpmiddelen en de persoonlijke beschermingsmiddelen.
19.	Binnenstoffering wordt aangebracht overeenkomstig de verwerkingsinstructies van de fabrikant.
20.	Opdrachtnemer levert alle Binnenstoffering gebruiksgereed op, met uitzondering van elektrische raambekleding.
21.	Opdrachtnemer gaat akkoord met het samenwerken - voor bijvoorbeeld wandmutaties/verbouwingen - met door het CIZ nog nader aan te geven derden. Opdrachtnemer neemt desgevraagd op verzoek van het CIZ deel aan regulier overleg zoals een bouw- en werkvergadering.
22.	De vervanging en het eventuele onderhoud van de Binnenstoffering vindt in overleg tussen Opdrachtnemer en het CIZ plaats. Vóór levering en plaatsing, zal op aangeven van de contactpersoon van het CIZ, een afstemmingsoverleg plaatsvinden tussen alle betrokkenen.
23.	Indien een Locatie in geval van een calamiteit* niet kan worden betreden door het CIZ dan wel de dienstverlening op de Locatie niet gecontinueerd kan worden, kan er sprake zijn van een lange wachttijd. De wachttijd wordt vermeld op de werkbbon. Deze zal worden uitbetaald door het CIZ mits de werkbbon is afgetekend door de contactpersoon van de Locatie. * Een calamiteit is een situatie waarop het CIZ van betreffende Locatie geen invloed kan uitoefenen en waarin het niet mogelijk is gedurende een bepaalde tijd de Locatie te betreden. Doorgaans wordt door de beveiliging gemeld dat er geen aanmelding en toegang mogelijk is. Dergelijke situaties worden gerapporteerd binnen de locatie en zijn herleidbaar.

Schadeafhandeling

24.	Opdrachtnemer stelt Opdrachtgever direct op de hoogte van alle ongevallen en veroorzaakte schade.
25.	Opdrachtnemer beschikt over een ongevallen/schadeafhandelingsprocedure aan de hand waarvan ongevallen/schade worden afgehandeld.
26.	Ongevallen/schade worden uiterlijk binnen tien (10) werkdagen na melding afgehandeld.

Klachten

27.	Opdrachtnemer beschikt over een klachtenprocedure aan de hand waarvan klachten worden behandeld.
28.	Opdrachtnemer reageert uiterlijk de volgende werkdag op de dag waarop een klacht herkenbaar wordt gemaakt en vangt aan met de behandeling van de klacht.
29.	Klachten worden uiterlijk binnen twee (2) werkdagen afgehandeld.
30.	Wanneer Opdrachtnemer een klacht niet binnen twee (2) werkdagen kan oplossen stelt hij gemotiveerd Opdrachtgever hiervan in kennis.
31.	Opdrachtnemer past, indien er herhaalde klachten zijn, een verbetercyclus toe gericht op het verminderen dan wel tegen gaan van klachten en het verbeteren van zijn dienstverlening.

Vervangen en aanbrengen vloerbedekking

32.	Opdrachtnemer levert alle soorten vloerbedekking (inclusief benodigde ondervloeren).
33.	Opdrachtnemer levert alle soorten vloerbedekking in alle standaard gangbare kleuren.
34.	De te leveren vloerbedekking is geschikt voor industrieel- en kantoorgebruik voor toepassing in de Locaties van Opdrachtgever. De volgende minimale eisen gelden: • Slijtvast; • Kleurvast; • Brandvertragend (Aantoonbaar middels een certificaat dat bij de offerte wordt toegevoegd); • Geluiddempend en akoestisch met uitzondering van harde vloerbedekkingen; • Onderhoudsvriendelijk. Voor de vloerbedekking wordt een garantie gevraagd van tenminste 10 jaar op de technische levensduur.
35.	Opdrachtnemer voert alle benodigde voorbereidende werkzaamheden uit bij het aanbrengen van vloerbedekking.
36.	Na uitvoering van de werkzaamheden brengt Opdrachtnemer opnieuw aan en vervangt waar nodig, maar niet uitsluitend, de volgende zaken: • Vloerpotdeksels; • Deurstoppen; • Overgangsprofielen; • Trapneusprofielen; • Plinten.
37.	Opdrachtnemer geeft bij de levering van werkzaamheden van een inkooporder een korte mondelinge instructie en toelichting aan Opdrachtgever hoe het product moet worden onderhouden en gereinigd. Opdrachtnemer geeft daarbij de belangrijkste risico's aan van gebruik (levensduur, aantasting garantie, brandveiligheid etc.) Gelijktijdig verstrekt Opdrachtnemer de navolgende documenten: • Schoonmaak- en onderhoudsvoorschriften van de fabrikant; • Gebruiks- en bedieningsvoorschriften van de fabrikant; • Materiaalspecificaties en kleurnummers; • Garantieverklaring.

Vervangen en aanbrengen raambekleding

38.	De te leveren raambekleding voldoet minimaal aan de volgende producteisen: • Vormvast; • Licht- en kleurecht (minimaal 4-5); • Brandnorm conform EN 13501-1: Cfl (aantoonbaar middels certificaat dat bij de offerte wordt toegevoegd); • Rookgetal conform EN 13501 : S1 f (aantoonbaar middels certificaat dat bij de offerte wordt toegevoegd); • Permanent antistatisch; • Bestand tegen voorgeschreven reinigingsmiddelen. Voor de raambekleding wordt een garantie gevraagd van tenminste 5 jaar op de technische levensduur.
39.	Opdrachtnemer voert alle benodigde voorbereidende werkzaamheden uit bij het aanbrengen van raambekleding.
40.	Onder uitvoering van de raambekleding verstaat Opdrachtgever het volgende, doch niet uitsluitend: • Aanbrengen van raambekleding waaronder wordt verstaan het op maat maken en of vermaken en ophangen/bevestigen van alle materialen, compleet met alle bevestigingsmiddelen, lijmen etc. Beweegbare gordijnen en schermen compleet werkend opleveren, met uitzondering van elektrische raambekleding; • Levering van raambekleding waaronder wordt verstaan de daadwerkelijke levering van materialen tot in het werkgebied.
41.	Opdrachtnemer geeft bij de levering van werkzaamheden uit een inkooporder een korte mondelinge instructie en toelichting aan Opdrachtgever hoe het product moet worden onderhouden en gereinigd. Opdrachtnemer geeft daarbij de belangrijkste risico's aan van gebruik (levensduur, aantasting garantie, brandveiligheid etc.). Gelijktijdig verstrekt Opdrachtnemer de navolgende documenten: • Schoonmaak- en bedieningsvoorschriften van de fabrikant; • Gebruiks- en bedieningsvoorschriften van de fabrikant; • Materiaalspecificaties en kleurnummers; • Garantieverklaring

Het bestelproces

42.	Opdrachtnemer stemt ermee in dat Opdrachtgever per e-mail bestellingen kan plaatsen. Na gunning wordt een emailadres voor Opdrachtgever ter beschikking gesteld.
43.	Iedere aflevering wordt voorzien van een pakbon. De pakbon dient duidelijk zichtbaar aangebracht te worden op de verpakking. Op elke pakbon staan minimaal de onderstaande gegevens vermeld: • Order-/bestelnummer; • Debiteurennummer; • Aantal colli; • Volledig afleveradres; • Omschrijving van de geleverde producten; • Aantallen en eenheden per product zoals deze op de bestelling staan vermeld; • Datum van de levering.
44.	Opdrachtnemer biedt, indien mogelijk, bij iedere Offerte 2 opties voor de gevraagde Binnenstoffering aan. De facilitair manager maakt uiteindelijk de keuze tussen optie 1 of 2, zie hiervoor stap 3 van de afroepprocedure.
45.	Afroepprocedure, nadere opdracht en levering bij normale vervangingen: • Stap 1. Opdrachtgever doet een Offerteaanvraag bij Opdrachtnemer, waarbij Opdrachtgever zoveel als mogelijk technische specificaties per 'artikel' per opdracht opgeeft. • Stap 2. Binnen 10 werkdagen levert Opdrachtnemer een Offerte aan bij Opdrachtgever. Opdrachtnemer verzorgt zelf het opnemen van de behoefte van Opdrachtgever en regelt

	het inmeten, waarbij ook de veiligheidsrisico's worden geïnventariseerd. In de offerte meldt Opdrachtnemer minimaal de volgende gegevens: ○ Naam CIZ-Locatie; ○ Offertenummer; ○ Aanvraagnummer CIZ; ○ Voor ieder artikel twee (2) opties aanbieden (indien mogelijk): ▪ Eigen artikelnummer Opdrachtnemer; ▪ Artikelnummer CIZ (indien bekend); ▪ Omschrijving; ▪ Kleur ▪ Aantal; ▪ Eenheid; ▪ Prijs; ▪ Bedrag per orderregel. ○ Totaalprijs; ○ Btw; ○ Planning en uitvoeringstermijn; ○ Namen en telefoonnummer leggers (gescreend en 24 uur vóór aanvang werkzaamheden); ○ Risico-inventarisatie en risicobeheersingsplan (24 uur vóór aanvang werkzaamheden); • Stap 3. Overleg over planning / goedkeuring Offerte (keuze optie 1 of 2). • Stap 4. Plaatsen van de Opdracht. • Stap 5. Na ontvangst van de Inkooporder neemt Opdrachtnemer contact op met de contactpersoon van het CIZ om de werkzaamheden definitief in te plannen. De contactpersoon van het CIZ geeft zo nodig detailaanwijzingen over de toegang van personen en materialen. • Stap 6. Uitvoering van de Opdracht. • Stap 7. Na uitvoering van de dienst overlegt Opdrachtnemer aan Opdrachtgever een werkbond als prestatieverklaring. Opdrachtgever dient deze, na akkoord van de uitgevoerde Dienst, te ondertekenen.
46.	Voor meer/minderwerk ontvangt Opdrachtgever van Opdrachtnemer een Offerte. Meer- of minderwerk kan door Opdrachtnemer worden uitgevoerd na schriftelijk akkoord van Opdrachtgever. Opdrachtnemer van Opdrachtgever ontvangt hiervoor een gewijzigde inkooporder met vermelding van meer/minderwerk.

Eisen aan het personeel

47.	Uitsluitend medewerkers van de Opdrachtnemer die een geldig identificatiebewijs en geldige VOG kunnen overleggen, mogen de Locaties betreden. De Opdrachtgever kan voorafgaand aan de betreding van de locatie de VOG opvragen. De Locatie mag uitsluitend worden betreden en verlaten via de daartoe aangewezen ingangen, doorgangen en routes. Men mag zich uitsluitend ophouden op plaatsen waar de werkzaamheden (laden en lossen) in het kader van deze Overeenkomst dienen te worden uitgevoerd.
48.	Het door Opdrachtnemer in te zetten personeel dient volledig op de hoogte te zijn van de van toepassing zijnde huisregels op de locatie en dient aanwijzingen van personeel van Opdrachtgever stipt op te volgen.
49.	Opdrachtnemer zet zoveel als mogelijk dezelfde medewerkers in.
50.	Conform de in Nederland geldende wet- en regelgeving dient Opdrachtnemer zeker te stellen dat de bij haar in dienst zijnde werknemers aan alle wettelijke voorschriften voldoen.
51.	Het Personeel van Opdrachtnemer draagt duidelijk herkenbare bedrijfskleding, zodat het Personeel van Opdrachtnemer duidelijk herkenbaar is binnen het gebied van Opdrachtgever.
52.	Het Personeel dat door Opdrachtnemer wordt ingezet is minimaal 18 jaar oud en beschikt over communicatieve vaardigheden, het Nederlandse taalniveau is ten minste op B1 en/of het Engelse taalniveau is ten minste op B1.

53.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de (vakinhoudelijke) opleiding en training van het Personeel dat wordt ingezet. Het Personeel is gekwalificeerd en heeft voldoende kennis om de gevraagde dienstverlening uit te voeren.
54.	Data dragende middelen op de Locatie zijn alleen toegestaan in overleg, na toestemming en na aanmelding van de data dragende middelen, van Opdrachtgever.

Indexatie

55.	Indexering: materiaalbestandsdeel Per 1 januari 2027 kunnen prijsaanpassingen jaarlijks worden gedaan op basis van CBS-indexering 051000-Meubelen, stoffering en decoratie, (2015=100) (2020=100) Cao-lonen per uur incl. bijzondere beloningen, totaal cao-sectoren, bedrijfstak M-N zakelijke dienstverlening, volgens het indexcijfer van oktober van het voorliggende kalenderjaar, gedeeld door het gebruikte indexcijfer van oktober van het kalenderjaar dat daarvoor ligt. Indexering op 1 januari 2027 houdt dan in: indexcijfer oktober 2026 gedeeld door het indexcijfer van oktober 2025. De (geïndexeerde) nieuwe tarieven worden afgerond op twee (2) cijfers achter te komma. Partijen informeren elkaar tijdig schriftelijk en onderbouwd met de juiste stukken, over de juiste indexcijfers en indexering.
-----	---

Facturering

56.	Opdrachtnemer verzendt de factuur elektronisch via Peppol. Als verzending via Peppol nog niet mogelijk is, dan ontvangt het CIZ graag de factuur als XML-bestand (UBL-formaat). Zie verder spelregels zaken doen met CIZ.
57.	Indien het CIZ op termijn besluit om factureren via Peppol voor zijn leveranciers verplicht te stellen, dient Inschrijver facturen elektronisch te kunnen verzenden, zodat deze met inachtneming van de door het CIZ gegeven specificaties elektronisch door het CIZ kunnen worden ontvangen en verwerkt. Hiervoor mogen geen kosten in rekening worden gebracht aan het CIZ.
58.	Elke bestelling/dienst wordt apart gefactureerd conform de bestelling en/of inkooporder.
59.	De betalingstermijn bedraagt 30 dagen na ontvangst van een factuur. Om de betalingstermijn te realiseren dienen facturen te voldoen aan de gestelde eisen.
60.	Na gunning kunnen er nadere afspraken gemaakt worden met betrekking tot de facturatie.

Communicatie en rapportages

61.	Er wordt door Opdrachtnemer één (1) vaste contactpersoon en een plaatsvervanger aangesteld die naast de vereiste kennis van de betreffende Raamovereenkomst met het CIZ ook beslissingsbevoegd is.
62.	Indien de contactpersoon langer dan vijf (5) Werkdagen afwezig is, wordt het CIZ hier proactief van op de hoogte gebracht, inclusief vermelding van een vervangend contactpersoon. Aan de pag. 5 bereikbaarheid van de vervangend contactpersoon worden dezelfde voorwaarden gesteld als aan die van de vaste contactpersoon.
63.	Tussen het CIZ en de Opdrachtnemer vindt minimaal één keer per jaar overleg plaats. Hierin komen de door het CIZ en/of de Opdrachtnemer gesignaleerde problemen en wijzigingen aan de orde, evenals de planning voor oplossing en implementatie
64.	De contactpersoon is telefonisch en per e-mail bereikbaar op werkdagen tussen 08:30 en 17:00 uur.
65.	Opdrachtnemer informeert het CIZ gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst tijdig in geval wijzigingen optreden in de Contactpersoon, de vervangend Contactpersoon en/of contactgegevens.

66.	Het verantwoordelijke management van de Opdrachtnemer beheerst de Nederlandse taal in woord en geschrift goed, voor zover relevant voor de uitvoering van de onderhavige opdracht.
67.	Ieder jaar vinden er voortgangs- en/of evaluatiegesprekken plaats tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Het eerste evaluatiegesprek tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer vindt plaats drie maanden na implementatie van de Raamovereenkomst.
68.	Op operationeel niveau vindt, indien daar behoefte aan is, besprekingen plaats tussen een aangewezen contactpersoon van een Locatie en de accountmanager van de Leverancier.

Ondertekening dat u voldoet aan de gestelde eisen

Inschrijver:

Naam rechtsgeldig vertegenwoordiger:

Functie rechtsgeldig vertegenwoordiger:

Handtekening rechtsgeldig
vertegenwoordiger: