

Bijlage 2

Programma van eisen

Raamovereenkomst kantoormeubilair De BedrijfsvoeringsPartner

Versie: 15 mei 2025

Inhoudsopgave

1.	Algemene eisen.....	3
2.	Eisen meubilair	4
3.	Offertes, bestellingen en opdrachten.....	9
4.	Levering.....	10
5.	Onderhoud en garantie	13
6.	Prijzen	14
7.	Circulair	15
8.	Duurzaamheid	16
9.	Planning	18
10.	Facturering en betaling	19
11.	Personeel opdrachtnemer.....	20
12.	Communicatie	21

1. ALGEMENE EISEN

- 1.1 In dit document zijn de eisen voor deze Europese aanbesteding opgenomen. Door uw inschrijving voor deze opdracht verklaart u onvoorwaardelijk akkoord te gaan met alle eisen aan de opdracht.
- 1.2 Door inschrijving verklaart u in staat te zijn om alle beschreven werkzaamheden uit te voeren volgens planning, de beschreven producten en het gevraagde kwaliteitsniveau te kunnen leveren.
- 1.3 Vanuit de opdrachtnemer wordt geen informatie welke in het kader van deze opdracht beschikbaar komt, aan derden ter beschikking gesteld, met uitzondering voor het onderhavige project in te schakelen partners van de opdrachtnemer.
- 1.4 Opdrachtnemer is voor de opdrachtgever een samenwerkingspartner bij inrichtingsvraagstukken als het gaat om:
- Projectmanagement;
 - Interieurontwerp;
 - Het opleveren van (3D) tekeningen;
 - Meubelmanagement;
 - Preventief en correctief onderhoud;
 - Inzet en gebruik van meubilair op een duurzame en circulaire manier.
- Dit maakt onderdeel uit van de raamovereenkomst en kunnen geen separate kosten voor in rekening worden gebracht.
- 1.5 Op verzoek van opdrachtgever kan opdrachtnemer het nieuw te leveren en het circulaire meubilair voorzien van een unieke registratiecode. Het unieke nummer wordt op een zodanige manier onder het meubilair geplaatst, zodat het niet eenvoudig verwijderd kan worden (bijvoorbeeld onder het werkplek). Bij plaatsing van het meubilair wordt een overzicht van de unieke registratiecodes en het type meubel in een Excel bestand aangeleverd.
- 1.6 Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om bij incidentele verzoeken van de drie afzonderlijke gemeentebesturen en voor niet standaard meubilair een opdracht te verstrekken bij een andere leverancier.
- 1.7 Als in het document wordt verwezen naar een NEN norm, dan wordt de meest recente versie van de norm bedoeld.

2. EISEN MEUBILAIR

2.1. Algemeen

- 2.1.1 Het nieuw aangeboden (circulair) meubilair heeft een minimale (technische) levensduur van 10 jaar.
- 2.1.2 Opdrachtnemer verklaart meubilair en inrichtingselementen te kunnen leveren van meerdere merken en/of ontwerpers waarbij de opdrachtnemer geen persoonlijk gewin of anderzijds voordeel heeft bij een bepaalde leverancier, dienstverlener of aannemer, noch voor bepaalde merken, types, fabricaten, herkomst en dergelijke.
- 2.1.3 Alle producten moeten een esthetische eenheid vormen. Dit geldt voor de te leveren producten maar ook eenheid met de omgeving of ruimte waar het meubilair wordt geplaatst. De huidige zit/sta werkplekken en de standaard bureaustoelen in de gemeentehuizen zijn hierin beeldbepalend (zie bijlage 11 voor een sfeerimpressie).
- 2.1.4 Opdrachtnemer is in staat om op afroep tijdelijk huurmeubilair te leveren binnen 5 werkdagen. De vraag naar tijdelijk huurmeubilair kan voortkomen uit:
- niet voorziene omstandigheden of calamiteiten;
 - indien meubilair niet binnen de gestelde termijn geleverd kan worden.
- 2.1.5 Opdrachtnemer levert voor al het meubilair dat instelbaar of verstelbaar is een digitale gebruikershandleiding in de Nederlandse taal. De handleidingen worden door de opdrachtgever op de intranetpagina geplaatst.
- 2.1.6 In het meubilair zitten geen van smeer of vet voorziene mechanieken die bij de normale gebruikmaking van het meubilair in aanraking kunnen komen met personen of goederen.
- 2.1.7 De delen van het meubilair waarmee gebruiker in aanraking kan komen, hebben een constructie en materialisatie die verwonding van de gebruiker en/of beschadiging van de kleding door beknelling, bekrassing, splintering of anderszins uitsluit. Scherpe hoeken en randen komen niet voor. "Gebruiker" moet breed worden geïnterpreteerd: ook bijvoorbeeld de facilitair medewerker en schoonmaker worden onder dit begrip verstaan.
- 2.1.8 Het is niet toegestaan om losse onderdelen zoals afneembare displays aan werktafels toe te passen. Ook wordt er zo min mogelijk gebruik gemaakt van kunststof onderdelen aan werktafels.
- 2.1.9 Het meubilair dient op eenvoudige wijze te reinigen zijn en geen vuil aan te trekken. Het meubilair dient met gangbare en milieuvriendelijke materialen schoongemaakt te kunnen worden.
- 2.1.10 In het meubilair worden geen materialen toegepast die niet te reinigen zijn met microvezeldoeken. Dit geldt niet voor de bekleding/stoffering van de (bureau)stoelen.
- 2.1.11 Gestoffeerde bekleding dient van dusdanige kwaliteit te zijn en beschermd dat eventuele verontreinigingen niet direct en/of moeilijk zichtbaar zijn. Eventuele vlekken kunnen eenvoudig verwijderd worden. Na reiniging met milieuvriendelijke middelen blijven er geen zichtbare vlekken of kringen op de bekleding achter.
- 2.1.12 Het meubilair moet voorzien zijn van beschermende maatregelen, zoals wielen of beschermdoppen, in verband met de vloerafwerking. Met dien verstande dat streepvorming, krassen en/of enigszins andere beschadiging aan het vloeroppervlak voorkomen wordt.

- 2.1.13 Meubilair is zodanig afgewerkt dat het binnen een openbare- en kantooromgeving gebruikt kan worden. Het is stevig stoot- en krasvast, kan (veel) verplaatst worden en de levensduur van het meubilair is passend bij dagelijks (intensief) gebruik.
- 2.1.14 Het meubilair dient inpasbaar te zijn in het concept van flexwerken. Kleur, materiaalgebruik en uitwisselbaarheid spelen hierbij een belangrijke rol.
- 2.1.15 Bij (de)montage van het meubilair mag geen mechanische verzwakking optreden.
- 2.1.16 De gebruikte materialen van het meubilair, inclusief stoffering, zijn kleurecht en geven niet af in droge of natte toestand.
- 2.1.17 Het meubilair en de stoffering daarvan dient te voldoen aan de geldende brandveiligheidsvoorschriften: NEN-EN 1021-1/2. Voor de te leveren materialen geldt dat dit moet worden aangetoond middels een origineel fabriekscertificaat. Indien de certificering niet volgens bovenstaande normen wordt uitgevoerd, dient de opdrachtnemer de gelijkwaardigheid van de door hem geleverde certificaten met de genoemde normen aan te tonen.
- 2.1.18 Het kantoormeubilair moet voldoen aan NPR1813-2016 en NEN-EN 527 1, 2 en 3 en alle overige Nederlandse, Europese en Internationale richtlijnen, normen en publicaties met betrekking tot kantoormeubilair. Het werkblad van de bureaus voldoet aan NEN 3087 (diffuse reflectiefactor).
- 2.1.19 Bij het ontwerp en de ontwikkeling van het kantoormeubilair zijn de uitgangspunten zoals beschreven in ISO 14006 in acht genomen.

2.2. Eisen bureau (zit-sta werkplek)

- 2.2.1 Het standaard formaat bureau is 1.600 mm x 800 mm. Het bureau is desgewenst in diverse afmetingen leverbaar. De vorm is rechthoekig.
- 2.2.2 De werkhoogte is elektrisch verstelbaar tussen minimaal 650 mm en 1.300 mm. De werkhoogte van het bureau is traploos verstelbaar.
- 2.2.3 Het onderstel dient voorzien te zijn van T- poten. De poten dienen aan het uiteinde van het blad te zijn bevestigd.
- 2.2.4 De toplaag en de randafwerking van het werkblad dient stevig, stootvast, slijtvast, krasvast, lichtecht, vochtongevoelig en slecht warmtegeleidend te zijn en trilt niet. Het werkblad dient zodanig te worden afgewerkt dat kromtrekken is uitgesloten. De minimale bladdikte is 18 mm en maximaal 22 mm.
- 2.2.5 De T- poten van het onderstel zijn minimaal 10 mm justeerbaar (verstelbare justeer doppen of vergelijkbaar materiaal).
- 2.2.6 Het bureau wordt geleverd met:
 - Een bedieningspaneel dat vast zit aan de rechterzijde van het bureaublad.
 - Het bedieningspaneel bestaat enkel uit een 'omhoog en omlaag' knop en de hoogte is digitaal af te lezen
 - De knop dient blijvend ingedrukt te zijn om de hoogteverstelling te activeren.
 - Motoren in hoogte verstelbaarheid voldoen aan CE-normering.
 - Het bedieningspaneel mag maar minimaal uitsteken voor de bediening en de benen niet hinderen.

- Het bedieningspaneel maakt geen storend geluid.
 - Het bureau is voorzien van een bots beveiliging zodat het systeem blokkeert als er iets klem komt te zitten.
- 2.2.7 Het bureau is geschikt om:
- Een schaamschot (achteraf) te monteren zonder aanpassingen aan het frame.
 - Een akoestisch tussenpaneel/zichtpaneel (achteraf) op een vaste hoogte te monteren. Dit paneel beweegt mee met de hoogteverstelling van het werkblad.
- 2.2.8 De beenruimte is zo groot mogelijk om een vrije stand van de benen en beschadiging van kleding en lichaamsdelen bij het verplaatsen van de benen te voorkomen.
- 2.2.9 Bureaus dienen tegen en naast elkaar geplaatst te kunnen worden.
- 2.2.10 Het meubilair dient zo weinig mogelijk richels, naden en hoeken te bevatten. Er mogen zich geen delen, uitstekende moeren of schroefkoppen e.d. onder het werkblad bevinden.
- 2.2.11 De bladnaden, randen en aansluitende naden zijn zodanig uitgevoerd dat aanwezig vuil eenvoudig te verwijderen is.
- 2.2.12 Het werkblad moet mat zijn (mag niet spiegelen) en geleverd kunnen worden in de kleur wit. Incidenteel zal de voorkeur uitgaan naar een werkblad met een hout-structuur/kleur.
- 2.2.13 Het bureau dient uitgevoerd te worden met een metalen frame en is leverbaar in wit (RAL 9003), zwart of een alu metallic look. De kleur wit van het metalen frame is passend bij de kleur van het werkblad. Dit maakt onderdeel uit van de prijsstelling.
- 2.2.14 Het bureau is standaard voorzien van een goed bereikbaar kabelmanagement-systeem door middel van horizontale kabelbegeleiding (goot). De kabelgoot is met een simpele handeling te bereiken voor eenvoudige de -en montage van kabels ook nadat de werkplek is geïnstalleerd.
Geschikt voor 1 x databekabeling en 4-voudige WCD. De lengte van de snoeren zijn minimaal 3,5 meter en voorzien van een aardingsmogelijkheid en voldoen aan de wettelijke eisen. Koppelingskabels moeten voorzien zijn van een GST18 stekker.
- 2.2.15 De kabelgoot is voorzien van een kantelbare c.q. eenvoudige te openen en te sluiten kabelgoot.
- 2.2.16 Bij nieuwe leveringen wordt door de opdrachtnemer alle bekabeling onder het geplaatste meubilair verwerkt in de daarvoor aanwezige kabelmanagement-systeem. Data- en elektriciteitskabels worden netjes en gebundeld van het bureau naar de wandgoot ter plaatse van de gevel geleid middels gebruik van een cable eater.
- 2.2.17 Het werkblad is voorzien van een geïntegreerde stroomvoorziening waarin de volgende aansluitingen zijn aangebracht: 2x 220V en 1x USB-C (t.b.v. opladen telefoon) met een aansluitsnoer van minimaal 2 meter. De stroomvoorziening dient afsluitbaar te zijn, zodanig dat de kabels niet afgekneld worden bij het sluiten er van. Locatie van de stroomvoorziening wordt in overleg met de opdrachtgever bepaald.
- 2.2.18 Voor duo-werkplekken gelden dezelfde eisen als voor de solowerkplekken met onderstaande aanvullingen:
- Onderstel mag een T-poot of een H-poot zijn;
 - De bureaubladen zijn individueel instelbaar;
 - Een akoestisch tussenpaneel/zichtpaneel (achteraf) op een vaste hoogte te monteren. Dit paneel beweegt niet mee met de hoogteverstelling van het werkblad.

2.3. Eisen bureaustoel

- 2.3.1 De bureaustoel voldoet aan de eisen gesteld in de NPR 1813.
- 2.3.2 De zitting dient soepel te roteren op een centrale gaskolom.
- 2.3.3 De stoel heeft een veilige constructie (gasveer, onderstel e.d.). De stoel moet geschikt zijn voor personen tot 120 kg en geschikt zijn voor 8 uur aaneengesloten gebruik.
- 2.3.4 Herstoffering c.q. vervanging (ook afzonderlijk zitting en rug) van bekleding en/of vulling moet mogelijk zijn.
- 2.3.5 De vulling van zitting dient in polyethuraanschuim of vergelijkbaar te zijn, vlam- of brandvertragend. Densiteit minimaal 35 kg/m³, de norm EN 1021 1-2 en DIN 4102 zijn van toepassing.
- 2.3.6 De aanwezige instellingen dienen vanuit een zittende houding bediend te kunnen worden. Alle bedieningsknoppen/ opties dienen primair aan de zijkant van de stoel te zitten en niet volledig onder de stoel te zitten. De functie van de knoppen en hendels zijn aangeduid met simpele pictogrammen.
- 2.3.7 Vanwege het gebruik door meerdere personen is het verstelgemak en zitcomfort een belangrijk criterium. De beoordeling op deugdelijk en acceptabel zitcomfort wordt getoetst tijdens de proefplaatsing.
- 2.3.8 Het onderstel van de stoel is van kunststof en moet uit een kruispoot met 5 tenen met wielen bestaan (zogenaamde vijfpoet of vijfteens). Het materiaal is krasvast. De kleur van het onderstel is zwart. Dit maakt onderdeel uit van de prijsstelling.
- 2.3.9 De bureaustoel kan geleverd worden met harde- en zachte wielletjes voor verschillende harde en zachte vloerafwerkingen. De wielletjes veroorzaken geen krassen op de harde vloer of slijtage op vloerbedekking,
- 2.3.10 De zitting en rugleuning van de stoel dienen gestoffeerd te zijn. De rugleuning mag uit netbespanning bestaan.
- 2.3.11 De stoffering dient in een donkere kleur leverbaar te zijn, bijv. zwart of donkergrijs, exacte kleur in overleg met opdrachtgever te bepalen. De kleurstelling van de huidige standaard bureaustoelen is hierin leidend.
- 2.3.12 De stoffering van de stoelen voldoet aan tenminste 80.000 Martindale.
- 2.3.13 De armleggers van de stoel zijn niet bekleed met stof in verband met verhoogde kans op slijtage. De armleggers bieden wel de nodige comfort en voelen zacht aan.
- 2.3.14 De aangeboden bureaustoel past bij de voorgestelde bureaus en de bestaande werkplekken.
- 2.3.15 De knoppen en hendels om de bureaustoel goed in te stellen op persoonlijke wensen zijn voorzien van duidelijke pictogrammen die aangeven wat de functionaliteit van de knop of hendel is.
- 2.3.16 De bureaustoel dient modulair te zijn opgebouwd waardoor vervanging van bijvoorbeeld de armlegger of wielletjes mogelijk is.

2.4. Akoestische panelen

- 2.4.1 De panelen hebben de volgende afmetingen:
- De hoogte van het paneel is minimaal 490 mm en maximaal 550 mm.
 - De breedte van het paneel is gelijk aan de breedte van het bureau.
 - De bovenzijde van het paneel van de duo werkplek bevindt zich op ca. minimaal 1.050 mm en maximaal 1.080 mm gemeten vanaf de vloer.
- 2.4.2 Bij een enkele werkplek is het paneel bevestigd aan het werkblad en beweegt het mee met de hoogteverstelling van het werkblad.
- 2.4.3 Bij een duo-werkplek beweegt het paneel niet mee met de hoogte verstelling van de werkbladen.
- 2.4.4 De panelen zijn voorzien van een geluiddempend materiaal. Het paneel voldoet minimaal aan de NEN ISO 11654 klasse C norm.
- 2.4.5 De stoffering van de panelen dient in verschillende kleuren leverbaar te zijn die passen bij de kleurstelling van de bureaus. Dit maakt onderdeel uit van de prijsstelling. De stiknaad van het stof bevindt zich aan de zijkant van het paneel.
- 2.4.6 De panelen voor de enkele bureaus zijn universeel met dien verstande dat deze ook te plaatsen zijn op de bestaande bureaus van de opdrachtgever.

2.5. Overige producten en diensten

- 2.5.1 Het verzorgen van kabelmanagement
Het op verzoek bij bestaand meubilair wegwerken van bekabeling in de daarvoor aanwezige voorzieningen, zodat geen loshangende bekabeling op of rond het geplaatste meubilair aanwezig is.

3. OFFERTES, BESTELLINGEN EN OPDRACHTEN

- 3.1 Offertes kunnen via email aangevraagd en goedgekeurd worden. Offertes ontvangt de opdrachtgever digitaal uiterlijk 3 werkdagen na aanvraag.
- 3.2 Een bestelling heeft geen minimale ordergrootte en kan het verzoek voor deelleveringen bevatten. Alle kosten zijn verrekend in de prijzen genoemd op het prijzenblad.
- 3.3 Opdrachtgever geeft per bestelling aan:
- Afleverlocatie;
 - Gewenste afleverdatum/tijd;
 - Contactpersoon opdrachtgever;
 - Ordernummer/referentie opdrachtgever;
 - Adressering factuur;
 - Routennummer factuur.
- 3.4 Opdrachtnemer heeft een portal beschikbaar waar opdrachtgever alle actuele informatie kan terugvinden over prijzen, offertes, bestellingen, levertijden, pakbonnen, opvolging van klachten en alle verdere informatie die betrekking heeft op de overeenkomst. Hier zijn geen kosten aan verbonden voor de opdrachtgever.
- 3.5 Opdrachtgever ontvangt binnen 2 werkdagen een digitale orderbevestiging per email.
- 3.6 Opdrachtnemer garandeert de opdracht uit te voeren binnen de opgegeven tijd en eventuele fasering.
- 3.7 Op verzoek worden kleurstalen en/of proefmeubilair kosteloos geleverd.

4. LEVERING

- 4.1 Onder levering van het meubilair wordt verstaan:
- Het plaatsen van het meubilair in de aangewezen ruimte;
 - Het bedrijfsklaar maken van het meubilair;
 - Instellen van het meubilair;
 - Toepassen van kabelmanagement;
 - Het meubilair wordt schoon opgeleverd en eventuele vervuiling door montage wordt schoongemaakt;
 - Het verwijderen en circulair afvoeren van verpakkingsmaterialen. Het is niet toegestaan om de openbare afvalbakken van de gemeenten hiervoor te gebruiken;
 - Het overhandigen van gebruik- reiniging en/of onderhoudsvoorschriften in het Nederlands;
 - Korte instructie werking meubilair aan (facilitair) medewerkers die belast zijn met het beheer van het betreffende meubilair.
- 4.2 Opdrachtnemer garandeert een maximale levertijd van meubilair uit het kernassortiment van 8 weken. Levertijd van niet standaard meubilair uit het kernassortiment wordt in overleg tussen opdrachtnemer en opdrachtgever vastgesteld.
- 4.3 Levering van de bestelling vindt plaats op de wijze zoals aangegeven door de opdrachtgever in de bestelling (totale levering/deellevering en op de afgesproken tijd). Als de bestelling eerder geleverd kan worden dan afgesproken, maar dit niet uitkomt in de planning van de opdrachtgever, dan zorgt opdrachtnemer voor kosteloze opslag van de goederen tot levering.
- 4.4 De projectleider/contactpersoon van de opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de controle en oplevering. Dit voert de projectleider eerst zelf fysiek uit. Daarna vindt oplevering met opdrachtgever plaats. Beide partijen tekenen een werk/pakbon voor akkoord bij oplevering. Dit getekende formulier wordt door de opdrachtnemer als bijlage bij de factuur gevoegd.
- 4.5 Elke levering is voorzien van een werk-/pakbon met daarop vermeld:
- Naam van de opdrachtgever;
 - Overzicht van de geleverde producten met aantallen;
 - Aantal colli;
 - Routenummer (opgegeven bij opdracht);
 - Naam contactpersoon opdrachtgever;
 - Ordernummer/referentie opdrachtgever;
 - Afleverdatum;
 - Afleveradres;
 - Naam en bedrijfsnaam opdrachtnemer;
 - Naam vervoeder (indien van toepassing);
 - Pakbonnummer;
 - Telefoonnummer en naam contactpersoon opdrachtnemer;
 - Ondertekening door beide partijen.
- 4.6 Onvolkomenheden of een levering die niet compleet is, wordt direct gemeld bij de opdrachtgever.
- 4.7 De ruimte wordt schoon en gebruiksklaar opgeleverd. Nieuw meubilair wordt ontdaan van eventuele vlekken als vingertasten en resten van verpakkingsmaterialen.
- 4.8 Opdrachtnemer houdt rekening met de afmetingen van trappenhuizen, liften, hallen etc. die van belang zijn voor de inhuizing en transport op de locaties van de opdrachtgever. Opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor het inzetten van eigen (schone) middelen voor

transport binnen en buiten het gebouw. Benodigde veiligheidsmaatregelen en berekeningen voor vloerbelasting zijn de verantwoordelijkheid van de leverancier. De opdrachtgever verstrekt geen fysieke en/of materiële ondersteuning bij het laden, lossen en intern transport. Het is de verantwoordelijkheid van de opdrachtnemer om op de hoogte te zijn van de inhuissituatie.

- 4.9 Tijdens de levering, (ver)plaatsing van meubilair en uithuizing zorgt de opdrachtnemer voor beschermende maatregelen, zodat er geen schade kan ontstaan aan vloeren, wanden, liften e.d. Na uitvoering van de werkzaamheden verwijdt de opdrachtnemer de bescherming.
- 4.10 Opdrachtnemer stemt datum en tijdstip van leveringen minimaal 10 werkdagen van te voren af met de opdrachtgever. In de planning dient rekening gehouden te worden met activiteiten die op en rond de locatie plaatsvinden, zoals weekmarkt, kermis, huwelijken en bijzondere bijeenkomsten. Levering vindt veelal plaats tijdens kantooruren.
- 4.11 Op verzoek van opdrachtgever zorgt opdrachtnemer bij levering van nieuw meubilair voor afvoer dan wel verplaatsing van het oude/bestaande meubilair.
- 4.12 In de directe nabijheid van de huidige locaties van de opdrachtgever zijn gratis parkeerplaatsen beschikbaar. Indien de gratis parkeerplaatsen bezet zijn of indien de gratis parkeerplaatsen verdwijnen, kunnen er geen parkeerkosten bij de opdrachtgever in rekening worden gebracht. Voor het laden- en lossen bij het Gemeentehuis in Ridderkerk kan een tijdelijke parkeervergunning worden afgegeven.
- 4.13 De bureaus en stoelen worden geprefabriceerd geleverd. Op locatie vinden uitsluitend montagewerkzaamheden plaats. Er worden geen boor- en zaagwerkzaamheden op locatie bij de opdrachtgever uitgevoerd.
- 4.14 Opdrachtnemer is verantwoordelijk dat de goederen bij aflevering direct naar de juiste ruimte worden gebracht. Het is niet toegestaan om bij of voor de ingang van de locatie of in de centrale hal materialen te plaatsen door de opdrachtnemer of een transporteur.
- 4.15 Opdrachtnemer is verantwoordelijk dat er schoon transportmateriaal wordt gebruikt als het meubilair in de juiste ruimte wordt geplaatst. Dit geldt eveneens als de opdrachtnemer gebruik maakt van een transporteur.
- 4.16 Opdrachtnemer draagt zorg voor kosteloze opslag tussen productie en afroep/levering, ook in geval van uitloop van de planning. Op de locaties van de opdrachtgever is er geen gelegenheid voor opslag van meubilair.
- 4.17 Alle verpakkingsmaterialen worden door de opdrachtnemer mee retour genomen en op een milieuvriendelijke wijze afgevoerd. Er kan geen gebruik worden gemaakt van de afvalstromen van de opdrachtgever.
- 4.18 Opdrachtnemer is bereid om huurmeubilair voor zijn rekening te leveren als het kernassortiment meubilair niet binnen de gestelde levertijd wordt geleverd of op de verwachte leverdatum.
- 4.19 Restpunten na oplevering van een levering dan wel project dienen binnen twee weken opgelost en afgerond te zijn.
- 4.20 Opdrachtnemer garandeert een leveringsbetrouwbaarheid van minimaal 95%. Dat betekent dat 95% van alle leveringen onbeschadigd, volledig en volgens bevestigde leverdatum worden geleverd (inclusief monteren en gebruiksklaar opstellen). De resterende 5% wordt binnen maximaal 5 werkdagen na geleverd.

4.21 Indien leveringen niet volgens afspraak plaatsvinden en de opdrachtnemer het leveringsbetrouwbare percentage van 95% niet waarmaakt, dan houdt de opdrachtgever zich het recht voor om de boeteclausule in werking te stellen.

De boeteclausule is als volgt opgebouwd tijdens de contractperiode:

- 1^e waarschuwing: boete 10% van factuurbedrag;
- 2^e waarschuwing: boete 15% van factuurbedrag;
- 3^e waarschuwing: boete 25% van factuurbedrag;
- 4^e waarschuwing: raamovereenkomst wordt per direct beëindigd.

5. ONDERHOUD EN GARANTIE

- 5.1 De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor onderhoud/garantie. Hieronder wordt verstaan:
- Het verstrekken van garantie volgens de garantiebepalingen gedurende de garantieperiode;
 - Service en onderhoud van geleverd meubilair op verzoek van de opdrachtgever;
 - Onderhoud van bestaand meubilair op verzoek van opdrachtgever.

5.2 Nieuw en circulair meubilair heeft bij een dagelijks intensief gebruik een technische levensduur van minimaal 10 jaar, gerekend vanaf de dag van levering.

5.3 Opdrachtnemer garandeert meubilair minimaal 10 jaar te kunnen leveren.

5.4 Garantie op het nieuwe en circulaire meubilair inclusief bewegende delen bedraagt 10 jaar vanaf het moment van het gebruiksklaar opleveren van het meubilair op locatie en het ondertekenen van de pakbon door de opdrachtgever.

5.5 De onderdelen van de producten zijn minimaal tot 10 jaar na te leveren na datum van aflevering van het nieuwe en circulaire meubilair. Onder onderdelen worden alle componenten van het meubel verstaan: werkbladen, framedelen, zittingen, ruggen tot scharnieren, wieltes en dergelijke.

5.6 Het meubilair is vrij van technisch onderhoud door de opdrachtgever. Alle onderdelen zijn dusdanig geselecteerd en verwerkt dat onderhoud zo gering mogelijk is.

5.7 Storingen en klachten betreffende het kantoormeubilair worden door de opdrachtgever gemeld bij de opdrachtnemer. Hierbij geldt de volgende reactie- en hersteltijd:

Reactietijd: de reactietijd in geval van storingen/ klachten bedraagt maximaal 24 uur m.u.v. weekenden en feestdagen.

Hersteltijd: de hersteltijd/ oplevertijd in geval van storingen/ klachten bedraagt maximaal 10 werkdagen.

Indien van toepassing biedt de opdrachtnemer een tijdelijke kosteloze oplossing tot dat het defect verholpen kan worden.

5.8 Opdrachtnemer stemt onderhouds- en/of garantiewerkzaamheden minimaal 3 werkdagen van te voren af met de opdrachtgever.

5.9 Tijdens de garantieperiode mag de opdrachtnemer geen kosten, zoals uurtarieven voor reparaties of onderhoud, voorrijkosten, onderdelen en vervangend meubilair, bij de opdrachtgever in rekening brengen.

5.10 Als de opdrachtnemer niet in staat is het defecte meubilair gelijk te repareren, dan geeft opdrachtnemer aan wat het probleem is en binnen welke periode het probleem verholpen kan worden. Bij structurele klachten levert de opdrachtnemer vervangend nieuw meubilair.

6. PRIJZEN

- 6.1 Opdrachtgever voert geen prijsonderhandelingen. Dit houdt in dat de prijs volledig wordt bepaald door het uitbrengen van de aanbieding van de opdrachtnemer. De opdrachtnemer krijgt slechts éénmaal gelegenheid om een concurrerende prijs aan te bieden.
- 6.2 De prijzen zoals vermeld op het prijzenblad, bijlage 5 gelden voor de uitvoering van de gehele opdracht.
- 6.3 Het meubilair wordt gebruiksklaar opgeleverd.
Eventuele bijkomende kosten zoals:
- Pallets en andere verpakkingsmaterialen;
 - Kosten van transport-, reiskosten, bezorging en omruilen;
 - Technische ondersteuning/advisering;
 - Bijbehorende dienstverlening;
 - Inhuizen tot in de betreffende ruimte;
 - Montage;
 - Schoon opleveren van ingehuisde ruimten;
 - Retourzendingen en inname gebruikte verpakkingsmaterialen;
 - Nazorg en garantie;
 - Administratiekosten;
 - Verzekeringskosten en waardetransportverzekering;
 - Horizontaal en verticaal transport;
 - Kleine orderkosten;
 - Overheadkosten;
- zijn verrekend in de prijzen zoals vermeld op het prijzenblad. Kosten die bij de inschrijving niet zijn meegenomen, maar volgens de aanbestedingsdocumenten wel onderdeel uitmaken van de aanbesteding, zijn voor rekening van de opdrachtnemer.
- 6.4 De overeengekomen tarieven mogen per 1 januari 2027 jaarlijks worden geïndexeerd conform de CBS index Producentenprijzen (PPI); afzet-, invoer-, verbruiksprijzen, index 2021=100; ProdCom 3101 Kantoor- en winkelmeubelen. Kolom Jaarmutatie PPI.
<https://opendata.cbs.nl/#/CBS/nl/dataset/85770NED/table?dl=A1256>
Indien vanuit het CBS wijzigingen worden doorgevoerd in verwijzingen, etc. dan dient gebruik te worden gemaakt van de meest recente versie. De prijsaanpassing is gemaximaliseerd tot de in de benoemde CBS index aangegeven stijging over 12 maanden. Als basis voor de indexering dient het laatste definitieve jaarmutatiecijfer van de CBS gebruikt te worden. Slechts na schriftelijke toestemming door Opdrachtgever kunnen de voorstellen tot prijswijziging toegepast worden, deze dienen uiterlijk op 1 november van het contractjaar kenbaar te zijn gemaakt.

7. CIRCULAIR

- 7.1 Opdrachtnemer adviseert op verzoek en ondersteunt de opdrachtgever kosteloos de overstap te maken naar circulaire kantoorinrichting.
- 7.2 Opdrachtnemer is in staat om circulair meubilair te leveren dan wel bestaand meubilair op welke manier dan ook te hergebruiken met als doel de circulaire ambities waar te maken.
- 7.3 Opdrachtnemer verplicht zich met de inschrijving om al het meubilair dat gedurende de looptijd van de overeenkomst niet bij opdrachtgever wordt hergebruikt in te nemen. Dit meubilair krijgt een herbestemming of wordt op een zorgvuldige en een duurzame wijze afgevoerd.
- Voor de bureaus en de bureaustoelen die vanaf 2014 zijn aangeschaft en niet worden hergebruikt, wordt door opdrachtnemer een restwaarde vastgesteld. Dit geldt ook voor het nieuw te leveren meubilair door opdrachtnemer. Voor overige inventaris zal in overleg met opdrachtgever worden bekeken wat de restwaarde bij vervanging of verwijdering al dan niet is. Bij het gunningscriterium kwaliteit zal aan opdrachtnemer worden gevraagd hoe de restwaarde wordt vastgesteld.
- 7.4 Opdrachtnemer toont het hergebruik van het ingenomen meubilair aan door middel van een rapportage waarin staat vermeld wat er met het meubilair is gebeurd. Onder hergebruik wordt verstaan:
- Hergebruik binnen de De BedrijfsvoeringsPartner of aanverwante gemeenten/organisaties/stichtingen;
 - Hergebruik bij externe organisaties;
 - Verkoop aan opkopers;
 - Demontage en duurzaam verwerken.
- 7.5 Voor meubilair dat opgeknapt/gerenoveerd is geldt dat losse onderdelen in ieder geval gedurende de garantietermijn leverbaar zijn.
- 7.6 Voor opgeknapt/gerenoveerd meubilair geldt een garantietermijn van 10 jaar.
- 7.7 Voor inrichtingsvraagstukken en projecten waar de mogelijkheid bestaat om bestaand meubilair her te gebruiken wordt een schouw georganiseerd door opdrachtgever. Tijdens de schouw kan opdrachtnemer beoordelen in hoeverre hergebruik van bestaand meubilair relevant is.
- 7.8 Circulariteit is bij opdrachtnemer verankerd in het bedrijfsproces van de opdrachtnemer.
- 7.09 Bij aanschaf van (nieuw) kantoormeubilair worden de producten getoetst aan de hand van de volgende criteria:
- Lange levensduur;
 - Ontwerp voor repair en refurbishment (o.a. modulair);
 - Hoge mate van recyclebaarheid;
 - Gebruik van niet-toxische materialen;
 - Gebruik van secundaire componenten en materialen.
- U levert een materiaaloverzicht/materiaalpaspoort bij al het door u te leveren meubilair.
- 7.10 Opdrachtgever behoudt zich het recht om te allen tijde af te wijken van de circulaire uitgangspunten als het gaat om vervanging van meubilair. Opdrachtnemer is een adviserende partij in deze en opdrachtgever kan het advies/voorstel van opdrachtnemer naast zich neerleggen.

8. DUURZAAMHEID

- 8.1 Opdrachtnemer gaat akkoord met alle verplichtingen rond social return zoals vermeld in de Aanbestedingsleidraad en bijlagen 4a en 4b.
- 8.2 Het in het meubilair toegepaste plaatmateriaal voldoet aan formaldehydeklasse E1, bepaald volgens EN 120, EN 717-1 of EN 717-2.
- 8.3 Te leveren hout of hout verwerkt in te leveren (hout)producten dient te voldoen aan de Dutch Procurement Criteria for Timber die zijn vastgelegd in de TPAS (Timber Procurement Assessment System), waarbij geldt dat het voldoet aan alle 9 principes voor duurzaam bosbeheer (sustainable forest management).
- 8.4 In het meubilair gebruikt textiel:
- Bevat geen gechloreerde kunstvezels;
 - Bevat geen gehalogeneerde brandvertragers, behalve wanneer toepassing van een of meer van dergelijke stoffen op grond van wettelijke regelingen is voorgeschreven;
 - Bevat geen benzidine analoge kleurstoffen;
 - Bevat in de pigmenten en kleurstoffen of specifieke textielvezels geen overschrijdingen van de volgende concentraties zware metalen:
 - Antimoon: 300 mg/kg (polyester) en 50/250 mg/kg (kleurstof/pigment);
 - Arseen: 50 mg/kg (kleurstof/pigment);
 - Chroom totaal: 100 mg/kg (kleurstof/pigment);
 - Koper: 250 mg/kg (kleurstof);
 - Nikkel: 200 mg/kg (kleurstof);
 - Tin: 250 mg/kg (kleurstof);
 - Zink: 1.000 mg/kg elastane en 1.500/1.000 mg/kg (kleurstof/pigment).
- 8.5 De in of op het meubel aangebrachte coating voldoet aan de in EN 71-3 vastgestelde grenswaarden voor de emissie van antimonium, arseen, barium, cadmium, chroom, lood, kwik en selenium.
- 8.6 Mochten zich gedurende de looptijd van de raamovereenkomst wijzigingen voordoen in de milieucriteria voor maatschappelijk verantwoord inkopen van kantoormeubilair, dan is de Opdrachtnemer verplicht om de actuele en nieuwe duurzaamheidseisen en milieucriteria te hanteren en door te voeren in het proces.
- 8.7 Bij verlijming van onderdelen in het meubilair wordt geen gebruik gemaakt van lijmsystemen die meer dan 10% (w/w) aan vluchtige organische stoffen bevatten.
- 8.8 Materialen moeten (met eenvoudige hulpmiddelen) van de andere materialen in het meubel (exclusief oppervlaktebehandeling) zijn te scheiden om onderhoud en recycling te faciliteren. Deze eis geldt niet voor:
- Composieten of samengestelde panelen (voorbeelden van samengestelde panelen zijn sandwichpanelen met een kartonnen honingraat of polystyreen kern en MDF, gemelamineerd spaanplaat, multiplex of aluminium dekbladen);
 - Onderdelen zoals een gasveer, besturingskast of elektromotor, waarvan de fabrikant voorschrijft dat deze alleen mogen worden gedemonteerd door gekwalificeerd personeel.
- 8.9 Aan kunststof onderdelen worden de volgende eisen gesteld:
- Kunststofonderdelen met een massa groter dan 100 g worden gemarkeerd conform EN ISO-11469 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.

9. PLANNING

- 9.1 Voor het maken van afspraken voor leveringen verwijzen wij naar punt 4.10 van dit document. Voor het maken van afspraken van onderhoud- en garantiereparaties op locatie geldt moet minimaal 3 werkdagen in acht genomen worden. De opdrachtnemer kan de werkzaamheden en leveringen uitvoeren op werkdagen van maandag t/m vrijdag tussen 08.00 en 17.00 uur. Indien de opdrachtnemer buiten deze tijden werkt, dan dient dit vooraf goedgekeurd te worden door de opdrachtgever.
- 9.2 Tijdens de uitvoering van de werkzaamheden gaat de bedrijfsvoering van de opdrachtgever door. Overlast moet tot een minimum beperkt worden. Eventuele werkzaamheden die overlast veroorzaken dienen van te voren afgestemd te worden met de opdrachtgever. In dit geval kan de opdrachtgever vragen om de werkzaamheden voor 8.00 uur of na 17.00 uur uit te voeren.
- 9.3 Om de uitvoeringsplanning te halen kan opdrachtgever incidenteel bij projecten vragen aan de opdrachtnemer om buiten kantooruren of in weekenden te leveren en/of door te werken. opdrachtnemer gaat hiermee akkoord, zonder extra kosten door te belasten.
- 9.4 Opdrachtnemer informeert opdrachtgever direct als blijkt dat een bestelling een langere levertijd heeft dan verwacht/aangekondigd.

10. FACTURERING EN BETALING

- 10.1 Facturering vindt plaats binnen 14 dagen na levering van de opdracht en nadat de opdrachtgever de werkbbon/pakbon voor akkoord heeft getekend. Bij een opdracht met een gefaseerde uitvraag, vindt facturatie plaats na oplevering van de deellevering en nadat de opdrachtgever de werkbbon/pakbon voor akkoord heeft getekend.
- 10.2 Opdrachtnemer voegt een kopie van de getekende werkbbon/pakbon bij de factuur als prestatieverklaring. De werkbbon/pakbon is getekend door de opdrachtgever en opdrachtnemer. Zonder bijgevoegde getekende werkbbon/pakbon wordt de factuur niet betaald.
- 10.3 Het factuuradres kan per opdracht verschillend zijn. De juiste factuurgegevens worden door de opdrachtgever op de opdracht vermeld, inclusief het emailadres voor digitale facturen.
- 10.4 Opdrachtnemer vermeldt op iedere factuur:
- Juiste statutaire naam van opdrachtgever;
 - Het referentienummer van de opdrachtgever;
 - Factuurdatum;
 - (Factuur)adres zoals opgegeven bij de bestelling door de opdrachtgever;
 - Routenummer opdrachtgever;
 - Eenduidige omschrijving van het geleverde meubilair/diensten;
 - Contactpersoon opdrachtgever;
 - Afleveradres;
 - Registratienummer Kamer van Koophandel opdrachtnemer;
 - IBAN nummer/bankrekeningnummer opdrachtnemer;
 - BTW nummer opdrachtnemer.
- 10.5 Opdrachtnemer stuurt de factuur digitaal naar het emailadres dat de opdrachtgever op de opdracht vermeldt.
- 10.6 De factuur wordt binnen 30 dagen na ontvangst van de factuur en goedkeuring door de opdrachtgever betaald.
- 10.7 Opdrachtgever ontvangt eventuele creditnota's binnen 10 werkdagen en in het boekjaar van de opdrachtgever.
- 10.8 Opdrachtgever betaalt openstaande facturen na ontvangst en akkoord van een eventuele creditnota.

11. PERSONEEL OPDRACHTNEMER

- 11.1 Medewerkers van de opdrachtnemer zijn herkenbaar aan bedrijfskleding met het logo van de opdrachtnemer en kunnen zich desgewenst legitimeren. Kosten van de bedrijfskleding zijn voor rekening van de opdrachtnemer.
- 11.2 Opdrachtnemer zet voor de uitvoering van de opdracht vakbekwaam, betrouwbaar personeel in. Opdrachtnemer dient voor de kwaliteit, kundigheid, kennis, ervaring en betrouwbaarheid van het personeel in te staan. De voorman is in het bezit van een geldig VCA-certificaat.
- 11.3 Opdrachtnemer geeft vooraf de naam/namen door van de medewerker(s) die op locatie bij de opdrachtgever werkzaamheden komt/komen uitvoeren.
- 11.4 Van de medewerkers van de opdrachtnemer welke worden ingezet bij de opdrachtgever, dient in het personeelsdossier een verklaring omtrent goed gedrag aanwezig te zijn, alsmede een getekende geheimhoudingsverklaring.
- 11.5 Opdrachtnemer dient de Arbowetgeving toe te passen tijdens de uitvoering van de werkzaamheden. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de instructie van de veiligheidsvoorschriften en huisregels aan haar medewerkers. Indien een medewerker zich niet houdt aan deze voorschriften en regels is de opdrachtgever gerechtigd de betrokken medewerker direct en permanent de toegang tot het gebouw te ontfemen.
- 11.6 Opdrachtnemer is verantwoordelijk dat haar medewerkers zich houden aan het toegangsbeleid van de opdrachtgever. Indien het voor de uitvoering van de opdracht noodzakelijk is dat de opdrachtnemer tijdelijk een toegangstag/sleutel krijgt, dan is de opdrachtnemer verantwoordelijk voor het gebruik en teruggave van de toegangstag/sleutel.
- 11.7 Schades die worden veroorzaakt tijdens de werkzaamheden worden direct gemeld bij de opdrachtgever. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de eventuele kosten die hieruit voortvloeien.
- 11.8 Medewerkers van de opdrachtnemer die worden ingezet bij de opdrachtgever beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift.
- 11.9 Tijdens de uitvoering van de werkzaamheden is het niet toegestaan om muziek aan te zetten die voor de directe omgeving hoorbaar is.

12. COMMUNICATIE

- 12.1 Opdrachtnemer wijst een vast contactpersoon en vervanger aan voor alle (operationele) contacten met de opdrachtgever.
- 12.2 Bij projecten wijst opdrachtnemer een vast en vervangende projectleider aan voor alle (operationele) contacten met de opdrachtgever.
- 12.3 De contactpersoon/projectleider en hun vervangers zijn vanaf het moment van gunning van de opdracht betrokken bij de raamovereenkomst, zodat de opdrachtgever slechts te maken krijgt met vaste contactpersonen vanuit de opdrachtnemer.
- 12.4 De contactpersoon van de opdrachtnemer is verantwoordelijk voor:
- De coördinatie van de raamovereenkomst en alle daarbij behorende bestellingen;
 - Het aansturen van het personeel van de opdrachtnemer;
 - Het zijn van het eerste aanspreekpunt tijdens offertetrajecten en leveringen;
 - De borging van de continuïteit van de kwaliteit van de dienstverlening;
 - Zorgdragen voor de nakoming van de gemaakte afspraken;
 - Het op de hoogte houden van interne en externe ontwikkelingen die betrekking hebben tot de opdrachtgever;
 - Het adviseren ten aanzien van de circulariteit/ duurzaamheid van het meubilair;
 - Kwalitatieve afhandeling van storingen;
 - Het aandragen van digitale managementrapportages met daarin vermeld:
 - Uitgevoerde/lopende projecten;
 - Percentage leveringen op tijd/leveringen te laat;
 - Opdrachtwaarde;
 - Duurzaamheid en circulariteit;
 - SROI;
 - Onderhoud, garantie en responsetijden afhandeling;
 - Aantal klachten en status klachtenafhandeling.
- De managementrapportage wordt in één Excelbestand aangeleverd met filtermogelijkheden per onderwerp.
- 12.5 Er vindt 2x per jaar overleg plaats tussen de contactperso(n)en van de opdrachtnemer en de opdrachtgever over onderwerpen als marktonwikkelingen, managementrapportage, lopende zaken, circulaire ontwikkelingstrajecten en financiële aspecten. Als opdrachtgever tussentijds vraagt voor een actuele managementrapportage, dan wordt deze kosteloos door opdrachtnemer verstrekt.