

Bijlage C04 Programma van Eisen

voor de Europese openbare Aanbesteding voor Circulair meubilair

Aanbestedende dienst:

de Nederlandse Organisatie voor toegepast-natuurwetenschappelijk onderzoek TNO

Referentienummer : WS2620331248
Datum : 29 augustus 2025

Inhoudsopgave

1 Omschrijving dienstverlening.....	4
1.1 Gewenste situatie.....	4
1.2 Beschrijving van de opdracht	4
1.3 Algemene eisen productgroepen	5
1.4 Producttype en eisen	6
1.5 Refurbishen van meubilair	7
1.6 Levering second-life meubilair	8
1.7 Levering van nieuw duurzaam meubilair	9
1.8 Preventief onderhoud van meubilair	9
1.9 Correctief onderhoud van meubilair	10
1.10 Recyclen en afvoeren van meubilair	11
1.11 Inventariseren, digitaal registreren en beheren van meubilair	11
1.11 Optioneel: Leveren thuiswerkplekken.....	12
1.12 Optioneel: Externe herbestemming van meubilair	12
1.13 Optioneel: Verhuisbewegingen	12
1.14 Optioneel: Tijdelijke opslag van meubilair	12
1.15 Optioneel: Advieswerkzaamheden.....	13
2. Corporate Social Responsibility	14
2.1 Richtlijnen Organisatie voor Economische Samenwerking en Ontwikkeling.....	14
2.1.1 Mensenrechten	14
2.1.2 Werkgelegenheid en arbeidsverhoudingen.....	14
2.1.3 Milieu	15
2.1.4 Bestrijding van corruptie, omkopingsverzoeken en afpersing.....	15
2.2 Duurzaamheid	15
2.2.1 Materiaalgebruik	15
2.2.2 Transport	16
2.2.3 Certificering	16
2.2.4 Opstellen duurzaamheidsrapportage meubilair	16
2.3 Diversity, Equity en Inclusion	17
3 Samenwerking, communicatie en Overeenkomstmanagement.....	18
3.1 Duurzaam en innovatief partnership	18
3.2 Accountmanagement	18
3.3 Overlegstructuur	18
3.4 Informatievoorziening	19
3.5 KWIS-meldingen, oplostijden en calamiteiten	19
3.5.1 Oplostijden	19
3.5.2 Calamiteiten	20
4 Kwaliteit en monitoring	21
4.1 Kritische Prestatie Indicatoren	21
4.2 Procedure herstel (norm wordt niet behaald)	22
5 Personeel en organisatie.....	24
5.1 Eisen met betrekking tot medewerkers	24
5.2 Veiligheid	24
5.3 Risico Inventarisatie en Evaluatie	24
5.4 VGWM-plan.....	24
6 Security bij TNO	25

Programma van Eisen

6.1 Security-eisen	25
6.1.1 Doelstelling TNO-security beleid	25
6.2 Screeningsvormen en permanente begeleiding op locaties.....	25
6.2.1 Screeningsvormen binnen deze Aanbesteding.....	25
6.2.2 Verklaring omtrent Gedrag (VOG)	25
6.2.3 Locaties met Facility Security Clearance Certificate (FSCC)	25
6.2.4 FSCC-locaties met permanente begeleiding	26
6.2.5 Ontwikkelingen security eisen en wijzigingen screening niveau	26
6.3 Toegang tot locaties	26
6.3.1 Aanmelden en legitimatie.....	26
6.3.2 FSCC-locatie met security instructiefilm	26
6.3.3 TNO-toegangspas	26
6.3.4 Identificatie met vingerafdruk	26
6.3.5 Controle bij aankomst en vertrek	27
6.4 Compartimenten en informatiebeveiliging	27
6.4.1 Gebruik elektronische apparatuur.....	27
6.4.2 FSCC-locaties met volledige beperking op elektronische mobiele apparatuur	27
6.5 Overige eisen met betrekking tot security	27
7. Prijzen, facturatie en indexatie	28
7.1 Prijzen	28
7.2 Facturatie	28
7.3 Indexatie.....	28
7.3.1 Meubilair – productprijzen en loonkosten	28
7.3.2 Optioneel: Verhuisdiensten – transport- en opslagkosten	28
8. Implementatie	29
8.1 Implementatieplan	29
8.2 Afstemmingspunten bij aanvang implementatie	29

1 Omschrijving dienstverlening

In dit hoofdstuk wordt de gewenste situatie beschreven en de gevraagde dienstverlening. De gevraagde dienstverlening bestaat uit verschillende onderdelen welke in de volgende paragrafen nader worden uitgewerkt.

1.1 Gewenste situatie

In de gewenste situatie wil TNO dat het meubilair in lijn ligt met de ambities van CREF, het duurzaamheidsbeleid en het huisvestingsbeleid. De afdeling Facilitaire Zaken streeft naar een inspirerende en prettige werkomgeving op elke TNO-locatie, die bijdraagt aan de productiviteit en het welzijn van medewerkers bevordert. Op basis van deze ambities en evaluatie van de huidige overeenkomsten is een nieuw serviceconcept ontwikkeld, gebaseerd op de volgende uitgangspunten:

- **Circulaire dienstverlening:** bijdragen aan de duurzaamheidsdoelstellingen, met als doel een klimaat neutrale bedrijfsvoering in 2040;
- **Faciliteren van een geschikte, veilige, gezonde en duurzame werkomgeving:** ook bij veranderend kantoorgebruik;
- **Levensduurverlening en hergebruik:** onderhoud wordt planmatig (preventief) uitgevoerd;
- **Aanbodgerichte aanpak:** van levering van traditionele, lineaire levering naar circulaire dienstverlening gericht op instandhouding;
- **Regiepartner met kennis en expertise:** op het gebied van duurzaam en circulair meubilair;
- **Herkenbare look & feel:** standaardisatie en aansluiting bij de TNO huisstijl.

TNO streeft met deze Raamovereenkomst naar een hoge mate van duurzaamheid en circulariteit. Centraal staat het hergebruik van het huidige meubilair en verlengen van de levensduur. TNO volgt daarmee de principes van de R-ladder van Lansink.

Naast hergebruik vraagt deze aanpak om continue aandacht van de Dienstverlener voor preventief en correctief onderhoud, het beheren van de inventaris in een Meubel Managementsysteem (MMS). Dit wordt in hoofdstuk 1 en 2 van het Programma van Eisen toegelicht.

Dit concept betekent een overgang van een productgerichte leverancier naar een dienstverlenende partner. In dit Programma van Eisen genoemd als de Dienstverlener. Samen met deze Dienstverlener wil TNO ambities realiseren. Deze ambities zijn, in relatie tot deze aanbesteding, zijn uitgewerkt in onderstaande routekaart. De routekaart maakt onderscheid tussen verschillende periodes in de contracttermijn. Eén van de belangrijke onderdelen van de routekaart is het aanzienlijk verminderen van nieuw meubilair en maximaliseren van hergebruik van bestaand meubilair.



Figuur 1 TNO Routekaart

1.2 Beschrijving van de opdracht

De scope van de Raamovereenkomst omvat de volgende dienstverlening en leveringen:

- Levering van second-life meubilair;
- Levering van nieuw duurzaam meubilair;
- Correctief onderhouden van meubilair;
- Preventief onderhouden van meubilair;
- Refurbishen van meubilair;
- Recyclen & afvoeren van meubilair;
- Inventariseren, registreren en beheren van een digitaal meubilair bestand;
- Opstellen duurzaamheidsrapportage meubilair.

De volgende werkzaamheden zijn optioneel:

Programma van Eisen

- Herbestemmen van meubilair (extern, buiten TNO);
- Verhuisbewegingen: verhuizen van (bestaand) meubilair tussen TNO-locaties;
- Tijdelijke opslag van meubilair (extern);
- Advieswerkzaamheden.

In de paragrafen die volgen worden bovenstaande dienstverleningen en leveringen verder gespecificeerd.

Buiten scope

Een aantal zaken gerelateerd aan meubilair vallen buiten scope van deze Aanbesteding:

- Ontwerp- en architect werkzaamheden;
- Leveren en onderhouden van maatwerkmeubilair zoals pantry's, receptiemeubels en (maatwerk) plantenbakken;
- Meubilair t.b.v. laboratoria;
- 24-uursstoelen;
- Arbo/aangepaste bureaustoelen, deskbikes, etc.;
- Whiteboards en wandpanelen;
- Sportlockers.

1.3 Algemene eisen productgroepen

Binnen scope vallen de productgroepen bureaus, stoelen, overig zitmeubilair, tafels en modulaire ruimtes.

TNO stelt onderstaande eisen aan alle productgroepen:

- Ergonomie: Ondersteunt een gezonde werkhouding volgens ergonomische richtlijnen;
- Flexibiliteit: Flexibel inzetbaar, eenvoudig te verplaatsen of aan te passen aan verschillende werkopstellingen;
- Veiligheid: Veilig in gebruik, stabiel, zonder scherpe randen of gevaarlijke onderdelen;
- Gebruiksgemak: Eenvoudig in gebruik;
- Esthetiek: Representatieve uitstraling, passend bij de gewenste kantoorinrichting;
- Duurzaamheid: Duurzaam geproduceerd en ontworpen voor een lange levensduur;
- Circulariteit: Ontworpen voor hergebruik, demontage en recycling van onderdelen en materialen;
- Ontworpen voor hergebruik, demontage en recycling van onderdelen en materialen.
- Ontworpen voor hergebruik, demontage en recycling van onderdelen en materialen.
- Materialen: hoogwaardige kwaliteit, kras- en stoot vast slijtvaste volgens relevante normen (NEN/NPR);
- Stoffering: Slijtvast, vuilafstotend, eenvoudig te reinigen en onderhoudsvriendelijk;
- Constructie: Stevige en stabiele constructie bestand tegen intensief gebruik;
- Brandveiligheid: Brandvertragende materialen (minimaal klasse B-s1, d0);
- Onderhoud: Onderhoudsvriendelijk en bestand tegen dagelijks gebruik;
- Gebruiksduur: Geschikt voor langdurig dagelijks gebruik, ontworpen voor intensief gebruik van minimaal 8 uur per werkdag, zonder verlies van functionaliteit, stabiliteit of comfort;
- Afmeting en vormen: Verschillende maten, vormen en hoogtes, passend bij de inrichting en functionele behoeften van TNO-locaties.

Zie paragraaf 2.2 voor aanvullende duurzaamheidseisen.

Normeringen

Voor het leveren van meubilair gelden onderstaande normeringen. De Dienstverlener levert uitsluitend producten die aantoonbaar voldoen aan deze normen aan de relevante delen van deze normen. Producten die hier niet aan voldoen, worden door TNO niet geaccepteerd.

Algemene normeringen (voor alle productgroepen):

- NEN-EN 1335 Maatvoeringen, instelmogelijkheden en bijbehorende verstel bereiken;
- NEN-EN 1335-2 Kantoormeubelen – kantoorstoelen; veiligheidseisen;
- NEN-EN 527 Kantoormeubelen – werktafels en bureaus;
- NEN 1824 Ergonomische eisen voor de oppervlakte van kantoorwerkplekken;
- NEN-EN-ISO 9241 Ergonomische eisen voor kantoorarbeid met beeldschermen;
- NEN-EN 527 Veiligheids-, sterkte en duurzaamheidseisen voor werktafels en bureaus;
- NPR 1813 Speciale Nederlandse richtlijn die rekening houdt met de lengteverschillen van mensen in Nederland.

Specifieke normeringen (voor zit- en vergadermeubilair, exclusief bureaustoelen):

- NEN-EN 16139 – Functionele en veiligheidseisen voor niet-residentiële stoelen;
- NEN-EN 15372 – Functionele en veiligheidseisen voor niet-residentiële tafels;

TNO behoudt zich het recht voor om deze eisen aan te passen indien relevante normen wijzigen of nieuwe (innovatieve) inzichten ontstaan.

TNO huisstijl

Het meubilair dient leverbaar te zijn in diverse uitvoeringen en kleuren, waaronder variaties in stoffering en afwerking. Hierbij wordt de huisstijl van TNO gevolgd. Ter illustratie hiervan wordt verwezen naar Bijlage C07 Impressie TNO huisstijl locaties. Dit betreft de nieuwe TNO Huisstijl vastgesteld in 2025. Bijlage C11 Foto-impressie TNO huidig meubilair 2025 geef een representatieve selectie van TNO locaties en het huidige meubilair.

1.4 Producttype en eisen

Binnen scope van deze Aanbesteding vallen de onderstaande producttypes. De Dienstverlener is in staat om deze te onderhouden, ongeacht welk merk, type of uitvoering, dus ook als deze niet door Dienstverlener zelf zijn geleverd. Daarnaast is de Dienstverlener verantwoordelijk voor het leveren van zowel second-life als duurzaam nieuw meubilair. Alle het gespecificeerde meubilair in dit Programma van Eisen (PvE) zijn niet limitatief voor de te leveren producten.

Productgroep	Producttype	Eisen
Bureaus	Bureau werkplekken, bureau zit-zit en bureau zit-sta	Functioneel: algemeen · Bladmaat standaard 160x80 cm (standaard maatvoering bij TNO) · Beschikbaarheid andere maten blad, waaronder 180x80 cm en 120x80 cm · Blad met afgeronde hoeken · T-poot onderstel voor standaard bureau · Hoogteverstelling zit-zit, zit-sta, conform NEN- en NPR-normen · Hoogteverstelling via inklapbare/inschuifbare slinger of elektrisch bediening · Geïntegreerde kabelgoot onder blad of doorvoer voor bekabeling · Minimaal 2 geïntegreerde stroompunten per bureau (230V) EN netsnoer van ten minste 2,5 meter · Bureau uitvoeringen geschikt voor plaatsing in verschillende kantooropstellingen (solo, duo, blok) · Op verzoek voorzien van akoestische tussenschotten
Stoelen	Bureaustoelen, vergaderstoelen, restaurantstoelen	Functioneel: algemeen · Voorzien van viltjes, glijders of wielen die zijn afgestemd op de ondergrond (hard of zacht) Functioneel: bureaustoelen · Volledig ergonomisch instelbaar · Verstelbare armleggers en rugleuning · Synchroon mechanisme met vaste verhouding tussen zitting en rug · Traploze gewichtsinstelling (50–120 kg) · Zitting in hoogte en diepte verstelbaar · 3D-armleggers (hoogte, breedte, diepte) · Rugleuning met verstelbare lendensteun · Kantelbare zit- en rugleuning · 5-teens onderstel met wielen, geschikt voor harde en zachte vloeren Functioneel: vergaderstoelen en restaurantstoelen · Stoelen zijn leverbaar in varianten: met of zonder armleuning, met of zonder kuipvorm, met diverse onderstellen, met of zonder stoffering, stapelbaar en/of koppelbaar, met vaste of licht verende rugleuning.
Overig zitmeubilair	Krukken, poefjes, banken, fauteuils	Functioneel: algemeen · Voorzien van viltjes, glijders of wielen die zijn afgestemd op de ondergrond (hard of zacht) · Verschillende uitvoeringen beschikbaar, waaronder: met of zonder rugleuning of armleuningen, met of zonder stoffering, in vaste of draaibare uitvoering (voor fauteuils) · In diverse afmetingen en zithoogtes · Toepasbaar in diverse ruimten zoals ontvangstruimte, overlegplekken, pantry's en bedrijfsrestaurant
Tafels	Vergadertafels, restauranttafels, bijzettafels, aanlandtafels, klaptafels, hoge bartafels.	Functioneel: algemeen · Voorzien van vloerbescherming (viltjes, glijders of wielen) afgestemd op de ondergrond (hard of zacht) · Leverbaar in diverse uitvoeringen: vormen rond, ovaal, rechthoekig, vierkant, diverse hoogtes: standaard, loungehoogte, stahoogte, bladtypes vast en inklapbaar, onderstellen vast en verrijdbaar · Toepasbaar in diverse ruimten zoals ontvangstruimte, overlegplekken, pantry's en bedrijfsrestaurants · Tafels zijn leverbaar in diverse afmetingen. Genoteerde aantal zitplaatsen per tafeltype en formaat kan variëren Functioneel: specifiek

		· Vergadertafels: opstellingen geschikt voor 4 - 20 personen, voorzien van inbouwmodule voor stroom, data en AV-aansluitingen (aantal naar verhouding zitplaatsen) · Restauranttafels: geschikt voor 2- 8 personen, stabiel en onderhoudsvriendelijk · Bijzettafels: compact, licht, geschikt voor wachtruimtes en lounges. · Aanlandtafels: geschikt voor 6–10 personen, bij voorkeur stahoogte. · Bartafels: geschikt voor 6–10 personen, stahoogte, stabiel onderstel. · Klaptafels: inklapbaar, verrijdbaar, geschikt voor multifunctioneel gebruik.
Opbergen	Kasten, lockers, ladeblok	Functioneel: algemeen · Alle opbergmeubelen zijn geschikt voor opbergen van vertrouwelijke, waardevolle en/of kwetsbare goederen en zijn afsluitbaar met een sleutel of elektronisch slot · Moedersleutelsysteem is vereist Functioneel: kasten kantoorruimtes · Modulair systeem voor kantoorruimtes · Optioneel met akoestische panelen · Geschikt voor afscherming van werkplekken Functioneel: kasten opslagruimtes · Stalen roldeurkasten voor opslagruimtes · Geschikt voor onder andere archief – en verhuisdozen, apparatuur · Voorzien van meerdere in hoogte verstelbare legborden per kast · Optioneel met uittrekframe voor hangmappen Functioneel: lockers · Locker opbergmeubel met meerdere afsluitbare compartimenten · Optioneel met elektronisch slot met gebruikersherkenning (bijv. RFID of pincode) Functioneel: ladeblok · Vrijstaand en verrijdbaar · Past onder standaard bureau · Minimaal 3 laden, optioneel voorzien van uittrekframe hangmappen
Modulaire ruimtes	Overlegpods: belcellen, vergaderboxen en hybride werkunits	Functioneel: algemeen · Vrijstaand en verplaatsbaar zonder permanente bevestiging aan vloer of plafond · Modulair ontwerp: eenvoudig te (de)monteren, aan te passen en te verplaatsen · Afsluitbaar en akoestische privacy · Geïntegreerde LED- verlichting, minimaal 300 Lux · Stroomaansluitingen (minimaal 1x 230V stopcontact en 1x USB-aansluiting) · Leverbaar en verplaatsbaar via lift of trappenhuis · Mogelijk met losse en vaste inrichting · Diverse uitvoeringen: belcel staand/zitten, bureauwerkplek, vergadertafel · Diverse afmetingen: waaronder 1-persoons, 2- personen, 4- personen · Akoestische isolatie, minimale dB waarde: 30 dB geluidsreductie 1-persoonsruimte · Actieve mechanische ventilatie met minimaal 30m3/per uur per persoon luchtverversing

Tabel 1 Beschrijving productgroepen

1.5 Refurbishen van meubilair

De Dienstverlener voert op aanvraag van TNO refurbishment uit op alle meubelgroepen binnen de scope van deze Raamovereenkomst. De Dienstverlener levert vooraf een offerte en planning aan bij TNO. Pas na expliciete goedkeuring op de offerte en planning door TNO, gaat de Dienstverlener de refurbishment uitvoeren. De Dienstverlener is verantwoordelijk voor de volgende werkzaamheden:

- Reparatie of vervanging van constructieve onderdelen en mechanieken (bijvoorbeeld poten en verbindingen);

Programma van Eisen

- Versterken van dragende elementen (bijvoorbeeld lassen, lijmen, vervangen van onderstellen);
- Schuren en lakken van houten oppervlakken;
- Poedercoaten of spuiten van metalen onderdelen;
- Reinigen of polijsten van kunststof of metaal;
- Vervanging van stoffering;
- Opnieuw vullen van kussens of zittingen;
- Vervanging van onderdelen of toevoegen functionaliteit (bijvoorbeeld tafelbladen of kabeldoorvoer);
- Andere vergelijkbare werkzaamheden.

Duurzaamheid

Bij het refurbishen maakt de Dienstverlener gebruik van duurzame materialen, zoals beschreven in hoofdstuk 2 van dit PvE.

Garantie

Voor de garantie op gere refurbished meubilair geldt een periode van 5 jaar. Gedurende deze periode zijn alle kosten voor vervanging, reparatie, service en inclusief arbeid en transport voor rekening van de Dienstverlener. De garantie gaat in vanaf de datum van levering. Schade of gebreken die het gevolg zijn van onjuist gebruik, nalatig handelen of opzettelijke beschadiging door de TNO vallen niet onder deze garantie. In dergelijke gevallen is de Dienstverlener niet gehouden tot kosteloos herstel of vervanging.

Levertijden en transport

Voor het uitvoeren van refurbishment geldt een maximale doorlooptijd van 10 weken na akkoord op de offerte, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen. Indien levering binnen deze termijn niet haalbaar blijkt, zorgt de Dienstverlener kosteloos voor een kwalitatief gelijkwaardig vervangend product. De levering van gere refurbished meubilair omvat altijd het transport, inhuizen en (de)montage op de juiste verdieping, tenzij TNO vooraf anders heeft aangegeven.

TNO stelt het voorkomen van deellieferingen als eis. De Dienstverlener hanteert een proactieve aanpak om leveringen zoveel mogelijk in één keer te realiseren. Verder gelden de volgende eisen voor Dienstverlener:

- Verpakkingen voldoen aan de EU-Verpakkingsrichtlijnen. Er wordt niet meer verpakkingsmateriaal gebruikt dan nodig is voor een kwalitatief goede aanlevering;
- Verpakkingsmateriaal mee retour te nemen en hergebruiken of duurzaam afvoeren;
- Slimme en duurzame keuzes maakt in het transport.

TNO vraagt de Dienstverlener om mobiliteit binnen de opdracht voor TNO te beperken en zo duurzaam mogelijk vorm te geven. In hoofdstuk 2 van dit PvE worden de eisen aan transport verder gespecificeerd.

1.6 Levering second-life meubilair

In de basis wordt er gemaakt van het bestaande meubilair van TNO. Wanneer dit niet toereikend is, dient de Dienstverlener second-life meubilair te leveren.

Standaardisatie en esthetische eisen

Uniformiteit en standaardisatie zijn belangrijke thema's binnen TNO's werkomgeving. Daarnaast dienen de second-life producten een representatieve uitstraling te hebben, ondanks dat het meubilair een eerder leven heeft gehad.

Het te leveren meubilair dient qua uitstraling en look & feel aan te sluiten bij de TNO huisstijl. Zie ter beeldvorming Bijlage C07 Impressie TNO huisstijl locaties.

TNO stelt tenminste de volgende minimeisen aan second-life meubilair:

- Het meubilair voldoet aan de functionele en kwaliteitseisen zoals genoemd in paragraaf 1.2;
- Het meubelstuk is voorzien van een (digitale) handleiding of gebruiksaanwijzing;
- Voor toegepaste materialen gelden eisen, zoals beschreven in hoofdstuk 2 van dit PvE;
- Het meubilair is schoon en vrij van beschadigingen, krassen of vlekken met uitzondering van onderstaande tabel.

Indien leveren van second-life niet mogelijk is of niet voldoet aan gestelde eisen, mag de Dienstverlener met akkoord van TNO overgaan tot de levering van nieuw meubilair.

	Wel acceptabel	Niet acceptabel
Onderstellen	Lichte krassen/vegen door gebruik	Diepe krassen/deuken op zichtbare delen
(tafel)bladen	Lichte krassen/vegen door gebruik met maximale lengte 5 cm. Deukjes met maximale omvang van 2 euro muntstuk.	Diepe krassen/deuken op zichtbare delen Beschadigde hoeken Beschadigingen die openhalen kleding/verwondingen veroorzaken
Bureaustoelen	Lichte krassen/deukjes op minder zichtbare delen	Diepe krassen/deuken op zichtbare delen Vervuilde stoffering
Stoelen	Lichte krassen/deukjes op minder zichtbare delen met maximale omvang van 2 euro muntstuk.	Diepe krassen/deuken op zichtbare delen
Stoffering	Veroudering zonder zichtbare slijtage, scheuren of vlekken. Lichte verkleuring, lichte vervaging van de stof	Zichtbare slijtage, scheuren, vlekken
Kasten	Lichte krassen/vegen door gebruik met maximale lengte 5 cm. Deukjes met maximale omvang van 2 euro muntstuk.	Diepe krassen/deuken op zichtbare delen Defecte sloten

Tabel 2 Toelichting beschadigingen second-life producten

Programma van Eisen

Garantie

Voor het second-life meubilair geldt een garantieperiode van 5 jaar. Gedurende deze periode zijn alle kosten voor vervanging, reparatie en service, inclusief arbeid-, transport- en voorrijkosten volledig voor rekening van de Dienstverlener. De garantie gaat in vanaf de datum van levering. Garantieverplichtingen blijven van toepassing, ook na beëindiging van de Raamovereenkomst. Schade of gebreken die het gevolg zijn van onjuist gebruik, nalatig handelen of opzettelijke beschadiging door de TNO vallen niet onder deze garantie. In dergelijke gevallen is de Dienstverlener niet gehouden tot kosteloos herstel of vervanging.

Levertijden en transport

Voor de levering van second-life meubilair geldt een maximale levertijd van 10 weken na akkoord op offerte, tenzij anders schriftelijk overeengekomen tussen TNO en de Dienstverlener. Indien de Dienstverlener deze termijn niet kan na komen, dient TNO kosteloos te zorgen voor een kwalitatief gelijkwaardig vervangend product om de langere levertijd te overbruggen. De levering van second-life meubilair is altijd inclusief inhuizen en montage op de desbetreffende verdieping, tenzij door TNO anders aangegeven. Deelleveringen zijn niet gewenst tenzij TNO anders aangeeft en/of in overleg met TNO wordt overeengekomen. De Dienstverlener is verplicht een proactieve aanpak te hanteren om leveringen zoveel mogelijk in één keer uit te voeren.

Daarnaast gelden de volgende aanvullende eisen aan de Dienstverlener:

- Verpakkingen voldoen aan de Europese Verpakkingsrichtlijnen (EU-Verpakkingsrichtlijnen) en bevatten niet meer materiaal dan noodzakelijk voor een kwalitatief goede levering.
- Verpakkingsmateriaal wordt mee retour genomen, hergebruikt of duurzaam afgevoerd.
- Transport wordt zo duurzaam mogelijk ingericht om mobiliteit binnen de opdracht voor TNO te beperken. Nadere eisen aan transport staan beschreven in hoofdstuk 2.

Informatie over het parkeren op locatie is te vinden in Bijlage C05 TNO locaties en omvang cijfers kantooromgeving. Kosten voor parkeren zijn voor eigen rekening Dienstverlener en worden niet door TNO vergoed.

1.7 Levering van nieuw duurzaam meubilair

Alleen als het bestaand huidige meubilair van TNO en second-life producten niet toereikend is of volstaan, levert de Dienstverlener nieuw duurzaam meubilair. Aan de levering van nieuw meubilair stelt TNO onderstaande eisen.

Standaardisatie

Voor de levering van nieuw duurzaam meubilair geldt dat het meubilair dient aan te sluiten bij het huisstijl van TNO. Opgenomen in Bijlage C07 Impressie TNO huisstijl locaties. De specifieke eisen voor het materiaalgebruik zijn vastgelegd in paragraaf 2.2.1 van dit PvE.

Garantie

Op het nieuw geleverde meubilair geldt een garantieperiode van 10 jaar. Gedurende deze periode zijn alle kosten voor vervanging, reparatie, service en inclusief arbeid en transport voor rekening van de Dienstverlener. De garantie gaat in vanaf de datum van levering. Garantieverplichtingen blijven van toepassing, ook na beëindiging van de Raamovereenkomst. Vervangende onderdelen dienen tot minimaal 10 jaar na oplevering van het meubilair kunnen worden geleverd. Schade of gebreken die het gevolg zijn van onjuist gebruik, nalatig handelen of opzettelijke beschadiging door de TNO vallen niet onder deze garantie. In dergelijke gevallen is de Dienstverlener niet gehouden tot kosteloos herstel of vervanging.

Levertijden en transport

Voor de levering van nieuw meubilair geldt een maximale levertijd van 10 weken na akkoord op offerte, tenzij anders schriftelijk overeengekomen tussen TNO en de Dienstverlener. Indien de Dienstverlener deze termijn niet kan na komen, dient de Dienstverlener kosteloos te zorgen voor een kwalitatief gelijkwaardig vervangend product om de lange levertijd te overbruggen. De levering van nieuw meubilair is altijd inclusief inhuizen en montage op de desbetreffende verdieping, tenzij door TNO anders aangegeven. Deelleveringen zijn niet gewenst tenzij TNO anders aangeeft en/of in overleg met TNO wordt overeengekomen. De Dienstverlener is verplicht een proactieve aanpak te hanteren om leveringen zoveel mogelijk in één keer uit te voeren.

Daarnaast gelden de volgende aanvullende eisen aan de Dienstverlener:

- Verpakkingen voldoen aan de EU-Verpakkingsrichtlijnen en bevatten niet meer materiaal dan noodzakelijk voor een kwalitatief goede levering.
- Verpakkingsmateriaal wordt mee retour genomen en hergebruikt of duurzaam afgevoerd.
- Transport wordt zo duurzaam mogelijk ingericht om mobiliteit binnen de opdracht voor TNO te beperken. Nadere eisen aan transport staan beschreven in hoofdstuk 2 van dit PvE.

Informatie over het parkeren op locatie en mogelijkheden om te laden en lossen is te vinden in Bijlage C05 TNO locaties en omvang cijfers kantooromgeving. Kosten voor parkeren worden niet door TNO vergoed.

1.8 Preventief onderhoud van meubilair

De Dienstverlener voert jaarlijks proactief preventief onderhoud uit. Dit geldt voor het meubilair dat de Dienstverlener geleverd heeft én het meubilair dat TNO al heeft en niet door de Dienstverlener is geleverd. TNO hanteert hierbij de volgende frequenties:

- Bureaus en bureaustoelen: 1 keer per jaar;
- Overig meubilair: 1 keer per twee jaar.

Frequentie en onderhoudsplan

De Dienstverlener stelt jaarlijks een onderhoudsplanung op voor dat betreffende jaar. In dit plan wordt aangegeven welk meubilair op welke locaties per jaar wordt onderhouden en welke werkzaamheden door de Dienstverlener worden uitgevoerd. Hierbij is proactief advies vanuit de Dienstverlener gewenst, wanneer TNO constateert dat onderhoud voor bepaalde productgroepen of locaties frequenter nodig is.

Werkzaamheden

Het preventief onderhoud wordt op de locaties van TNO uitgevoerd. De werkzaamheden bestaan tenminste uit het controleren, reinigen en smeren van alle bewegende delen, vastzetten van loszittende onderdelen en vervangen van defecte onderdelen. Het verwerken van de mutaties in het MMS, zoals onderhoud en reparaties, zijn onderdeel van het preventief onderhoud. De Dienstverlener dient in staat te zijn stoffering van meubilair te reinigen. Deze dieptereiniging kan op verzoek door TNO worden opgenomen in de preventieve onderhoudsronde. De Opdrachtnemer brengt daar een aparte offerte voor uit. Kleine reparaties worden direct door Dienstverlener uitgevoerd. Hieronder verstaat TNO werkzaamheden die minder dan 1 uur in beslag nemen en geen specialistisch gereedschap vereisen. Hierbij kan gedacht worden aan: vervangen van wielen, aandraaien van schroeven en smeren van gasveren.

Grote reparaties of grote aantallen worden uitsluitend uitgevoerd na overleg en goedkeuring door TNO. Bij het preventief onderhoud wordt zoveel mogelijk gebruik gemaakt van bestaande materialen/onderdelen. Indien het defecte onderdeel behoort tot een meubelstuk dat buiten de garantietermijnen valt, dan kan de Dienstverlener de kosten voor vervanging declareren, mits voorafgaand overleg en goedkeuring door TNO heeft plaatsgevonden. Klein materiaal en voorrijkosten is bij preventief onderhoud inbegrepen. Onder klein materiaal verstaan we verbruiksartikelen en hulpmiddelen van geringe waarde die nodig zijn bij het uitvoeren van onderhoudswerkzaamheden. Denk aan zaken zoals: schroeven, pluggen, spijkers, lijm, kit, etc.

Garantie

Op de uitgevoerde werkzaamheden (lees: reparaties) tijdens het preventief onderhoud geldt een garantieperiode van 1 jaar.

Levertijden en transport

Om transportbewegingen te minimaliseren, dient preventief en correctief onderhoud zoveel mogelijk geclusterd te worden door de Dienstverlener. Voor het transport vult de Dienstverlener een bedrag per kilometer in in het prijzenblad. Deze kosten worden berekend van de vestiging/locatie van de organisatie tot de betreffende locatie van TNO.

1.9 Correctief onderhoud van meubilair

De Dienstverlener voert correctief onderhoud uit op al het meubilair van TNO naar aanleiding van een melding van TNO. Dit geldt voor het meubilair dat de Dienstverlener geleverd heeft én het meubilair dat TNO al heeft en niet door de Dienstverlener is geleverd. Bij het correctief onderhoud wordt zoveel mogelijk gebruik gemaakt van bestaande materialen/onderdelen. Klein materiaal en voorrijkosten is bij correctief onderhoud inbegrepen. Onder klein materiaal verstaan we verbruiksartikelen en hulpmiddelen van geringe waarde die nodig zijn bij het uitvoeren van onderhoudswerkzaamheden. Denk aan zaken zoals: schroeven, pluggen, spijkers, lijm, kit, etc. Indien het defecte onderdeel behoort tot een meubelstuk dat buiten de garantietermijnen valt, dan kan de Dienstverlener de kosten voor vervanging declareren, mits voorafgaand overleg en goedkeuring door TNO heeft plaatsgevonden.

Werkzaamheden

Het correctief onderhoud wordt zoveel mogelijk op de locaties van TNO uitgevoerd. De werkzaamheden bestaan uit herstellen van defecten of schade aan meubilair na melding van TNO. De Dienstverlener is verantwoordelijk voor het herstellen van de gebreken door middel van reparatie, vervangen van onderdelen of beschadigingen. Het verwerken van de mutaties in het MMS, zoals onderhoud en reparaties, zijn onderdeel van het correctief onderhoud.

Garantie

Op de uitgevoerde werkzaamheden tijdens het correctief onderhoud geldt een garantieperiode van 1 jaar.

Levertijden en transport

Om transportbewegingen te minimaliseren, dient preventief en correctief onderhoud zoveel mogelijk geclusterd te worden door de Dienstverlener. Voor het transport vult de Dienstverlener een bedrag per kilometer in in het prijzenblad. Deze kosten worden berekend van de vestiging/locatie van de organisatie tot de betreffende locatie van TNO.

Ondersteuning en instructies

De Dienstverlener geeft op verzoek van TNO-ondersteuning, instructies en/of training op locatie van TNO, zodat kleine reparaties door TNO kunnen worden uitgevoerd waarbij de garantie gewaarborgd blijft.

Kosten en voorwaarden

Een geconstateerd gebrek met een geraamde waarde tot € 100,- excl. btw (per item) dient direct gerepareerd te worden door de Dienstverlener met een maximum van € 500,- excl. btw per onderhoudsactiviteit-/ronde. Indien de geraamde waarde van het geconstateerde gebrek hoger is, dan overlegt de Dienstverlener met de TNO.

1.10 Recyclen en afvoeren van meubilair

Tijdens de duur van de Raamovereenkomst kan meubilair vrijkomen dat niet langer nodig is, bijvoorbeeld door herinrichting of veranderde werkbehoeften, en/of niet meer voldoet aan TNO- of Arbo-eisen. Uitgangspunt is dat TNO geen voorraad aan houdt. Indien hergebruik intern niet mogelijk is, dient het meubilair duurzaam te worden afgevoerd.

De Dienstverlener is verantwoordelijk voor het maximaal hergebruiken van materialen en onderdelen bij levering, onderhoud en afvoer van meubilair. Indien hergebruik niet mogelijk is, worden materialen gescheiden en duurzaam gerecycled conform de actuele milieunormen. Afvoer naar restafval is uitsluitend toegestaan indien hergebruik of recycling aantoonbaar niet haalbaar is. De duurzame afvoer van meubilair dat vrijkomt tijdens reguliere onderhouds- of leveringsmomenten (bijvoorbeeld bij vervanging) geschiedt kosteloos. Voor grootschalige of incidentele afvoer (bijvoorbeeld bij herinrichting of projectmatige leegloop) vindt voorafgaand overleg plaats over de aanpak en eventuele kosten.

1.11 Inventariseren, digitaal registreren en beheren van meubilair

De dienstverlener is verantwoordelijk voor het inventariseren, digitaal registreren en beheren van het meubilair in een Meubel Management Systeem (MMS). Dit omvat:

- Inventarisatie van het meubilair dat reeds aanwezig is en in gebruik is op de locaties van TNO;
- Inventarisatie van het meubilair dat reeds aanwezig is en wordt opgeslagen van/bij TNO (optioneel);
- Aanschaf van de informatiedrager;
- Aanbrengen van de informatiedrager en vervanging;
- Registratie in het MMS;
- Mutatiebeheer in het MMS;
- Rapportage en communicatie over data in het MMS.

Deze werkzaamheden zijn gedurende de gehele looptijd van de Raamovereenkomst van toepassing op al het bestaande en toekomstige meubilair van TNO.

Planning

Deze inventarisatie en registratie in het MMS dient in de eerste 4 contractjaren afgerond te zijn voor alle hoofdlocaties van TNO, zie Bijlage C05 TNO locaties en omvang cijfers kantooromgeving. Na 6 contractjaren heeft de Dienstverlener de inventarisatie en registratie voor alle panden afgerond (hoofdlocaties en nevenlocaties). Bij een aanvraag van meubilair (dat nog niet geregistreerd is) dient de Dienstverlener actief contact op te nemen met andere TNO-locatie om interne beschikbaarheid na te gaan.

Inhoud Meubel Management Systeem

Het MMS dient ten minste inzicht geven in:

- Uitgevoerd correctief en preventief onderhoud, reparaties, refurbishment ten behoeve van de instandhouding en eventueel vervanging van meubilair;
- Meubilair dat in gebruik is en/of in voorraad staat;
- Het onderhoudsproces en -planning (inclusief voorspellingen).

Informatie per item

Elk item wordt door de Dienstverlener voorzien van een informatiedrager en geregistreerd in een MMS, dat door de Dienstverlener wordt beheerd. In het MMS en op de tag wordt ten minste het volgende vastgelegd:

- Locatie;
- Verdieping;
- Producent;
- Leverancier;
- Productgroep;
- Producttype;
- Productspecificaties (kleur, type, merk, vorm, materiaal);
- Ordernummer;
- Leverdatum;
- Aanschafprijs (bij product geleverd door Dienstverlener);
- Datum einde garantie;
- Foto;
- Materiaalpaspoort;
- CO2 impact;
- Status, classificatie (volgens R-ladder);
- Onderhoudshistorie.

Classificatie

De classificatie van het meubilair vormt een essentieel onderdeel van de inventarisatie binnen het MMS, omdat het inzicht biedt in de staat, het gebruik en de vervangingsbehoefte van het meubilair. TNO hanteert de volgende classificaties, conform de R-ladder:

- **Goed:** het meubilair is één op één herbruikbaar zonder benodigde aanpassingen;
- **Redelijk:** het meubilair is herbruikbaar na het uitvoeren van kleine aanpassingen zoals een reparatie of reiniging;
- **Matig:** het meubilair wordt pas ingezet worden na refurbishment en/of complexe reparaties;

Programma van Eisen

- **Slecht:** het meubilair voldoet niet aan de gestelde norm en is niet herbruikbaar.

Mutaties

De Dienstverlener is verantwoordelijk voor het correct registreren en bijhouden van de mutaties van het product, voor zover deze mutaties bij hem bekend zijn of aan hem zijn gemeld. Onder mutaties verstaat TNO onder andere een verplaatsing, levering of een uitgevoerde handeling, zoals preventief en correctief onderhoud of refurbishment. Het up to date houden van dit systeem is essentieel voor het kunnen uitvoeren van beheer- en onderhoudstaken en bij huisvestingsprojecten. De Dienstverlener draagt zorg voor de verwerking van de mutaties voordat een levering/werkzaamheden worden opgeleverd.

Licentie en toegang

De Dienstverlener stelt het MMS continu beschikbaar via een digitale portal. Een selectief aantal TNO-medewerkers ontvangen instructie over het gebruik en de registratie. Per locatie zijn minimaal 2 gebruikerslicenties beschikbaar. Medewerkers van TNO die gebruik zullen maken van het MMS krijgen kosteloos een training van de Dienstverlener over het gebruik en wijze van registratie.

Overdracht

De data in het MMS betreft eigendommen van TNO. Het behoud van de data en kosteloos overdragen van de data op verzoek van TNO is vereist om continuïteit, transparantie en onafhankelijkheid van de dienstverlening te waarborgen, bijvoorbeeld bij beëindiging van de Raamovereenkomst of leverancierswissel.

1.11 Optioneel: Leveren thuiswerkplekken

Het leveren van thuiswerkplekken is optionele dienstverlening binnen deze Raamovereenkomst en vindt uitsluitend plaats op afroepbasis. Dit omvat het leveren van ergonomische thuiswerkplekken bij de medewerkers thuis, bestaande uit een bureau en/of bureaustoel. De leverancier draagt zorg voor logistiek, montage en eventuele retourstromen. Voor de levering geldt thuis, tot over de eerste drempel. Levering vindt plaats op afroep, afgestemd op individuele behoeften en planning. De producten voldoen aan de geldende arbo- en duurzaamheidsnormen zoals in dit Programma van Eisen beschreven. De te leveren producten worden door TNO en de Opdrachtnemer in de implementatieperiode vastgesteld.

1.12 Optioneel: Externe herbestemming van meubilair

Het zoeken van een externe bestemming van TNO meubilair is een optionele dienstverlening binnen deze Raamovereenkomst en wordt uitsluitend op afroepbasis door TNO aangevraagd. Tijdens de duur van de Raamovereenkomst kan meubilair vrijkomen dat niet langer nodig is, bijvoorbeeld door herinrichting of veranderde werkbehoeften, en/of niet meer voldoet aan TNO- of Arbo-eisen. Uitgangspunt is dat TNO geen voorraad aan houdt. Indien intern hergebruik of recycling niet wenselijk is, kan TNO de Dienstverlener verzoeken het meubilair extern te herbestemmen, bijvoorbeeld via donatie of verkoop aan derden. Eventuele opbrengsten uit herbestemming (restwaarde) komen toe aan TNO, tenzij anders overeengekomen. De Dienstverlener rapporteert hierover op transparante wijze.

1.13 Optioneel: Verhuisbewegingen

Verhuisbewegingen worden optioneel uitgevraagd, vallen buiten de primaire opdracht en worden uitsluitend op afroepbasis door TNO aangevraagd. Het betreft het verplaatsen van bestaand of nieuw geleverd meubilair binnen of tussen TNO-locaties en/of naar opslaglocaties.

De Dienstverlener kan worden ingezet voor incidentele, kleinschalige verplaatsingen in het kader van leveringen, herinrichtingen of interne optimalisaties. Hier kunnen door de Dienstverlener geen exclusieve rechten of aanspraken op structurele opdrachten aan worden ontleend. De werkzaamheden worden duurzaam uitgevoerd: transporten worden gebundeld waar mogelijk, een duurzaam wagenpark wordt ingezet, en gebruikte verpakkingsmaterialen worden afgevoerd. Verhuishulpmiddelen en beschermingsmaterialen zijn inbegrepen. Meer eisen met betrekking tot transport zijn in paragraaf 2.2.2 van dit PVE beschreven. TNO behoudt zich het recht voor om verhuisbewegingen zelf of via een andere partij uit te voeren. De omvang en frequentie van deze optionele dienstverlening zijn vooraf niet bekend en worden per geval expliciet opgedragen.

1.14 Optioneel: Tijdelijke opslag van meubilair

De tijdelijke opslag van meubilair wordt optioneel uitgevraagd binnen deze Aanbesteding en wordt uitsluitend op afroepbasis door TNO aangevraagd. Deze dienstverlening is aanvullend op de hoofdopdracht.

De opslag betreft uitsluitend meubilair dat:

- Vrijkomt en (nog) geen herbestemming heeft;
- Tijdelijk opgeslagen meubilair in verband met verbouwing, verhuizing of herinrichting;
- Tijdelijk uit gebruik is genomen in afwachting van herbestemming binnen TNO;
- Door TNO als voorraad wordt aangelegd.

De Dienstverlener rapporteert jaarlijks aan TNO welk meubilair langer dan 12 maanden in opslag staat, zonder dat dit is ingezet. TNO bepaalt vervolgens of het meubilair:

- Wordt herplaatst;
- Elders wordt herbestemd (door Dienstverlener; kosteloos);
- Duurzaam wordt afgevoerd (door Dienstverlener, conform milieunormen).

De Dienstverlener borgt dat het opgeslagen meubilair:

- Beschermd is tegen weersinvloeden, schade door stapeling en diefstal;

Programma van Eisen

- Dezelfde kwaliteitsstatus houdt als bij aanlevering;
- Op- en afschaalbaar is bij grote projecten.

Er ontstaat geen exclusief recht op opslagdiensten voor de Dienstverlener. TNO behoudt zich het recht voor om opslag elders of in eigen beheer te organiseren.

1.15 Optioneel: Advieswerkzaamheden

Advieswerkzaamheden worden optioneel uitgevaagd in deze Aanbesteding. Het betreffen advies vragen die verband houden met de dienstverlening binnen de Raamovereenkomst, en die TNO aan de Dienstverlener kan voorleggen. Voorbeelden hiervan zijn advies in meubilair voor een ontwerp, circulaire vragen, of advies als het gaat om het creëren van draagvlak rondom circulariteit.

TNO vereist dat de Dienstverlener hiervoor adviseurs inzet experts zijn op het gebied van de thema's binnen deze Raamovereenkomst. De functionarissen die TNO hiervoor denkt nodig te hebben, dient te vermelden in de Bijlage A03 Prijzenblad inclusief een uurtarief.

Het inzetten van een adviseur of functionaris gebeurt altijd in overleg met, of op uitdrukkelijk verzoek van, TNO. Voorafgaand aan ieder kwartaal maakt de Dienstverlener een inschatting van de benodigde advieswerkzaamheden en legt deze ter goedkeuring aan TNO voor. Na afloop van het kwartaal worden de daadwerkelijk bestede uren inzichtelijk gemaakt via een urenregistratie met toelichting. Facturatie vindt plaats op basis van nacalculatie van de werkelijk gemaakte uren, mits vooraf geaccordeerd door TNO.

Uren die verband houden met de eerder beschreven werkzaamheden worden niet afzonderlijk in rekening gebracht door de Dienstverlener. Dit betreft onder andere:

- Projectcoördinatie: Deze uren worden altijd gekoppeld aan een specifieke levering en/of locatie;
 - Onderhoud: Deze uren worden afzonderlijk inzichtelijk gemaakt, maar niet als advieswerkzaamheden beschouwd;
 - Mutaties MMS: Deze werkzaamheden worden niet afzonderlijk doorbelast en zijn inbegrepen in de levering of onderhoudsdiensten;
 - Accountmanagement: uren worden niet doorberekend aan TNO;
- Overige werkzaamheden: Indien van toepassing, worden deze op vergelijkbare wijze behandeld en niet als aparte adviesdiensten gefactureerd.

2. Corporate Social Responsibility

TNO hanteert hoge ambities op het gebied van duurzaamheid. De Dienstverlener levert hieraan een aantoonbare en actieve bijdrage. TNO wil in 2040 klimaatneutraal zijn (Net-zero in lijn met het Science Based Targets Initiative). Dit is inclusief TNO's toeleveringsketen. De Dienstverlener hanteert integere, proactieve en duurzame werkwijzen en leeft de Code Verantwoordelijk Marktgedrag na. De Dienstverlener dient handelen in lijn met de OESO-richtlijnen en de UN Guiding Principles on Business and Human Rights, met een proces voor due diligence, risicoanalyse en risicobeperking in de toeleveringsketen van het meubilair. De Dienstverlener rapporteert hierover volgens de CSRD-formats en de gangbare (inter)nationale richtlijnen.

2.1 Richtlijnen Organisatie voor Economische Samenwerking en Ontwikkeling

De Dienstverlener dient een actieve bijdrage te leveren aan maatschappelijk verantwoord ondernemen. In deze Aanbesteding dient Dienstverlener handelen in lijn met de OESO-richtlijnen (Organisatie voor Economische Samenwerking en Ontwikkeling) voor multinationale ondernemingen en de UN Guiding Principles on Business and Human Rights. Dit betekent dat:

- De Dienstverlener verklaart zich te conformeren aan de OESO-richtlijnen voor multinationale ondernemingen en dat deze naleeft binnen zijn organisatie en keten;
- De Dienstverlener beschikt over een proces van due diligence waarmee risico's in de toeleveringsketen in kaart brengt, voorkomt en beperkt. Dit proces omvat in ieder geval:
 - Een risicoanalyse van de toeleveringsketen van het meubilair;
 - Acties om geïdentificeerde risico's te mitigeren;
 - Een intern verantwoordingssysteem voor monitoring en evaluatie.
- Op verzoek van TNO overlegt de Dienstverlener informatie over de genomen maatregelen op het gebied van IMVO (Internationaal Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen), inclusief concrete voorbeelden en/of rapportages.

Met name de volgende OESO-aandachtsgebieden zijn relevant voor deze Aanbesteding:

1. Mensenrechten;
2. Werkgelegenheid en arbeidsverhoudingen;
3. Milieu;
4. Bestrijding van corruptie, omkopingsverzoeken en afpersing.

De Dienstverlener dient in het eerste contractjaar aan te tonen dat de Dienstverlener beleid en/of maatregelen heeft getroffen om deze richtlijnen te waarborgen, en blijft hierover tijdens de uitvoering van de Raamovereenkomst in gesprek met TNO. TNO behoudt zich het recht voor om bij twijfel over de naleving van deze richtlijnen nadere informatie op te vragen of aanvullende maatregelen te verlangen.

2.1.1 Mensenrechten

De Dienstverlener dient internationaal erkende mensenrechten te respecteren en actief bij te dragen aan het voorkomen van mensenrechtenschendingen in hun eigen organisatie én in hun gehele toeleveringsketen. De Dienstverlener dient onder meer:

- De fundamentele mensenrechten te erkennen, waaronder het recht op leven, veiligheid, privacy, vrijheid van meningsuiting en gelijke behandeling;
- Maatregelen treffen om risico's om mensenrechtenschendingen te identificeren, te voorkomen en te beperken, bijvoorbeeld op het gebied van landrechten, uitbuiting, intimidatie of discriminatie;
- Zich inspannen om negatieve impact op mensenrechten, direct of indirect via partners of leveranciers, te vermijden of te herstellen;
- In staat zijn om hierover op transparante wijze verantwoording af te leggen.

De Dienstverlener dient in het eerste contractjaar aan te tonen dat de Dienstverlener beleid en/of maatregelen heeft getroffen om deze arbeidsrechten te waarborgen, en blijft hierover tijdens de uitvoering van de Raamovereenkomst in gesprek met TNO. Op verzoek levert de Dienstverlener een beschrijving aan van de arbeidsomstandigheden bij relevante productiepartners en de wijze waarop hierop toezicht wordt gehouden (bijvoorbeeld via audits of gedragscodes).

2.1.2 Werkgelegenheid en arbeidsverhoudingen

De Dienstverlener dient in zijn bedrijfsvoering en in de gehele toeleveringsketen actief bij te dragen aan goede arbeidsomstandigheden en eerlijke arbeidsverhoudingen. De Dienstverlener dient onder meer:

- De vrijheid van vereniging en het recht op collectieve onderhandelingen voor werknemers te respecteren.
- Kinderarbeid en dwangarbeid in alle schakels van de productie- en leveringsketen uit sluiten.
- Gelijke behandeling van werknemers, zonder discriminatie op grond van bijvoorbeeld geslacht, afkomst, leeftijd, religie of seksuele geaardheid te waarborgen.
- Veilige en gezonde werkomstandigheden, in lijn met relevante (inter)nationale normen te bieden.
- Eerlijke arbeidsvoorwaarden, waaronder redelijke werktijden, leefbare lonen en toegang tot sociale zekerheden te respecteren.

De Dienstverlener dient in het eerste contractjaar een toelichting te geven op zijn beleid en aanpak op het gebied van mensenrechten, inclusief due diligence-processen. Indien van toepassing, levert de Dienstverlener informatie over risicoanalyses, klachtenmechanismen, of samenwerking met externe partijen zoals certificerende instanties of NGO's (niet-gouvernementele organisatie). De Dienstverlener blijft gedurende de hele looptijd van de Raamovereenkomst hierover in gesprek.

2.1.3 Milieu

De Dienstverlener dient verantwoordelijkheid te nemen voor de bescherming van het milieu, in overeenstemming met de OESO-richtlijnen. Dit betekent dat de Dienstverlener actief bijdraagt aan het beperken van negatieve milieueffecten gedurende de gehele levenscyclus van het product of de dienst.

De Dienstverlener dient onder meer:

- Milieurisico's te identificeren en beheersen in de productie-, transport- en verwerkingsketen;
- Maatregelen treffen om grondstoffen- en energieverbruik te beperken, en uitstoot van schadelijke stoffen te verminderen;
- Streven naar het gebruik van duurzame en hernieuwbare materialen, bijvoorbeeld FSC- of PEFC-gecertificeerd hout en gerecyclede of recyclebare componenten;
- Actief bijdragen aan een circulaire economie, onder andere door hergebruik, refurbishing, reparatie, modulaire opbouw en/of terugname van producten mogelijk te maken;
- Zich houden aan relevante (inter)nationale milieuwetgeving en -normen.

De Dienstverlener dient in het eerste contractjaar informatie te kunnen aanleveren over zijn milieubeleid, gebruikte materialen, certificeringen (zoals ISO 14001, Cradle to Cradle, EU Ecolabel) en toegepaste maatregelen ter beperking van milieuschade. TNO behoudt zich het recht voor om tijdens de looptijd van het Raamovereenkomst aanvullende informatie op te vragen of in overleg verbetermaatregelen te initiëren, in het kader van continue verduurzaming. Verdere eisen met betrekking tot duurzaamheid worden beschreven in paragraaf 2.2 van dit Programma van Eisen.

2.1.4 Bestrijding van corruptie, omkopingsverzoeken en afpersing

De Dienstverlener dient zich te houden aan de hoogste normen op het gebied van integriteit en eerlijk zakendoen. Het voorkomen van corruptie, omkoping en afpersing is een essentiële voorwaarde voor een transparante en rechtvaardige uitvoering van overheidsopdrachten. De Dienstverlener dient onder meer:

- Actief beleid voeren ter voorkoming van corruptie, omkoping, belangenverstrengeling en afpersing binnen zijn eigen organisatie én bij zijn onderaannemers en leveranciers;
- Geen giften, betalingen of andere voordelen aan te bieden, beloven of accepteren die bedoeld zijn om zakelijke beslissingen ongeoorloofd te beïnvloeden;
- Over een interne gedragscode of compliance beleid te beschikken waarin anticorruptie maatregelen zijn opgenomen.
- Medewerkers bewust te maken van integriteitsrisico's en hierin periodiek opleidt of instrueert;
- Beschikken over een meldsysteem of klokkenluidersregeling voor (vermoedens van) integriteitsschendingen.

De Dienstverlener dient in het eerste contractjaar een toelichting te geven op het integriteitsbeleid en getroffen maatregelen. Indien van toepassing levert de Dienstverlener bewijsstukken, zoals gedragscodes, trainingsmaterialen of certificeringen.

2.2 Duurzaamheid

TNO heeft hoge ambities op het gebied van duurzaamheid. De Dienstverlener dient hieraan een bijdrage te leveren. TNO zet zich onder andere in voor een gezonde en duurzame maatschappij, ook via de bedrijfsvoering van een externe partij. Deze ambities wil TNO behalen door betekenisvolle stappen te maken op gebied van duurzaamheid in een voortdurend verbeterproces, samen met haar leveranciers.

De Dienstverlener dient duurzame dienstverlening bieden en proactief communiceren over ontwikkelingen in de markt. Daarnaast dient de Dienstverlener zorgen voor proactieve communicatie richting eindgebruikers over de duurzaamheid van het meubilair.

2.2.1 Materiaalgebruik

Het uitgangspunt van deze Raamovereenkomst is zoveel mogelijk hergebruik van bestaande producten binnen TNO en zo min mogelijk nieuwe grondstoffen gebruiken. Daarna wordt er gekeken naar second-life producten. Wanneer er op bestaand meubilair of second-life (levering) meubilair reparatie/refurbishment wordt toegepast, gelden onderstaande eisen voor het materiaal:

- Geen toepassing van toxische stoffen materialen;
- Second life producten komen altijd uit (West) Europa. Losse materialen/onderdelen worden Europees geproduceerd, tenzij dit niet mogelijk is. Indien dat het geval is, wordt dit altijd overlegd met TNO.
- Materiaal dat eenvoudig te onderhouden/schoon te maken is, zonder dat speciale hulpmiddelen of technieken benodigd zijn;
- Gebruikt speciaal meubilair bevat enkel 'virgin' materials indien dit voor/door een herstel of hermaak actie noodzakelijk is. Dit betreft ook werkzaamheden in relatie tot refurbishment;
- Bij materiaalkeuze wordt de total cost of ownership (realisatie, onderhoud, retourname) meegenomen in de afweging.

Voor nieuwe producten gelden aanvullende eisen. Naast de bovengenoemde eisen zijn ten minste de volgende aanvullende voorwaarden van toepassing:

- Een modulaire ontwerp, waardoor het uit elkaar te halen is en onderdelen hergebruikt kunnen worden;
- Materialen/onderdelen worden niet verlijmd;
- Producten die zijn gemaakt van milieuvriendelijke materialen, zoals gerecyclede producten, producten van gecertificeerd hout (FSC/PEFC), snel hernieuwbare producten, minimaal bewerkte producten;

- Producten die groen zijn door wat er juist niet in zit, zoals producten die het materiaalverbruik verlagen en alternatieven voor ozonafbrekende stoffen, producten gemaakt van pvc en polycarbonaat, en conventionele met conserveringsmiddelen behandelde houtsoorten;
- Zoveel mogelijk materialen/producten met een lage "belichaamde energie", oftewel materialen die niet intensief zijn bewerkt of zijn geproduceerd met energie-intensieve processen;
- Geen materialen met een hoge VOS-uitdamping, zoals standaard spaanplaat en bepaalde soorten tapijt, vloerbedekking, lijm, afdichtingsmiddelen, verf en coatings;
- Plaatmateriaal dient voldoen aan formaldehydeklaas E1 is verplicht;
- 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;
- Meubilair is behandeld met brandvertragend middel (geïmpregneerd);
- Voor textiel geldt:
 - Slijtweerstand (Martindale test):
 - kunststoffen > 90.000;
 - mix materiaal > 100.000;
 - wol > 50.000;
 - kunstleer > 200.000 i.c.m. hydrostatische test (waterdichtheid in tact gehouden volgens EN 20811 (1992)).
 - Pilling (alleen van toepassing op textiel, niet op kunstleer):
 - mix materialen: minimaal 4;
 - monomaterialen: minimaal 5.
 - Kleurvastheid t.o.v. licht:
 - score: minimaal 5.
 - Kleurvastheid t.o.v. wrijven:
 - score: minimaal 3 in natte staat en 4 in droge staat.
- Voor kunststof geldt:
 - Kunststofonderdelen met een massa groter dan 100 gram worden gemarkeerd conform EN ISO11469 en EN ISO-1043 (delen 1-4);
 - Kunststofonderdelen en oppervlaktelagen mogen niet worden vervaardigd met behulp van additieven die verbindingen met cadmium (Cd), chroom VI (CrVI), lood (Pb), kwik (Hg) of tin (Sn) bevatten.
- Geen gehalogeneerde organische verbindingen als blaasmiddel. Wanneer bij de stoffering van meubilair opvulmateriaal van schuimrubber (polyurethaanschuim (PUR schuim)) wordt gebruikt, mogen bij de productie van dergelijk opvulmateriaal geen gehalogeneerde organische verbindingen als blaasmiddel of hulpblaasmiddel worden gebruikt;
- Voor coating geldt:
 - Coatingmengsels die door de meubelfabrikant voor het coaten van houten of metalen meubelcomponenten worden gebruikt mogen niet geclassificeerd zijn als (conform EU Verordening nr. 1272/2008):
 - H350, H350i, H351 (kankerverwekkend);
 - H340, H341 (mutageen);
 - H360, H360F, H360D, H360FD, H360Fd, H360Df, H361f, H361d, H361fd, H362 (giftig voor de voortplanting);
 - H300, H304, H310, H330 (acute toxiciteit);
 - H370, H372 (specifieke doelorgaan toxiciteit);
 - H400, H410 (gevaar voor het aquatische milieu).
 - Verder mogen coatingmengsels ook geen additieven op basis van cadmium, lood, chroom VI, kwik, arseen of selenium bevatten in concentraties van meer dan 0,010 gewichtsprocent.

2.2.2 Transport

De Dienstverlener organiseert duurzame mobiliteit en transport, in lijn met de duurzaamheidsdoelstellingen van TNO. Concreet realiseert de Dienstverlener dit door te zoeken naar alternatieven op het gebied van transport van materieel en goederen en duurzame (productie)processen. Denk daarbij aan: elektrisch wagenpark en het minimaliseren van transportbewegingen. De Dienstverlener maakt voor het vervoer van goederen gebruik van voertuigen die voldoen aan ten minste emissieklasse 6. Voor voertuigen zwaarder dan 3.500 kg geldt minimaal de Euro-V norm, voor voertuigen lichter dan 3.500 kg minimaal de Euro-5 norm. Daarnaast bundelt de Dienstverlener transportbewegingen om efficiëntie en duurzaamheid te bevorderen.

2.2.3 Certificering

TNO gebruikt EcoVadis om de duurzaamheidsontwikkeling van Dienstverleners te monitoren en te evalueren. De Dienstverlener beschikt over het EcoVadis-certificaat of een gelijkwaardig certificaat. Indien Dienstverlener nog niet over dit certificaat beschikt, dient deze certificering binnen 6 maanden na ingang van de Raamovereenkomst te worden behaald.

2.2.4 Opstellen duurzaamheidsrapportage meubilair

De Dienstverlener stelt jaarlijks een duurzaamheidsrapportage op. Daar zijn tenminste de volgende zaken in opgenomen en wordt vanaf het tweede contractjaar uitgebreid met:

- Toelichting op de stappen die gezet zijn op het gebied van duurzaamheid (vanaf jaar 1)
- CO2 rapport volgens het GHG-protocol, van scope 1, 2 en 3 - voor tenminste het aandeel van TNO (vanaf jaar 1)
- Circulariteit: grondstoffenpaspoorten en het aandeel circulair hierin (vanaf jaar 2)
- Materialenpaspoorten en een analyse hierop (vanaf jaar 2)

2.3 Diversity, Equity en Inclusion

TNO wil middels de inzet van haar leveranciers een bijdrage leveren aan de inclusieve samenleving; een samenleving waarin iedereen deel kan nemen ongeacht eventuele beperkingen. Om dit te realiseren zet de Dienstverlener voor (een deel van) de Raamovereenkomst medewerkers met een afstand tot de arbeidsmarkt in (Social Return).

De inzet van Social Return is een groeiscenario, vanaf de start van de Raamovereenkomst zet Dienstverlener voor minimaal 5% van de loonsom medewerkers met een afstand tot de arbeidsmarkt in. Binnen 6 Raamovereenkomst jaren dient dit percentage verhoogd te zijn naar minimaal 10% van de loonsom. De loonsom staat gelijk aan het aantal uur dat wordt gefactureerd aan TNO. Dit doel mag ook bereikt worden met onderaannemers van de Dienstverlener.

De Dienstverlener verplicht zich bij de inzet van Social Return te onderzoeken welke werkzaamheden passend zijn en is verplicht te zorgen voor voldoende begeleiding voor een goede uitvoering van de werkzaamheden.

3 Samenwerking, communicatie en Overeenkomstmanagement

Voor een optimale invulling van de dienstverlening wenst TNO op structurele wijze met de Dienstverlener overleg te voeren en informatie uit te wisselen. In dit hoofdstuk wordt de samenwerking tussen TNO en Dienstverlener uitgewerkt en de essentie van het Overeenkomstmanagement weergegeven.

3.1 Duurzaam en innovatief partnership

Met deze Raamovereenkomst focust TNO op een samenwerking met een regiepartner. Daarmee wil TNO ontzorgd worden. Duurzaamheid en innovatie zijn belangrijke thema's voor TNO binnen deze Raamovereenkomst. Er vindt een verschuiving van lineair naar circulair plaats, waarbij dienstverlening (naast levering) een belangrijke component is in de Raamovereenkomst.

De Dienstverlener dient een duidelijke visie te hebben op circulair partnerschap en hoe de samenwerking met TNO en eventuele Onderaannemers wordt vormgegeven. De Dienstverlener treedt op als regiepartner binnen haar keten en neemt Onderaannemers mee in het realiseren van TNO's (duurzaamheids-)doelstellingen en ambities.

De duurzaamheidseisen in dit PvE diensten worden gezien als minimum eisen. De Dienstverlener werkt proactief mee om de dienstverlening op het gebied van duurzaamheid in overleg met TNO gedurende Raamovereenkomst te verbeteren.

De Dienstverlener dient flexibel kunnen meebewegen met veranderende behoeften binnen TNO, zoals groei, krimp van locaties, veranderend gebruik van werkplekken of nieuwe circulaire innovaties. Jaarlijks dient de Dienstverlener minimaal 1 voorstel aan te leveren voor proces- of productverbetering op het gebied van duurzaamheid, circulariteit, efficiëntie, etc.. welke door TNO als passend bij TNO beoordeeld dient te worden.

De Dienstverlener deelt actief kennis over circulariteit, (materiaal)innovaties, en nieuwe diensten die bijdragen aan de doelstellingen van TNO. Daarvoor organiseert de Dienstverlener jaarlijks een kennissessie voor de betrokken stakeholders binnen TNO om innovaties en ontwikkelingen te delen en geeft daarbij advies over hoe dit binnen TNO geïmplementeerd kan worden.

3.2 Accountmanagement

De werkzaamheden in het kader van de Raamovereenkomst vinden plaats onder toezicht van 1 landelijke accountmanager van Dienstverlener, die beschikt over aantoonbare kennis, ervaring en mandaat om te mogen handelen bij het invulling geven aan een serviceniveau passend bij de omgeving van TNO. De accountmanager is ten minste verantwoordelijk voor overleg met TNO op strategisch en tactisch niveau. De accountmanager dient op werkdagen (maandag tot en met vrijdag) bereikbaar te zijn. Er geldt een reactietijd van maximaal 1 werkdag. In geval van afwezigheid wordt 1 vaste vervanger aangesteld.

Dienstverlener dient er zorg voor te dragen dat een eventueel nieuwe accountmanager, door zijn voorganger of door een functionaris die hier door Dienstverlener voor wordt aangesteld, goed wordt ingewerkt. Extra kosten die voortvloeien uit het inwerken van een accountmanager zijn voor rekening van Dienstverlener.

De projecten worden tevens uitgevoerd onder leiding van 1 of 2 vaste projectmanagers van de Dienstverlener. Tevens dient de Dienstverlener een centrale backoffice in te richten met vaste aanspreekpunten voor TNO. De centrale backoffice is bereikbaar van maandag tot en met vrijdag. De Dienstverlener dient voor TNO een vaste monteurspool in te zetten die bekend zijn met en op de TNO locaties.

3.3 Overlegstructuur

De Dienstverlener communiceert open, transparant en direct met TNO op alle niveaus. De onderstaande overlegstructuur wordt tussen Dienstverlener en TNO gehanteerd. Na gunning wordt de overlegstructuur gezamenlijk definitief vastgesteld. De Dienstverlener is verantwoordelijk voor het opstellen van gespreksverslagen en actie- en besluitlijsten na de verschillende overleggen.

Type overleg	Functionarissen Dienstverlener	Functionarissen TNO	Frequentie	Onderwerpen
Tactisch	Implementatieteam	Samen te stellen projectgroep	Binnen 7 kalenderdagen na definitieve gunning	Opstart- en implementatieplan; Format kwartaalrapportage; Inrichting communicatiekanalen.
Strategisch	Accountmanagement	Category manager Overeenkomstmanager	1 keer per jaar	Jaarrapportage; Resultaten KPI's; Klantbeleving; Financiële voortgang; MVO, duurzaamheid en innovatie; Ontwikkelingen intern en extern.
Tactisch	Accountmanagement	Overeenkomstmanager	4 keer per jaar	Kwartaalrapportage;

				Tussentijdse resultaten KPI's; Klachtenregistratie en -behandeling; Mutaties; Financiële voortgang; MVO, duurzaamheid en innovatie (initiatieven).
Operationeel	Accountmanagement Projectleiders	Service coördinator	2 keer per jaar en vaker op verzoek	Klachten en verstoringen; Operationele en personele aangelegenheden; Calamiteiten. Inzet en kwaliteit medewerkers; Planningen (onderhoud, inventarisatie en leveringen).
Project-overleggen*	Projectleiders	Projectleider Servicecoördinator	Naar behoefte	Bijvoorbeeld: Plan van aanpak hergebruik; Planning; Budget.

Tabel 3 Overlegstructuur

*Overleggen over projecten of afstemming van zaken zoals levering vallen niet onder de 'standaard overlegstructuur'. De frequentie wordt per project afgestemd door de Dienstverlener en TNO.

3.4 Informatievoorziening

Uiterlijk 5 werkdagen voorafgaand aan de geplande bijeenkomsten draagt Dienstverlener er zorg voor dat TNO de vermelde rapportages, ter voorbereiding op het overleg, heeft ontvangen.

Rapportages en gespreksverslagen na het overleg worden opgesteld door Dienstverlener en binnen 5 werkdagen digitaal ter beschikking gesteld ter goedkeuring van TNO. Het gespreksverslag van een bijeenkomst is pas akkoord na schriftelijke goedkeuring door TNO. De managementrapportages geven per kwartaal inzicht in de status van de gemaakte afspraken. De onderwerpen worden in overleg tussen TNO en Dienstverlener vastgesteld na gunning, en bestaat minimaal uit de volgende thema's:

- Status KPI's;
- Escalaties;
- Bewaken Overeenkomstwaarde (budget/realisatie);
- Percentage leveringen bestaand, second-life en nieuw duurzaam meubilair;
- Analyse op meldingen, storingen en klachten én afhandeling daarvan. Inclusief genomen maatregelen om herhaling te voorkomen;
- Analyse meubelmanagementsysteem: benodigd en uitgevoerd onderhoud, vervanging, items in opslag en financiële impact;
- Verbeterplannen bij het niet voldoen aan de gestelde eisen in de Aanbestedingsdocumenten.

3.5 KWIS-meldingen, oplostijden en calamiteiten

TNO kent klachten, wensen, informatievragen en storingen, hierna te benoemen als KWIS-meldingen. Onder een KWIS-melding wordt verstaan:

- Een klacht is een uiting van ontevredenheid over bijvoorbeeld de wijze waarop de storing is afgehandeld over de dienstverlening en of product;
- Een wens is een verzoek tot aanvraag (offerte);
- Een informatieaanvraag is een verzoek tot informatie;
- Een storing is een verstoring/afwijking van de normale dienstverlening en of product.

TNO maakt voor alle KWIS-meldingen gebruik van het FMIS-systeem Prequest. Het systeem Prequest stuurt een werkbbon/opdrachtbon uit voor de gewenste KWIS-melding naar één centraal adres van Dienstverlener. Dienstverlener is verantwoordelijk voor de terugkoppeling en afhandeling van de melding naar de Servicedesk Facilities van TNO, onder vermelding van het werkbbon-/opdrachtbonnummer.

3.5.1 Oplostijden

TNO kent reactie- en oplostijden voor alle KWIS-meldingen. Onder reactietijd wordt de tijdsduur verstaan die nodig is om de KWIS-melding in behandeling te nemen door de Dienstverlener. De oplostijd is de tijd vanaf het moment dat de KWIS-melding in behandeling is genomen tot het daadwerkelijke oplosmoment.

Voor de oplossing van de KWIS-meldingen gelden onderstaande oplostijden:

Periode na melding	Reactietijd	Oplostijd
Klachten / storingen	1 werkdag	5 werkdagen
Wens	2 werkdagen	10 werkdagen
Informatieaanvragen	2 werkdagen	5 werkdagen
Calamiteiten	1 werkdag	Afhankelijk van calamiteit

Tabel 4 Oplostijden KWIS-meldingen

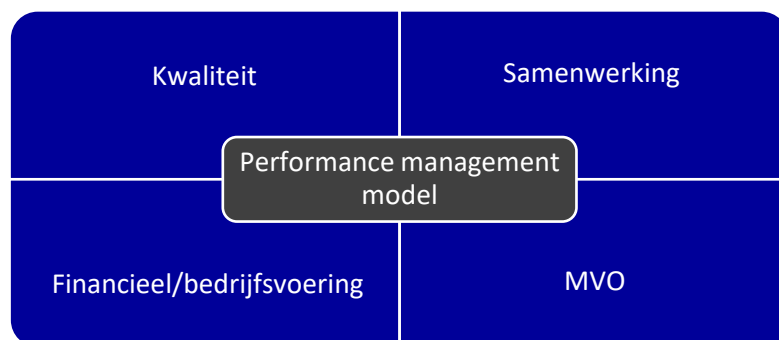
Indien het niet mogelijk is om de oplostijden van storingen te behalen dient Dienstverlener te zorgen voor een passende oplossing, van dezelfde kwaliteit. Dienstverlener zorgt voor het inzichtelijk maken van de KWIS-meldingen en de daarbij horende gerealiseerde oplostijden in de (kwartaal)rapportages.

3.5.2 Calamiteiten

De Dienstverlener dient te beschikken over een calamiteitenprotocol waarin de werkwijze, bereikbaarheid en escalatieroutes zijn vastgelegd. Dit protocol dient op verzoek van TNO beschikbaar worden gesteld. In geval van een calamiteit wordt van de Dienstverlener geëist dat binnen 4 uur na melding contact wordt opgenomen met de aangewezen contactpersoon van TNO om de situatie te beoordelen en de benodigde acties af te stemmen. Binnen 48 uur dient een passende tijdelijke of definitieve oplossing te zijn gerealiseerd, waarbij de continuïteit van de werkzaamheden en de veiligheid van medewerkers en bezoekers gewaarborgd blijft. Indien nodig dient de Dienstverlener vervangend meubilair te leveren of herstelwerkzaamheden uit te voeren buiten reguliere werktijden.

4 Kwaliteit en monitoring

TNO heeft de kwaliteitseisen gekoppeld aan een viertal onderwerpen die voor TNO relevant zijn om aan haar doelstellingen te kunnen voldoen, de Kritische Succesfactoren (KSF's). In onderstaand figuur zijn deze weergegeven.



Figuur 2 Performance Management Model

4.1 Kritische Prestatie Indicatoren

De vier KSF's zijn uitgewerkt in verschillende Kritische Prestatie Indicatoren waarop door TNO actief gestuurd wordt en waarop Dienstverlener beoordeeld wordt. Indien de prestaties van Dienstverlener niet aan de gestelde normeringen voldoen heeft dit consequenties voor de Dienstverlener. TNO ziet de KPI's als een dynamisch model en behoudt zich het recht voor om gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst wijzigingen aan te brengen in (onderdelen van) de KPI's of te kiezen voor een andere methodiek. Dit gebeurt in overleg met Dienstverlener.

TNO stelt KPI's op om de volgende redenen:

- Vastleggen van het gewenste en geleverde niveau van dienstverlening;
- Vastleggen van de wijze van kwaliteitsbeheersing;
- Afbakenen van de taken en verantwoordelijkheden tussen de partijen;
- Op basis van de gemaakte afspraken systematisch de prestaties van Dienstverlener beoordelen en toetsen of deze voldoen aan de eisen zoals vastgesteld door TNO.

Gedurende de gehele Raamovereenkomstperiode dient Dienstverlener te voldoen aan de gestelde KPI's. Onderstaande KPI's gelden als indicatie en zijn richtinggevend voor de definitieve KPI's. Deze worden, samen met de weging aan de KPI's, binnen 3 maanden na definitieve gunning vastgesteld in overeenstemming met Dienstverlener. De KPI's zijn flexibel en kunnen worden aangepast aan de veranderende bedrijfsbehoeften, nieuwe doelstellingen, of strategische verschuivingen. Deze zullen samen met de routekaart kunnen worden bijgesteld gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst.

De verschillende resultaatgebieden waar de Dienstverlener op beoordeeld wordt, zijn in ieder geval: kwaliteit, samenwerking, financieel/bedrijfsvoering en MVO/CSR.

KSF	KPI	Norm	Criteria aan de methodiek
Kwaliteit	Kwaliteit levering/ dienstverlening	Tijdige levering (10 weken): 98% behaald Responstijden binnen termijn (zie paragraaf 3.5.2): 95% behaald Productkwaliteit zoals beschreven: 100% behaald	Middels rapportage Dienstverlener, KWIS-meldingen worden tenminste geanalyseerd
	Verbeter initiatieven	Dienstverlener doet minimaal 1 keer per jaar een verbetervoorstel op product en/of proces dat door TNO als passend voor TNO wordt beoordeeld (implementatie na goedkeuring TNO)	Middels rapportage Dienstverlener
Samenwerking	Klanttevredenheid (van service-coördinatoren)	Huidige tevredenheid wordt in een nulmeting vastgesteld in het eerste Overeenkomstjaar. Tevredenheid dient jaarlijks met minimaal 0.5 te stijgen tot minimaal een cijfer van een 8,0.	Dienstverlener doet voorstel hoe klanttevredenheid (jaarlijks) gemeten wordt op tactisch en strategisch niveau. Tenminste de volgende onderwerpen worden getoetst: kwaliteit, communicatie,

			flexibiliteit en proactiviteit
	Innovaties	Dienstverlener organiseert minimaal 1 keer per jaar een kennissessie over een innovatie en adviseert over de toepassing hiervan binnen TNO (implementatie na goedkeuring TNO)	Middels rapportage Dienstverlener, bevat kennissessie én advies over implementatie de innovatie binnen TNO
Financieel/bedrijfsvoering	Overeenkomst audit	95% van de getoetste indicatoren is voldoende	Operationele audit eenmaal per Overeenkomstjaar door TNO of een onafhankelijke derde partij.
MVO/CSR	Hergebruik	Percentages hergebruik, second-life en nieuw meubilair conform routekaart	Middels de kwartaal- en jaarrapportage die wordt opgeleverd door de Dienstverlener.
	Reductie CO2 uitstoot (scope 1,2 en 3)	Dienstverlener maakt scope 1 en 2 vanaf jaar 1 inzichtelijk. Scope 3 (uitstoot per product) is een groeimodel.	Middels de jaarrapportage die wordt opgeleverd door de Dienstverlener.
	Social Return	Minimaal 5% van de loonsom bij aanvang Raamovereenkomst. Gedurende de eerste 6 Overeenkomstjaren verhogen naar minimaal 10% van de loonsom.	Middels de jaarrapportage die wordt opgeleverd door de Dienstverlener

Tabel 5 Richting KPI's

4.2 Procedure herstel (norm wordt niet behaald)

Kwaliteit

Bij het niet behalen van de KPI's stelt de Dienstverlener een verbeterplan op conform SMART-principes (Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch, Tijdsgebonden). Dit verbeterplan dient te worden voorgelegd aan TNO en na goedkeuring (uiterlijk binnen 10 werkdagen) dient het plan binnen 1 maand geïmplementeerd te worden.

Wanneer de norm 2 keer niet wordt behaald en/of er 2 keer geen verbetering zichtbaar is na implementatie van een verbeterplan, is er sprake van wanprestatie. TNO is dan gerechtigd de Raamovereenkomst deels of geheel te ontbinden. Tevens is de Dienstverlener verantwoordelijk voor de kosten die gemoeid zijn bij de eventuele vertraging of een vervangend product bij het niet nakomen van de kwaliteitseisen en lever- of responstijden.

Samenwerking

Bij het niet behalen van de KPI's stelt de TNO een verbeterplan op conform SMART-principes, binnen 10 werkdagen na oplevering van de kwartaalrapportage. Dit verbeterplan wordt voorgelegd aan de Contractmanager van TNO en na goedkeuring zal het plan binnen 1 maand worden geïmplementeerd.

Wanneer de norm 2 jaar opvolgend niet wordt behaald, is er sprake van wanprestatie. TNO is gerechtigd om de Raamovereenkomst deels of geheel te ontbinden.

Financieel/bedrijfsvoering

TNO vindt het belangrijk gedurende de gehele Overeenkomstperiode te sturen op afspraken die met TNO zijn gemaakt. Het betreft hier eisen en afspraken opgenomen in de Raamovereenkomst, Nota's van Inlichtingen, Aanbestedingsleidraad en overige documenten en de aanbieding van de Dienstverlener. Aan de hand van de operationele audit toetst TNO of de Dienstverlener zich houdt aan deze gemaakte afspraken en gestelde eisen. TNO kan hiervoor gebruik maken van een onafhankelijk adviesbureau. Zo kan er bijvoorbeeld getoetst worden op het naleven van de duurzaamheidseisen, denk aan herkomst van materialen, aandeel second-life en reisbewegingen van het product.

Wanneer de norm 2 keer jaarlijks opvolgend niet wordt behaald, is er sprake van wanprestatie. Bij het niet behalen van de norm zal TNO binnen 6 maanden de Raamovereenkomst audit opnieuw laten uitvoeren. Indien deze audit wederom geen 95% score geeft, is TNO is gerechtigd om de Raamovereenkomst deels of geheel te ontbinden.

Programma van Eisen

MVO

De Dienstverlener stelt een verbeterplan op conform SMART principes, binnen 10 werkdagen na rapportage. Dit verbeterplan dient te worden voorgelegd aan TNO en na goedkeuring dient het plan binnen 1 maand geïmplementeerd te worden.

Als de norm niet wordt behaald, dient Dienstverlener het bedrag wat dit (niet-behaalde) percentage vertegenwoordigt te crediteren aan TNO.

5 Personeel en organisatie

5.1 Eisen met betrekking tot medewerkers

TNO stelt de volgende eisen aan de medewerkers die worden ingezet door de Dienstverlener:

- Alle medewerkers dienen zich altijd kunnen legitimeren aan de hand van een geldige Nederlandse identiteitskaart of geldig paspoort;
- Indien de medewerker geen Nederlandse nationaliteit heeft, dient minimaal 5 werkdagen van tevoren een VAR (Visit Authorisation Request) worden ingevuld.
- Alle medewerkers die worden ingezet op locaties van TNO beheersen de Nederlandse/Engelse taal;
- Medewerkers hebben voldoende kennis over de uit te voeren werkzaamheden;
- Medewerkers hebben een representatieve uitstraling en zijn herkenbaar middels bedrijfskleding van de Dienstverlener. Ook de materialen en middelen zien er verzorgd uit en de beschikbare opslagruimtes worden netjes en opgeruimd achtergelaten;
- Medewerkers stellen zich proactief op in klantcontact en zijn klantgericht in hun dienstverlening;
- Dienstverlener dient in staat zijn het belang van TNO en de handhaving van de Security Requirements in deze aan haar medewerkers te kunnen toelichten;
- Dienstverlener maakt geen gebruik van de naam TNO en logo in publicaties, reclame uitingen of anderszins zonder schriftelijke toestemming van TNO;
- Dienstverlener voldoet aan de Wet arbeid Vreemdelingen (WBSO);
- Dienstverlener houdt zich aan alle verplichtingen welke voortvloeien uit de Wet Aanpak Schijnconstructies (WAS) en vrijwaart TNO voor alle aanspraken van Derden in verband met de WAS.

5.2 Veiligheid

Alle opgedragen werkzaamheden worden uitgevoerd met inachtneming van alle wettelijke veiligheids-, gezondheids- en milieuvoorschriften. Bijzondere voorschriften en/of werkvergunningen met betrekking tot de veiligheid van de medewerkers van de Dienstverlener op de locatie(s) van TNO worden na gunning verstrekt, zodat de Dienstverlener in staat is zijn medewerkers op een goede en adequate wijze te instrueren en te begeleiden.

Om reden van veiligheid is de Dienstverlener verantwoording verschuldigd aan TNO voor alle op het project ingezette werknemers, inclusief onderaannemers/-leveranciers. De Dienstverlener zorgt ervoor dat alle instructies en signaleringen door zijn werknemers worden gelezen en/of begrepen.

Op de locaties van TNO is bedrijfshulpverlening van TNO aanwezig. In geval van een calamiteit op een locatie van TNO is een medewerker van Dienstverlener onvoorwaardelijk verplicht om actief mee te werken aan alle BHV-activiteiten. Dit omvat, maar is niet beperkt tot, het volgen van instructies van de BHV-coördinatoren.

5.3 Risico Inventarisatie en Evaluatie

De Dienstverlener verstrekt een maand voor aanvang van de werkzaamheden een Risico-Inventarisatie en Evaluatie, hierna te noemen als RI&E, ter goedkeuring aan TNO. Vervolgens is de Dienstverlener verantwoordelijk voor het jaarlijks up-to-date houden van de RI&E. Hierbij worden alle voorschriften die staan vermeld in de Arbowet in acht genomen. Dienstverlener heeft de verantwoordelijkheid TNO tijdig te informeren over veranderende wetgeving die gevolgen heeft voor de uitvoering van de werkzaamheden.

5.4 VGWM-plan

De Dienstverlener is verplicht een Veiligheid, Gezondheid, Welzijn en Milieu (VGWM) plan op te stellen en actueel te houden, waarin minimaal de volgende onderdelen zijn opgenomen:

- Beschrijving van taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden over VGWM-aspecten;
- Overzicht van eisen die worden gesteld aan onderaannemers;
- Beschrijving van de meldingen, ongevallen, bijna ongevallen en onveilige situaties, inclusief een exemplaar van het meldformulier;
- Beschrijving van het beschikbaar stellen van persoonlijke beschermingsmiddelen (PBM's) en de periodieke (her)instructie aan de medewerkers;
- Beschrijving op welke wijze en met welke frequentie voorlichting aan medewerkers plaatsvindt;
- Overige relevante procedures;
- De aanwezige certificaten (onder andere opleidingen);
- Overzicht trainingsmatrix van de medewerkers;
- Overige relevante procedures die worden gehanteerd over veiligheid;
- Een lijst met belangrijke telefoonnummers.

Na gunning wordt de definitieve inhoud van het plan gezamenlijk afgestemd en voor aanvang werkzaamheden opgeleverd.

6 Security bij TNO

6.1 Security-eisen

Het beveiligen van persoonlijke en zakelijke eigendommen van TNO en haar medewerkers, het beschermen van werknemers en het toezicht op de toegang tot TNO-locaties is een gezamenlijke verantwoordelijkheid. TNO stelt als eis dat de Dienstverlener het belang van de security-eisen onderkent en de bewustwording van de security-eisen bij al haar in te zetten medewerkers en onderaannemers realiseert, zowel in de operatie als daarboven en de kennis hiervan periodiek toetst. Wanneer het security beleid van TNO wijzigt in de looptijd van de Raamovereenkomst, dient de Dienstverlener hier medewerking aan te verlenen

6.1.1 Doelstelling TNO-security beleid

Het TNO-securitybeleid heeft als doel dat medewerkers hun werk veilig kunnen uitvoeren, en dat de beveiliging van informatie, netwerken en locaties voldoet aan wettelijke en overeengekomen eisen. Dit vereist bewustzijn en consistent gedrag van alle betrokkenen. Dit geldt voor alle TNO-medewerkers, en ook voor ingezette externe medewerkers en onderaannemers, zowel in de uitvoering als in de ondersteuning. De Dienstverlener borgt dat deze awareness aantoonbaar aanwezig is en periodiek wordt getoetst.

6.1.2 Algemene Beveiligingseisen voor Defensieopdrachten

De Algemene Beveiligingseisen voor Defensieopdrachten (ABDO) is gericht op beveiligingseisen voor de behandeling van staatsgerubriceerde informatie. Dit betreft onder meer papieren documenten, digitale gegevens, gegevensdragers, materieel, goederen en objecten. De verwerking van deze informatie vereist passende beveiligingsmaatregelen op organisatorisch, personeels-, fysiek en IT-niveau. De Dienstverlener en eventuele onderaannemers dienen op TNO-locaties te voldoen aan de beveiligingseisen zoals vastgelegd in het TNO-securitybeleid. Indien van toepassing kunnen aanvullende eisen voortvloeien uit de ABDO.

Bij aanvang van de Raamovereenkomst is geen ABDO-screening vereist voor de Dienstverlener. TNO behoudt zich echter het recht voor om, indien de aard van de werkzaamheden dit in de toekomst vereist, danwel dit wordt geëist door het Ministerie van Defensie van Nederland, alsnog een ABDO-screening of aanvullende beveiligingsmaatregelen te verlangen van de Dienstverlener en/of diens personeel.

6.1.3 Algemene Beveiligingseisen voor Rijksoverheidsopdrachten

Per 2026 is de verwachting dat de zogenoemde Algemene Beveiligingseisen voor Rijksoverheidsopdrachten (ABRO) wordt ingevoerd. De ABRO is een afgeleide en geactualiseerde versie van de ABDO en zal gelden voor alle Rijksoverheidsopdrachten en daarmee de TNO-locaties waar deze opdrachten worden uitgevoerd.

Bij aanvang van de Raamovereenkomst is geen ABRO-screening vereist voor de Dienstverlener. TNO behoudt zich echter het recht voor om, indien de aard van de werkzaamheden dit in de toekomst vereist, danwel dit wordt geëist vanuit de Rijksoverheid, alsnog een ABDO-screening of aanvullende beveiligingsmaatregelen te verlangen van de Dienstverlener en/of diens personeel.

6.2 Screeningsvormen en permanente begeleiding op locaties

6.2.1 Screeningsvormen binnen deze Aanbesteding

Medewerkers en onderaannemers van de Dienstverlener dienen over een Verklaring omtrent Gedrag (VOG) te beschikken. Dit geldt voor alle TNO-locaties. Indien een medewerker van de Dienstverlener zich voor de eerste keer meldt bij een TNO-locatie dient deze de originele VOG kunnen overhandigen. Zonder de vereiste VOG wordt geen toegang verleend tot de TNO-locatie.

6.2.2 Verklaring omtrent Gedrag (VOG)

Bij deze verklaring wordt gekeken naar relevante justitiële antecedenten van een persoon over een periode van de afgelopen 4 jaar en wordt afgegeven in relatie tot een specifieke functie. Het is daarom een relevant element in de beoordeling van de betrouwbaarheid van iemand in het kader van de beperking van onze kwetsbaarheid. Om die reden is een VOG vereist voor alle medewerkers en onderaannemers die door de Dienstverlener tewerkgesteld worden op structurele, incidentele of vervangingsbasis bij TNO.

Voor het kunnen uitvoeren van werkzaamheden binnen TNO dienen op de VOG minimaal de volgende elementen worden aangekruist; 11, 12, 37, 41 en 61. Een afgegeven VOG kent een geldigheidsduur van 4 jaar. De kosten voor alle aanvragen en/of verlengingen van een VOG zijn voor de Dienstverlener. Personen die (nog) niet beschikken over een VOG, dienen op de TNO-locatie begeleid te worden door een medewerker (van TNO of Dienstverlener) die over een geldig VOG beschikt. Indien er niemand van TNO beschikbaar is voor de begeleiding, zal de toegang tot de locatie worden geweigerd.

6.2.3 Locaties met Facility Security Clearance Certificate (FSCC)

TNO heeft diverse locaties waar strenge(re) security eisen worden gesteld. Deze locaties worden aangeduid als FSCC-locaties. FSCC is een Facility Security Clearance Certificate, uitgegeven door de Algemene Inlichtingen- en Veiligheidsdienst (AIVD) in Nederland. Dit certificaat is bedoeld voor locaties die werkzaamheden uitvoeren met gerubriceerde informatie (zoals vertrouwelijke of geheime informatie) voor internationale organisaties zoals de NAVO, EU, of ESA. De FSCC-locaties die dienen voldoen aan specifieke beveiligingseisen:

- Den Haag, Oude Waalsdorperweg 63*

- Den Haag, Ypenburgse Boslaan 2*
- Den Haag, Anna van Buerenplein 1
- Rijswijk, Lange Kleiweg 137*
- Delft, Molengraaffsingel 8
- Soesterberg, Kampweg 55
- Groningen, Zernikelaan 14

De locaties die zijn gekenmerkt met een sterretje * zijn locaties waar de FSCC-richtlijnen gelden op het hele terrein en gebouw(en). De overige locaties beschikken over een aantal ruimten waar de FSCC-richtlijnen van toepassing zijn.

6.2.4 FSCC-locaties met permanente begeleiding

Voor de FSCC-locaties Den Haag Oude Waalsdorperweg, Den Haag Ypenburgse Boslaan en Rijswijk Lange Kleiweg, geldt dat medewerkers en onderaannemers van de Dienstverlener permanent begeleid dienen te worden door een medewerker van TNO met een Verklaring van Geen Bezwaar (VGB). Indien er niemand van TNO beschikbaar is voor de begeleiding, zal de toegang tot de locatie worden geweigerd.

6.2.5 Ontwikkelingen security eisen en wijzigingen screening niveau

De wet- en regelgeving vanuit de ABDO en het TNO-security beleid is aan verandering onderhevig door geopolitieke ontwikkelingen. Gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst kunnen de security-eisen worden aangepast, waaronder het verplichte niveau van de screening. Indien er een wijziging plaatsvindt in het screeningsniveau, is het de verantwoordelijkheid van de Dienstverlener om ervoor te zorgen dat de screenings worden aangepast aan het nieuwe niveau. Dit betekent dat bijvoorbeeld, een ABDO-screening een vereiste kan worden tijdens de duur van de Raamovereenkomst.

6.3 Toegang tot locaties

6.3.1 Aanmelden en legitimatie

Bezoek dient altijd van tevoren te worden aangemeld, bij voorkeur 2 weken van tevoren. Ad hoc bezoek kan met een maximum van 1 dag van tevoren in overleg met/na akkoord van TNO-servicecoördinator. Indien het bezoek onaangekondigd of ongepland is en er niemand beschikbaar is voor de begeleiding, zal de toegang tot de locatie worden geweigerd. Medewerkers van de Dienstverlener dienen zich bij betreding van TNO-locaties altijd bij de beveiliging en/of receptie te kunnen legitimeren door middel van een geldig Nederlands paspoort/identiteitskaart/rijbewijs voordat zij toegang krijgen tot het terrein en/of locatie.

6.3.2 FSCC-locatie met security instructiefilm

Voor de FSCC-locaties Den Haag Ypenburg en Rijswijk Lange Kleiweg dient elke medewerker en onderaannemer van de Dienstverlener, die voor het eerst op deze locatie(s) komt, een safety & security instructiefilm te bekijken en de vragen hierover correct te beantwoorden. Indien een medewerker er niet in slaagt de vragen correct te beantwoorden, dient de procedure herhaald te worden. Indien voor een tweede keer de vragen niet correct worden beantwoord, wordt de medewerker de toegang tot de locatie geweigerd. Jaarlijks dienen de medewerkers en onderaannemers van de Dienstverlener de safety & security instructiefilm (opnieuw) te bekijken en de vragen correct te beantwoorden.

6.3.3 TNO-toegangspas

Ten aanzien van een TNO-toegangspas gelden onderstaande gedragsregels voor alle locaties gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst:

- Voor toegang tot een TNO-locatie is een toegangspas vereist. Iedereen is verplicht deze pas zichtbaar te dragen. De pas wordt gebruikt voor het binnenkomen en het verlaten van (delen van) een gebouw en/of terrein en registreert aan- en afwezigheid;
- Verlies of vermissing van een TNO-toegangspas dient direct gemeld worden de TNO en bij de Local Security Officer (LSO) van TNO op de locatie. De autorisaties op de vermiste pas worden z.s.m. onbruikbaar gemaakt;
- In geval van diefstal dient aangifte te worden gedaan bij de politie of gemeente in de plaats waar de badge is gestolen;
- Misbruik en/of oneigenlijk gebruik van de TNO-toegangspas leidt tot onmiddellijke inname van de pas en het verwijderen van de overtreder van een TNO-locatie.

TNO zal samen met Dienstverlener een kick-off organiseren over de security en veiligheid bij TNO voor de vaste medewerkers (en vervangers) van Dienstverlener.

6.3.4 Identificatie met vingerafdruk

Op een aantal TNO-locaties is het verplicht om naast een gepersonaliseerde TNO-toegangsbadge ook een vingerafdruk te laten maken om toegang te krijgen tot de locatie of delen van de locatie. Dit kunnen gebouwen, terreinen of specifieke ruimten zijn. Dit proces wordt aangeduid als two-factor authentication (2FA). 2FA is op moment van publicatie van de Aanbesteding alleen van toepassing bij zelfstandig toegang tot de locatie met gebruik van een gepersonaliseerde TNO-toegangsbadge. 2FA is op moment van publicatie niet van toepassing voor de Dienstverlener. Gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst kan de 2FA identificatie eis vanuit wet- en regelgeving wijzigen en ook verplicht gesteld worden voor de Dienstverlener en onderaannemers. Bij invoering van 2FA onderkent de Dienstverlener dat:

- 2FA verplicht is voor medewerkers van de Dienstverlener en onderaannemers, die ten behoeve van werk of functie, toegang tot de locatie dient hebben;

- Indien een medewerker van de Dienstverlener of onderaannemer weigert een vingerscan te laten maken, kan deze medewerker niet worden ingezet op de locaties waar dit is vereist.

6.3.5 Controle bij aankomst en vertrek

Op de TNO-locaties wordt gecontroleerd op wie de TNO-faciliteit betreedt en verlaat. Deze controle wordt ondersteund door elektronische middelen, zoals bijvoorbeeld een toegangscontrolesysteem en permanent cameratoezicht. De controle is erop gericht dat ongeautoriseerde personen de TNO-faciliteit niet kunnen betreden of verlaten en dat gerubriceerd materiaal niet zonder toestemming en bijbehorende maatregelen naar buiten wordt gebracht. Voor dit laatste kunnen steekproeven worden genomen. Door de TNO-beveiliging kan visitatie worden uitgevoerd; men is verplicht hieraan mee te werken.

6.4 Compartimenten en informatiebeveiliging

Om zowel gevoelige TNO-informatie als staatsgerubriceerde informatie op verschillende rubriceringsniveaus te kunnen behandelen, en daarbij zo flexibel mogelijk te zijn in de manier van werken, wordt binnen de TNO-locaties onderscheid gemaakt in zogenoemde compartimenten. Deze compartimenten kunnen één of meerdere etages, specifieke gebouwdelen of ruimtes betreffen. De Dienstverlener dient rekening te houden met specifieke beveiligingsmaatregelen per type compartiment, zoals verplichte begeleiding van de Dienstverlener door een TNO-medewerker, beperking van toegang en restricties met betrekking tot elektronische (mobiele) apparatuur.

6.4.1 Gebruik elektronische apparatuur

Voor het Staatsgeheim CONFIDENTIEEL-compartiment en hoger gerubriceerde compartimenten geldt dat het alleen TNO elektronische apparatuur die vereist is voor het uitvoeren van de werkzaamheden is toegestaan, mits deze apparatuur geen voorzieningen heeft zoals Wifi, Bluetooth, camera of microfoon. Het is niet toegestaan mobiele apparaten, zoals een laptop, tablet, (video)camera, smartphone en smartwatch mee te nemen, tenzij in overleg met TNO specifieke voorzieningen worden getroffen via TNO-diensten.

Voor het Staatsgeheim CONFIDENTIEEL-compartiment en hoger gerubriceerde compartimenten geldt dat het toepassen van elektronische apparatuur, voor het geautomatiseerd uitlezen van informatie, bijvoorbeeld in de vorm van domotica, niet is toegestaan. In overleg met TNO kan gekeken worden of het mogelijk is gebruik te maken van TNO-diensten om hier invulling aan te kunnen geven.

6.4.2 FSCC-locaties met volledige beperking op elektronische mobiele apparatuur

Op moment van publicatie van de Aanbesteding geldt voor de locaties Den Haag Oude Waalsdorperweg en Den Haag Ypenburg een volledige beperking op het meenemen van elektronische apparatuur voor de Dienstverlener en onderaannemers. Het is niet toegestaan apparaten, zoals een laptop, tablet, (video)camera, smartphone en smartwatch mee te nemen in de locatie.

6.5 Overige eisen met betrekking tot security

Ten aanzien van het gedrag van alle medewerkers en de aannemers van de Dienstverlener stelt TNO onderstaande eisen die voor alle locaties van toepassing zijn:

- Het filmen en fotograferen is verboden;
- De Dienstverlener en haar medewerkers volgen de aanwijzingen van de beveiliging te allen tijde nauwgezet op en gaan niet in discussie hierover;
- De Dienstverlener dient in staat zijn het belang van TNO en de handhaving van de security eisen in deze aan haar medewerkers te kunnen toelichten;

7. Prijzen, facturatie en indexatie

7.1 Prijzen

De prijzen en tarieven zijn all-in en gebaseerd op het prijspeil van 1 januari 2026 en inclusief met de dienst gemoeide kosten zoals transport, administratie, verwerking, inzamelmiddelen, implementatie en dergelijke. Alle kosten, prijzen en tarieven zijn opgegeven in Euro's en exclusief BTW.

7.2 Facturatie

De Dienstverlener dient zorgen dat de aangeboden facturen voldoen aan onderstaande eisen:

- Op de factuur staat het door TNO aangeleverde inkoopordernummer (PO-nummer) vermeld, inclusief een omschrijving van de factuur. Bij het ontbreken van het juiste inkoopordernummer wordt de factuur automatisch retour gestuurd. Zonder inkoopordernummer kan onze crediteurenadministratie de factuur niet verwerken;
- Locatie(nummer) en leverspecificaties staan op de factuur vermeld;
- De factuur wordt uiterlijk binnen dertig (30) kalenderdagen na uitvoering van de opdracht aangeboden aan TNO;
- Factuur dient digitaal worden aangeboden via e-invoice@tno.nl;
- Eén factuur incl. bijlagen per PDF-A;
- Bestandsnaam niet langer dan 33 karakters (voorkeur: bestandsnaam= factuurnummer);
- Meerdere PDF's per mail (voorkeur) en een vaste aanleverdag van de mail (bijv. vrijdag);
- Betaling van facturen vindt plaats na acceptatie van de resultaten van de levering en dienstverlening, maar niet later dan dertig (30) kalenderdagen na ontvangst van de factuur, zie bijlage C03 Inkoopvoorwaarden voor diensten TNO 2022.

De opbrengsten worden inzichtelijk gemaakt op de factuur en verrekend (in mindering gebracht op) met de totale kosten van de factuur.

7.3 Indexatie

De prijzen van de aangeboden producten en diensten kunnen jaarlijks worden geïndexeerd. De eerste indexatie kan plaatsvinden per 1 januari 2027, en vervolgens maximaal 1 keer per jaar. Indexering vindt uitsluitend plaats op schriftelijk verzoek van de Dienstverlener, mits het verzoek minimaal 2 maanden voor de beoogde ingangsdatum is ingediend. De indexatie gaat pas in na schriftelijk akkoord van TNO. Na goedkeuring dient de Dienstverlener binnen 14 kalenderdagen een aangepaste tarievenlijst aan te leveren in Excel-formaat. Indexeringsverzoeken over voorgaande jaren worden niet in behandeling genomen.

Voor de indexering hanteert TNO een berekeningsmethode. De gewijzigde tarieven worden berekend volgens onderstaande formule:

Gewijzigd tarief = huidig tarief x (Index E1 / Index E0)

E1: indexcijfer van de laatste (definitieve) vastgestelde maand vóór het verzoek.

E0: indexcijfer van dezelfde maand in het voorgaande jaar.

7.3.1 Meubilair – productprijzen en loonkosten

Productprijzen

De indexatie van tarieven voor levering meubilair is gebaseerd op: Productprijzen: ProdCom afzet en verbruik, index 2021=100 – 31 Meubelen. Pijlmoment: tweede kwartaal van het lopende jaar.

Loonkosten

De indexatie van CAO-lonen is gebaseerd op: CAO-lonen, loonkosten en arbeidsduur; indexcijfers 2020=100 – 47 Detailhandel. Pijlmoment: tweede kwartaal van het lopende jaar.

7.3.2 Optioneel: Verhuisdiensten – transport- en opslagkosten

Op dit moment hanteert TNO de huidige CBS Dienstenprijsindex (CPA 2008, post 4942 – Verhuizingen).

In de toekomst (zodra beschikbaar) gaat er een andere index gelden: NEA-index voor verhuisdiensten zoals gepubliceerd in het jaarlijkse Panteia-rapport. Dan gelden de volgende uitgangspunten:

- Km-tarief fossiel: inclusief brandstofkostenontwikkeling.
- Overige tarieven: exclusief brandstofkostenontwikkeling.

De kostenontwikkeling van het kalenderjaar voorafgaand aan indexatie is leidend. De stijging wordt afgerond op 1 decimaal. Het indexeringsverzoek dient schriftelijk en onderbouwd zijn met relevante documenten (zoals het Panteia-rapport) en uiterlijk 6 weken vóór de beoogde ingangsdatum worden ingediend. Na goedkeuring treden de nieuwe tarieven in werking.

Toelichting NEA-index

Het Panteia-rapport over kostenontwikkelingen in het wegvervoer verschijnt jaarlijks. Dit wordt niet langer in opdracht van de NIWO opgesteld, maar in samenwerking met TLN (Transport en Logistiek Nederland) en evofenedex, die in de sectorraad van NIWO (Nationale en Internationale Wegvervoer Organisatie) vertegenwoordigd zijn.

Het rapport is gratis beschikbaar voor NIWO-vergunninghouders. Leden van TLN of evofenedex kunnen het rapport downloaden met hun leden-login. Niet-leden kunnen het opvragen via: kostenontwikkelingen@tln.nl of via de website van evofenedex.

8. Implementatie

De Dienstverlener vervult een proactieve rol tijdens de implementatiefase. De Dienstverlener is verantwoordelijk voor de uitvoering van de implementatie binnen de termijn zoals vastgesteld in de planning van de Aanbestedingsleidraad. Voor de implementatie stelt de Dienstverlener een vast contactpersoon aan voor TNO.

8.1 Implementatieplan

Binnen 10 werkdagen na definitieve gunning stelt de Dienstverlener een implementatieplan op en legt dit ter goedkeuring voor aan TNO. Dit plan bevat een projectgerichte planning en omvat ten minste de volgende onderdelen:

- Stappenplan: Een overzicht van de te ondernemen acties gedurende de implementatiefase;
- Tijdsplanning: Een planning met duidelijke mijlpalen en deadlines;
- Rollen en verantwoordelijkheden: Een beschrijving van de rol- en taakverdeling onder de betrokkenen van de Dienstverlener, inclusief contactgegevens;
- Randvoorwaarden: Een opsomming van de voorwaarden en faciliteiten die TNO dient te organiseren om een succesvolle implementatie te waarborgen;
- Kick-off meeting: Een voorstel voor een gezamenlijke startbijeenkomst van de implementatiefase, inclusief doelstellingen en deelnemers;
- Introductiebijeenkomst: Een voorstel voor een introductie en presentatie voor collega's van CREF, inclusief een conceptagenda;
- Communicatieplan: Een voorstel voor de communicatie rondom de start van het nieuwe Raamovereenkomst, inclusief een conceptbericht voor gebruikers van TNO-locaties en externe stakeholders.

Kick-off meeting

De kick-off meeting wordt door de Dienstverlener georganiseerd in overleg met TNO, uiterlijk binnen 20 werkdagen na definitieve gunning. De agenda en relevante stukken worden uiterlijk 5 werkdagen voorafgaand aan de kick-off met TNO gedeeld ter voorbereiding.

Afronding implementatieperiode

De implementatieperiode eindigt 3 maanden na de startdatum van de Raamovereenkomst. Aan het einde van deze periode levert de Dienstverlener aantoonbaar bewijs dat aan alle randvoorwaarden is voldaan om de Raamovereenkomst operationeel te starten. Dit bewijs wordt ter goedkeuring aan TNO voorgelegd. Pas na goedkeuring wordt de implementatieperiode formeel afgesloten.

Beoordeling en acceptatie implementatieplan

De Dienstverlener ontvangt binnen 5 werkdagen na indiening een beoordeling van het implementatieplan (acceptatie of geen acceptatie) door TNO. Indien het plan niet wordt geaccepteerd, dient de Dienstverlener binnen 5 werkdagen een herzien plan aan te leveren. De acceptatietermijn van 5 werkdagen start dan opnieuw. De implementatie kan pas van start gaan na formele acceptatie van het plan door TNO.

Op basis van het geaccepteerde implementatieplan vinden er regelmatig implementatie overleggen plaats, die door de Dienstverlener worden geïnitieerd. Binnen 5 werkdagen na elk overleg verzorgt de Dienstverlener een verslag, dat door zowel TNO als de Dienstverlener wordt geaccordeerd.

8.2 Afstemmingspunten bij aanvang implementatie

Tijdens de implementatiefase worden nog enkele onderwerpen tussen TNO en de Dienstverlener afgestemd om het verdere verloop van de implementatie soepel te laten verlopen. TNO heeft de volgende onderwerpen geïdentificeerd, met de kanttekening dat deze lijst in overleg kan worden aangepast:

- Concrete invulling en vaststelling routekaart;
- Concrete invulling en uitwerking gunningscriteria
- Vaststellen KPI's;
- Format en inhoud rapportages CSR;
- Definieren en vaststellen productkaders 'standaard' producten in document;
- Vaststellen acceptatiecriteria voor beschadigingen van second-life producten (inclusief beeldmateriaal);
- Planning inventarisatie- en registratie MMS;
- Specificeren en vaststellen classificatie meubels voor registratie in het MMS;
- Bepalen en organiseren toegang tot MMS-systeem en benodigde informatie;
- Vaststellen onderhoudsplan voor het eerste Overeenkomstjaar;
- Vaststellen VGWM-plan;
- Inrichting meldingenproces tussen TNO en Dienstverlener;
- Vaststellen communicatie- en overlegstructuur, escalatieprocedures;
- Afstemming informatie voor en toegang tot benodigde systemen;
- Afstemmen wijze van training en kennisoverdracht;
- Vaststellen kwaliteitsborging en toets momenten;
- Afstemming over logistieke randvoorwaarden (zoals toegang tot gebouwen, werktijden, contactpersonen);
- Afstemming over communicatie richting eindgebruikers (bijvoorbeeld bij leveringen of overlast);
- Afstemming over risicoanalyse en mitigatieplan;
- Afstemming over monitoring en rapportagefrequentie.