

Programma van Eisen

Ten behoeve van de Europese openbare aanbesteding van
Kantoorinrichting 'Huis voor de Stad' en nevenlocaties

Referentienummer: TenderNed nummer 555644

Datum: 17 november 2025



1. Programma van Eisen

In dit hoofdstuk is het programma van eisen opgenomen dat geldt voor de kantoorinrichting bij de Gemeente Amersfoort.

Duurzaamheid	
Eis 1	De Leverancier rapporteert jaarlijks, per kalenderjaar, over de CO ₂ -impact van alle geleverde producten en uitgevoerde diensten binnen de scope van de overeenkomst. Deze rapportage bevat minimaal gegevens over de CO ₂ -uitstoot gerelateerd aan productie, logistiek en uitvoering van diensten, voor zover beschikbaar op productniveau of via branche-erkende methodieken.
Eis 2	De Leverancier is verplicht verpakkingen te beperken tot een minimum en eventuele verpakkingsmaterialen retour te nemen en te verwerken op een manier die aansluit bij de duurzaamheidsambities van de gemeente Amersfoort.
Eis 3	De Leverancier garandeert dat geen toxische stoffen gebruikt bij fabricage van de leveren producten. Dit houdt in dat de Leverancier geen stoffen gebruikt die op de Cradle to Cradle Certified Products Standard Version 4.0 Restricted Substances List (RSL) staan
Functionele Eisen Meubilair	
Eis 4	Al het geleverde kantoormeubilair dient te voldoen aan alle geldende wet- en regelgeving, normeringen en richtlijnen (Europese Normen en Nederlandse Praktijk Richtlijn. - Kantoormeubelen: NPR 1813:2016 - Bureaustoelen: NPR 1813:2016 tabel A1 met bewegingsmechanisme - Kantoorstoelen: NEN-EN 1335 1 en 2 en NEN-EN 16139 (duurzaamheid, sterkte en veiligheid) - Bureaus: NEN-EN 527 1, 2 en 3 en NEN-EN 3087, NPR 1813: 2016, tabel 2 uitvoering zit/sta
Eis 5	Alle bureaus zijn elektrisch in hoogte verstelbaar (minimaal 65 cm - 130 cm) en voorzien van gebruiksvriendelijke bediening.
Eis 6	Bureaus en vergadertafels zijn standaard voorzien zijn van een geïntegreerd kabelmanagementsysteem onder het blad.
Eis 7	Vergader- en overlegmeubilair dient een technische levensduur van minimaal 20 jaar.
Eis 8	Elektrificatie van werkplekken en vergaderplekken moet minimaal bestaan uit opbouwmodules met 2x 230V-aansluitingen, USB-poorten en optioneel data-aansluitingen (CAT6 of hoger), geplaatst op het werkblad of geïntegreerd in het meubilair.
Eis 9	Kasten moeten afsluitbaar zijn en voldoen aan brandveiligheidsnormen. Lockers dienen voorbereid te zijn op verschillende sluitingsmechanismen (sleutel, pincode of elektronisch).
Eis 10	Alle speciaal meubilair (stilteplekken, belcellen) moet beschikken over adequate geluidsisolatie (minimaal ISO 23351-1 class B of vergelijkbaar) en voorzien zijn van voldoende ventilatie en elektrificatie.
Eis 11	Akoestische scheidingswanden bij bureaus moeten minimaal 69 cm hoog zijn, met een breedte die het volledige bureau dekt, en uitgevoerd in stof of akoestisch materiaal. Ze moeten meebewegen met verstelbare bureaus.
Eis 12	Privacy- en akoestische voorzieningen dienen flexibel plaatsbaar te zijn en modulair opgebouwd om verschillende zones in het kantoor aan te passen aan veranderende gebruiksbehoeften.
Eis 13	Meubilair moet demontabel en eenvoudig te repareren zijn, met onderdelen (zoals stoffering) die vervangen kunnen worden zonder permanente bevestiging (niet verlijmd/geniet).
Eis 14	Het aangeboden meubilair moet voorzien zijn van vloerbeschermende doppen of wielen, passend bij zowel harde als zachte vloerafwerking, en geen schade achterlaten.

Eis 15	Nieuw in te zetten meubilair moet circulair zijn (minimaal 50% gerecycled materiaal voor kunststofonderdelen boven 100 g) en modulair zodat eenvoudig aanpassingen of vervangingen mogelijk zijn.
Eis 16	Bij tegenover elkaar geplaatste bureaus raken beeldschermarmen elkaar niet, en is de reikwijdte beperkt zodat geen botsing met tegenoverliggende werkplekken kan optreden.
Eis 17	Op verzoek van de Gemeente levert de Leverancier maatwerk meubilair gericht op specifieke functionele of ARBO-gerelateerde behoeften. Dit betreft onder andere: <ul style="list-style-type: none"> • meubilair op voorschrift van een arbo-arts (bijvoorbeeld zit-sta-bureau met aangepaste bediening), • stoelen of -tafels zonder armleuningen voor specifieke functies (bijvoorbeeld BOA's met uniform), • ergonomisch ondersteunende zit-/ligmeubilair voor medewerkers met lichamelijke aandoeningen.
Technische en Materiaaleisen	
Eis 18	Het meubilair dient modulair en circulair ontworpen te zijn, zodat onderdelen eenvoudig kunnen worden vervangen of hergebruikt zonder kwaliteitsverlies. De aanbieder moet inzicht geven in de materiaalstromen via een materialenpaspoort (minimaal 95% van het gewicht beschreven).
Eis 19	Meubilair en stoffering moeten voldoen aan brandveiligheidsnormen EN 1021-1/2 (brandvertragende eigenschappen) of een vergelijkbaar erkend keurmerk.
Eis 20	Stoffering van zitmeubilair moet bestand zijn tegen intensief gebruik: minimaal 100.000 Martindale (slijtweerstand), pilling score minimaal 4 (mix materialen) en 5 (mono materialen), kleurvastheid minimaal 5 (licht) en minimaal 3 nat / 4 droog (wrijven).
Eis 21	Voor het te leveren beklede meubilair zijn bekledingsmaterialen gebruikt op basis van leer, textielstoffen of gecoate stoffen die voldoen aan de fysische eisen binnen de OEKO-TEX STANDARD 100 (Annex 6 grenswaarden voor klasse II, editie geldig op moment van inschrijving) voor textielstoffen of gecoate stoffen en OEKO-TEX LEATHER STANDARD (Annex 4 grenswaarden, editie geldig op moment van inschrijving) voor leer, naar gelang van toepassing.
Eis 22	Alle bekleding dient vuilafstotend en eenvoudig te reinigen te zijn met gangbare onderhoudsmiddelen, zonder aantasting van de materiaalstructuur of kleur.
Eis 23	Kabelmanagement moet standaard geïntegreerd zijn in het ontwerp van bureaus en overlegmeubilair. Dit betreft horizontale en verticale kabelgeleiding die alle bekabeling veilig en netjes wegwerkt zonder loshangende kabels achter te laten.
Eis 24	Het meubilair moet zodanig geconstrueerd zijn dat montage, demontage en eventuele reparatie veilig kan worden uitgevoerd zonder speciaal gereedschap. Vervangingsonderdelen moeten minimaal beschikbaar zijn gedurende de volledige contractperiode.
Eis 25	Alle verbindingen dienen stevig en duurzaam te zijn, zonder permanente bevestigingsmiddelen (zoals verlijming) om demontage en hergebruik te vergemakkelijken.
Eis 26	Meubilair dient stabiel en veilig te blijven na herhaalde montage- en demontagecycli, zonder verlies van functionaliteit of esthetische kwaliteit.
Eis 27	Leverancier moet onderhoud, reparatie en revitalisatie van meubilair op locatie van de Gemeente uitvoeren binnen 2 werkdagen na melding.
Eis 28	De leverancier dient voorafgaand aan de oplevering per batch of levering een keuringsrapport of kwaliteitsverklaring te overleggen waarin wordt aangetoond dat aan alle materiaaleisen, brandveiligheid en duurzaamheidseisen is voldaan.
Eis 29	De beeldschermarm en het bijbehorende bureau zijn berekend op minimaal één ultrawide-monitor ($\geq 34"$) inclusief kabelmanagement. De armconstructie is VESA-compatibel, volledig verstelbaar in hoogte, diepte, tilt, 90° portrait/landscape-rotatie en $\pm 180^\circ$ horizontale beweging conform NEN-EN-ISO 9241-5. De arm draagt de monitor zonder vervorming of functieverlies, is modulair uitbreidbaar naar een dubbele schermconfiguratie en wordt gemonteerd via klem of grommet

	zonder blijvende schade aan het bureau. Het bureau vertoont geen doorbuiging of beschadiging onder de belasting van arm + monitor.
Eis 30	De beeldschermarm is robuust en vandalismebestendig, voorzien van minimaal 5 jaar fabrieksgarantie en ondersteunt tool-less bediening voor instellen en aanpassingen.
Logistiek en Levering	
Eis 31	Leveringen dienen te worden uitgevoerd op werkdagen tussen 07:00 en 17:00 uur, tenzij anders overeengekomen.
Eis 32	De leveringskosten van het meubilair voor de inhuizing van het Huis voor de stad zijn onderdeel van de meubilairkosten. Voor naleveringen (let wel: alleen als gevolg van nabestelling door de gemeente Amersfoort) mag Leverancier per nalevering 1x leverkosten in rekening brengen.
Eis 33	Leveringen moeten volledig, tijdig en in één keer plaatsvinden; deelleveringen zijn alleen toegestaan na voorafgaand overleg en schriftelijke goedkeuring.
Eis 34	De maximale levertermijn voor meubilair (inclusief montage en gebruiksklaar opleveren) bedraagt 8 weken vanaf opdrachtbevestiging.
Eis 35	Bij vertraagde levering moet de Leverancier uiterlijk 8 werkdagen voorafgaand aan de leverdatum melding maken en, indien het proces anders stagneert, kosteloos tijdelijk vervangend meubilair leveren.
Eis 36	De Leverancier is verantwoordelijk voor het naleven van alle wettelijke veiligheidseisen tijdens montage en installatie. Dit omvat het afzetten en beveiligen van de werkplek, het instrueren van personeel over calamiteitenprocedures op locatie en het voorkomen van gevaarlijke situaties voor medewerkers, gemeentepersoneel en bezoekers. De gemeente heeft het recht om montage- of installatiewerkzaamheden stil te leggen bij onveilige situaties.
Eis 37	Meubilair moet volledig gemonteerd, op de juiste locatie geplaatst en gebruiksklaar worden opgeleverd, inclusief het afvoeren van verpakkingsmateriaal.
Eis 38	Na iedere levering van meubilair vindt een formele opleverinspectie plaats door of namens de gemeente. De Leverancier is verplicht om deze inspectie te faciliteren. De levering wordt pas geaccepteerd zodra de gemeente schriftelijk akkoord heeft gegeven op de oplevering. Eventuele gebreken dienen binnen 5 werkdagen te worden hersteld.
Eis 39	Alle kabelmanagement en elektrificatie moet bij levering volledig zijn aangesloten en functioneel getest. Daar waar ICT naderhand aanpassingen doet in schermen of andere middelen met bekabeling is ICT verantwoordelijk om deze netjes weg te werken.
Eis 40	Leverancier dient op afroep opslagcapaciteit te bieden voor meubels die (tijdelijk) niet kunnen worden geplaatst, met inzichtelijke registratie en correcte condities tijdens opslag.
Eis 41	Logistieke processen, inclusief transport en opslag, dienen rekening te houden met duurzaamheidsdoelstellingen (emissievrije stadslogistiek, lokale milieuregels). De ingezette voertuigen dienen ten minste te voldoen aan emissieklasse 6.
Eis 42	Het personeel van de Leverancier dat werkzaamheden uitvoert op locaties van de gemeente moet voldoen aan minimale eisen: <ul style="list-style-type: none"> • Een geldig certificaat of bewijs van training waaruit blijkt dat zij bevoegd zijn om ARBO-instructies te geven. • Dragen van representatieve bedrijfskleding; • Het kunnen tonen van legitimatie; • In bezit van een geldig Verklaring Omtrent Gedrag (VOG), niet ouder dan 6 maanden. De Gemeente kan toegang weigeren indien niet wordt voldaan aan deze eisen.
Thuiswerkplekken	
Eis 43	Het levergebied van thuiswerkplekken is Nederland (Waddeneilanden niet meegerekend).

Eis 44	Wijze van aflevering voor de thuiswerkplekvoorziening: achter de voordeur (begane grond of 1 ^{ste} verdieping of 2de verdieping (in geval van hoogbouw telt de woonverdieping als begane grond), in de door medewerker aangewezen ruimte
Eis 45	Leverancier dient het geleverde meubilair (incl. ICT-middelen) werkend op te leveren (dus niet alleen maar neerzetten bij de voordeur, maar ook afmonteren en aansluiten ICT-middelen) op de door medewerker aangewezen locatie. Onderdeel van de plaatsing is ook een persoonlijk advies over een ergonomisch verantwoorde zitpositie en een optimaal gebruik van middelen incl. het retour nemen van eventuele verpakkingsmaterialen.
Eis 46	Leverancier dient op verzoek (optioneel) reeds verstrekt meubilair retour te nemen. Afhankelijk van de staat van het meubilair wordt dit afgevoerd, gerevitaliseerd of centraal opgeslagen en opnieuw ingezet. De medewerker van de gemeente Amersfoort dient bij het bestellen van de thuiswerkplekvoorziening aan te geven welke zaken retour moeten, zodat Leverancier rekening kan houden met het retour te nemen meubilair.
Eis 47	Indien middelen nodig zijn om het meubilair te kunnen plaatsen (zoals traplift) dan is dat onderdeel van de overeenkomst zonder dat hiertoe extra kosten in rekening gebracht kunnen worden.
Eis 48	Medewerkers dienen de mogelijkheid te hebben om zelf een levertijd/-blok aan te geven. Leveringen dienen plaats te vinden tussen 08:30 uur en 17:00 uur, of indien medewerker daarmee instemt op een ander moment.
Eis 49	In zeer uitzonderlijke gevallen kan het voorkomen dat een medewerker van de gemeente Amersfoort niet thuis is op het moment dat de thuiswerkplek wordt uitgeleverd. Leverancier dient in dat geval een tweede leverafspraak te plannen met de desbetreffende medewerker. Dit mag per jaar maximaal 4 keer voorvallen zonder dat daartoe kosten in rekening gebracht kunnen worden. Indien dit vaker dan 4 keer is gebeurd treden partijen met elkaar in overleg om de transportkosten met elkaar te verrekenen
Eis 50	De maximale levertijd / doorlooptijd van reguliere bestellingen van een thuiswerkplekvoorziening bedraagt na de bestelling maximaal twee (2) weken.
Eis 51	Wanneer de bestelling kapot of foutief geleverd is, zorgt Leverancier kosteloos voor een correcte herlevering binnen de levertermijn van maximaal 1 week.
Eis 52	Leverancier hanteert geen minimale bestelgrootte aan de leveringen, leveringen worden zonder bijkomende kosten geleverd.
Eis 53	Leverancier dient op verzoek (zoals bij uitdiensttreding) meubilair retour te halen. In het kader van duurzaamheid is Leverancier in staat om dit meubilair tijdelijk op te slaan en opnieuw in te zetten bij nieuwe aanvragen. Voor het opnieuw inzetten van opgeslagen meubilair kunnen enkel de logistieke- / dienstverleningskosten door Leverancier in rekening gebracht worden.
Eis 54	Indien de overeenkomst eindigt en Leverancier nog voorraden heeft van reeds aangeschaft meubilair van de gemeente Amersfoort zal dit meubilair overgedragen worden aan de gemeente Amersfoort of een opvolgende leverancier.
Eis 55	Leverancier draagt zorg voor een adequate administratie m.b.t. het uitgeleverde meubilair (incl. ICT middelen). Leverancier is in staat om op medewerker niveau aan te kunnen geven welk meubilair (incl. ICT-middelen) wanneer is verstrekt.
Eis 56	Leverancier zorgt voor een gespecificeerde afleverbon waarop voor ontvangst getekend wordt. De opdrachtgever en de medewerker ontvangen hiervan een afschrift (duplicaat) per e-mail.
Eis 57	Voor de ICT-middelen is het noodzakelijk dat Leverancier de serienummers / AOC-codes van de verstrekte beeldschermen registreert, koppelt aan door de gemeente vooraf beschikbaar gestelde CI-codes en rapporteert aan de gemeente Amersfoort. Deze items worden door de afdeling IV in cliëntèle geregistreerd om support vanuit de ServiceDesk van de gemeente Amersfoort mogelijk te maken. Voor de herkenbaarheid van ICT-middelen dienen deze te worden voorzien van een sticker waarop het CI-nummer duidelijk vermeld staat.
Eis 58	Leverancier biedt de ergonomische instructies op de volgende manieren aan:

	<ul style="list-style-type: none"> - Uitleg ter plekke; - Digitale instructievideo's op de bestelwebsite; - Telefonisch helpdesk tijdens kantooruren (08:30 tot 17:00)
Eis 59	De webportal is een webbased SaaS-oplossing, toegankelijk via moderne browsers, en maakt gebruik van een versleutelde verbinding (TLS 1.2 of hoger). Authenticatie verloopt via Azure Active Directory (SAML 2.0). Alle medewerkers van de gemeente Amersfoort met een Active Directory-account hebben toegang tot de portal.
Eis 60	Bij het plaatsen van een bestelling dienen medewerkers twee verplichte verklaringen te bevestigen: <ul style="list-style-type: none"> 1) Overleg met leidinggevende over de thuiswerkplekvoorziening; 2) Kennisname van de bruikleenovereenkomst.
Eis 61	De portal ondersteunt het volledige bestelproces: selectie van producten, keuze van aflevermoment, en bevestiging van de bestelling.
Eis 62	Bij elke bestelling worden minimaal de volgende gegevens vastgelegd: naam besteller, kostenplaats, ordernummer, leverdatum, omschrijving, aantallen, prijs per eenheid, afleverlocatie, verklaringen zoals opgenomen in eis 60 en eventuele opmerkingen.
Eis 63	Na het plaatsen van een bestelling ontvangt de medewerker direct een e-mailbevestiging met alle specificaties van de bestelling.
Eis 64	De Leverancier verzorgt kosteloos een instructietraining voor de servicedeskmedewerkers van de gemeente en levert een Nederlandstalige gebruikershandleiding en een beknopte Quick Reference Card aan.
Eis 65	Leverancier moet eerstelijns support te leveren voor het verstrekte meubilair. Hier verstaat de gemeente Amersfoort het afhandelen van storingen / klachten onder incl. het vervangen/repareren van kapotte onderdelen te behoeve van het meubilair.
Eis 66	<p>Leverancier levert enkel meubilair uit dat voldoet aan de NEN-EN 1335 en/of NP3 1813 richtlijn.</p> <p>Eisen aan Bureautafel:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Het bureaublad dient minimaal 120 cm breed en 80 cm diep te zijn. • Keuze voor medewerker uit drie afmetingen: 120 cm x 80 cm, 140 cm x 80 cm of 160 cm x 80 cm. • Het bureaublad mag niet reflecteren en moet krasvast zijn. • De voorkant van het bureau dient (zo goed als) recht te zijn en moet een zitdeel hebben. En het zitdeel moet tenminste 65 cm zijn. • De hoogte van het bureau moet instelbaar zijn tussen de 62 en 82-85cm. • Het bureaublad mag niet dikker zijn dan 5 cm. • Bij de voeten is de minimale vrije ruimte 80 cm. • Keuze voor medewerker uit minimaal 2 (twee) kleuren. • Keuze voor medewerker uit T poten. <p>Eisen voor een zit/stabureau:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Het bureaublad dient minimaal 120 cm. breed en 80 cm. diep te zijn. • Keuze voor medewerker uit twee afmetingen: 120 cm x 80 cm, 140 cm x 80 cm of 160 cm x 80 cm. • Het bureaublad mag niet reflecteren en moet krasvast zijn. • De voorkant van het bureau dient (zo goed als) recht te zijn en moet een zitdeel hebben. En het zitdeel moet tenminste 65 cm zijn. • De hoogte is eenvoudig verstelbaar tussen de 65 en 128 cm. • Het bureaublad inclusief de draagconstructie aan de werkkant mag niet dikker zijn dan 5 cm. • Bij de voeten is de minimale vrije ruimte 80 cm. • Keuze voor medewerker uit minimaal 2 (twee) kleuren.

	<p>Eisen voor de bureaustoel:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Materiaal: stof • Kleur: zwart • Lendensteun in hoogte verstelbaar • Twee zone-zitprofiel waarbij zowel de zitting als de rug in hoogte verstelbaar zijn. • Zitdiepteverstelling • De stoel kan worden ingesteld op lichaamsgewicht waarbij de rugleuning een passende tegendruk geeft • Rugleuning is vergrendelbaar in 6 standen en mogelijkheid om zittend vrij te bewegen • Stevig onderstel (metaal) • Zowel leverbaar in zachte als harde wielen (beide varianten zijn onderdeel van de prijs) • Eenvoudig instelbaar • Leverancier biedt keuzevrijheid voor uitzonderlijke gevallen (klein / smal / lang / brede medewerker), dit heeft geen invloed op de prijs <p>Eisen voor de Bureau lamp:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Minimaal 42 Watt of 625 lumen • Verstelbaar in houding / richting
Beheer & Onderhoud	
Eis 67	Al het geleverde meubilair moet worden geregistreerd in een meubelmanagementsysteem van de Leverancier, inclusief tagging met bijvoorbeeld een QR-code of RFID-chip. De dataset moet minimaal locatie, type, leverancier, productdetails, onderhoudsstatus, aanschaf- en vervangingswaarde en garantietermijnen bevatten. De Gemeente dient toegang te krijgen tot het meubelmanagementsysteem van Leverancier.
Eis 68	Leverancier dient op verzoek (met een maximale frequentie van één keer per halfjaar) een update van de meubeldatabase aan te leveren of beschikbaar te stellen via een digitale koppeling.
Eis 69	Preventief onderhoud dient minimaal eens per twee jaar plaats te vinden op al het meubilair (behalve thuiswerkplekken) en omvat: controle van bewegende delen, smering, en het herstellen of vervangen van defecte onderdelen.
Eis 70	Correctief onderhoud moet op afroep binnen 5 werkdagen worden uitgevoerd.
Eis 71	Herstoffering en refurbishment van meubilair moet binnen 8 weken na opdrachtverstrekking worden afgerond. Herstoffering en revitalisatie van meubilair moeten resulteren in een eindproduct dat qua uitstraling, gebruikscomfort en technische kwaliteit minimaal gelijkwaardig is aan nieuw meubilair.
Eis 72	Revitalisatie van bestaand meubilair dient aantoonbaar bij te dragen aan de verlenging van de levensduur en moet worden uitgevoerd met gebruik van duurzame en bij voorkeur gerecyclede materialen.
Specifieke juridische randvoorwaarden	
Eis 73	Voor al het geleverde meubilair geldt, vanaf de datum van levering, een minimale all-in garantie van 5 jaar, inclusief arbeid, onderdelen, transport- en voorrijkosten.
Eis 74	De Leverancier is volledig aansprakelijk voor schade die ontstaat door (ondeugdelijke) levering, montage of materiaalgebreken, tot het einde van de garantietermijn. Dit geldt ook voor meubels welke bij medewerkers thuis zijn geleverd.

Eis 75	Opdrachtnemer houdt zich aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) waarbij privacy en bescherming van persoonsgegevens, voor zover van toepassing, worden gewaarborgd volgens relevante wet- en regelgeving.
Eis 76	Opdrachtnemer conformeert zich volledig en onvoorwaardelijk aan de door Opdrachtgever aan te leveren concept-Dataleveringsovereenkomst.
Eis 77	De Leverancier is verplicht rekening te houden met milieuzones, toegangseisen en logistieke beperkingen rond gemeentelijke locaties. Kosten voor benodigde vergunningen, ontheffingen en parkeerkosten komen voor rekening van de Leverancier. De aanvraag dient door de Leverancier zelf aangevraagd te worden via de reguliere aanvraagprocedures.
Eis 78	Bij leveringen naar Gemeente locaties met speciale toegangseisen (bijvoorbeeld beveiligde gebouwen) is de Leverancier verantwoordelijk voor het tijdig aanleveren van gegevens van personeel en voertuigen en dient zij zich te houden aan alle lokale procedures en veiligheidsvoorschriften.
Eis 79	Indien de gemeente wijzigingen aanbrengt in afleveradressen of contactpersonen, moet de Leverancier deze wijzigingen zonder extra kosten binnen 5 werkdagen doorvoeren in zijn administratie en operationele planning.
Eis 80	De Leverancier werkt maximaal één keer per jaar op verzoek van de Gemeente kosteloos mee aan een onafhankelijke audit gericht op de naleving van de contractuele verplichtingen. Deze audit kan betrekking hebben op aspecten zoals leverbetrouwbaarheid, garantieafhandeling, servicekwaliteit en naleving van duurzaamheidseisen. De audit wordt vooraf schriftelijk aangekondigd, met een minimale aankondigingstermijn van tien werkdagen.
Eis 81	De Gemeente behoudt zich het recht voor om maximaal één keer per jaar een benchmark uit te voeren van de geleverde prestaties van de Leverancier ten opzichte van marktconforme normen of vergelijkbare projecten. De Leverancier levert op verzoek kosteloos de benodigde informatie aan die nodig is voor de uitvoering van deze benchmark, mits beschikbaar binnen het reguliere beheer- en rapportageproces.
Eis 82	Alle door de Leverancier geleverde meubels en inrichtingselementen worden na volledige levering, plaatsing en acceptatie automatisch eigendom van de gemeente Amersfoort. Dit geldt ongeacht of het gaat om nieuw, gerevitaliseerd of refurbished meubilair, tenzij expliciet anders is overeengekomen, zoals bijvoorbeeld bij inzet van tijdelijk (huur)meubilair. De Leverancier mag geen eigendomsvoorbehoud of andere rechten van derden vestigen op het geleverde meubilair.
Eis 83	Bij afloop van het contract levert de Leverancier kosteloos alle actuele meubelmanagementdata volledig en gestructureerd aan de Gemeente aan, inclusief alle relevante gegevens over locatie, status, onderhoud en garantietermijnen.
Samenwerking en overlegstructuur	
Eis 84	Leverancier zal merkonafhankelijk adviseren, leveren, onderhouden en beheren.
Eis 85	De Leverancier werkt vanaf dag één als een proactieve samenwerkingspartner en neemt deel aan een integraal implementatieteam dat verantwoordelijk is voor de soepele uitvoering van de opdracht.
Eis 86	Voorafgaand aan de uitvoering stelt de Leverancier samen met de gemeente een gedetailleerd implementatieplan op, inclusief planning, contactpersonen, escalatieniveaus en logistieke afspraken.
Eis 87	Tijdens de implementatiefase (4 maanden rondom levering van bestelling Huis voor de Stad) vindt minimaal eenmaal per twee weken een voortgangsoverleg plaats, waarin planning, kwaliteit, signaleringen en verbeterpunten besproken worden.
Eis 88	Er wordt gedurende de gehele contractperiode gewerkt op basis van open communicatie, met een cultuur van wederzijds vertrouwen en

	oplossingsgerichtheid. Alle relevante afspraken worden door Leverancier schriftelijk vastgelegd.
Eis 89	Evaluaties worden minimaal één keer per halfjaar uitgevoerd en bij oplevering van elke grotere deellevering of projectfase. De Leverancier levert hiervoor gestructureerde rapportages aan over voortgang, knelpunten, klanttevredenheid en duurzaamheidsdoelen.
Eis 90	De Leverancier beschikt over een klachtenprocedure die waarborgt dat klachten binnen 1 werkdag worden bevestigd en binnen 5 werkdagen adequaat worden afgehandeld. De procedure omvat registratie, opvolging en terugkoppeling aan de Gemeente en wordt jaarlijks geëvalueerd.
Eis 91	De Leverancier is verantwoordelijk voor het leveren van input voor een jaarlijkse evaluatie op hoofdlijnen, waarin KPI's, verbeterpunten en leerervaringen centraal staan.
Eis 92	Rollen en verantwoordelijkheden van zowel Gemeente als Leverancier worden vooraf helder gedefinieerd in een RACI-matrix of gelijkwaardig schema, zodat altijd duidelijk is wie waarvoor aanspreekpunt is.
Eis 93	De Leverancier benoemt één vast aanspreekpunt (SPOC) die eindverantwoordelijk is voor de dagelijkse uitvoering en afstemming met de gemeente.
Eis 94	Bij wijzigingen in samenstelling van het projectteam of planning dient de Leverancier dit tijdig en schriftelijk te melden en af te stemmen bij/met de Gemeente.
Eis 95	Leverancier ontwikkelt samen met de gemeente een communicatieplan richting gebruikers, waarin onder meer wordt opgenomen: het tijdig informeren van medewerkers over leveringen en veranderingen, het verstrekken van duidelijke gebruiksinstructies, en het organiseren van feedbackmomenten.
Eis 96	In situaties met impact op gebruikers (bijvoorbeeld tijdens grootschalige leveringen of herinrichtingen) moet de Leverancier zichtbare aanwezigheid op locatie bieden om vragen direct te beantwoorden en praktische ondersteuning te bieden.
Eis 97	De Leverancier werkt actief mee aan het monitoren van gebruikerservaringen (bijvoorbeeld via enquêtes) en levert voorstellen aan voor continue verbetering van service en gebruikerstevredenheid.
Eis 98	Voorafgaand aan een oplevermomenten organiseert de Leverancier samen met de gemeente een opleverinspectie om de kwaliteit en volledigheid van de uitvoering te toetsen.
Eis 99	De oplevering wordt pas geaccepteerd nadat de opleverinspectie (evt inclusief keuringsrapport) is aangeleverd en de meubelregistratie is gedaan.
Financiën	
Eis 100	Alle tarieven zijn inclusief alle bijkomende kosten zoals parkeren, transport, montage, verwijdering verpakkingsmateriaal, tagging, registratie en oplevering gebruiksklaar op locatie.
Eis 101	De tarieven gelden voor de gehele looptijd van het contract, met uitzondering van de jaarlijkse prijsindexatie (die separaat wordt behandeld).
Eis 102	Facturatie vindt plaats na volledige en correcte levering en oplevering van het meubilair, tenzij anders overeengekomen in de raamovereenkomst.
Eis 103	Bij een overeengekomen gedeeltelijke levering wordt slechts gefactureerd voor het geleverde deel.
Eis 104	Bij verkeerd geleverde of beschadigde producten mag pas gefactureerd worden nadat de juiste of vervangende levering volledig en correct is uitgevoerd.
Eis 105	Alle tarieven dienen marktconform te zijn en de gemeente behoudt zich het recht voor om steekproefsgewijs een benchmark of markttoets uit te voeren ter controle van marktconformiteit.
Eis 106	Eventuele extra kosten (zoals leveringen buiten reguliere werktijden of leveringen op moeilijk bereikbare locaties) dienen vooraf schriftelijk overeengekomen te worden en transparant te worden onderbouwd.

Eis 107	Alle prijzen worden opgegeven exclusief BTW, tenzij anders vermeld, en dienen gespecificeerd te zijn per product, dienst en eventueel bijkomende kostenposten.
Eis 108	De Leverancier is verplicht een heldere prijsopbouw aan te leveren bij aanvang van het contract, inclusief een overzicht van standaardprijzen voor alle producten en diensten die binnen de scope vallen.
Eis 109	Voor eventueel meerwerk of afwijkingen van de standaarddiensten geldt dat er pas mag worden uitgevoerd na schriftelijkakkoord van de gemeente, tegen vooraf overeengekomen tarieven.
Eis 110	Kosten voor vervangingsonderdelen en onderhoud binnen de garantietermijn zijn volledig voor rekening van de Leverancier.
Eis 111	<p>De Leverancier kan jaarlijks een prijsindexatie aanvragen voor de tarieven binnen deze overeenkomst, met inachtneming van de volgende bepalingen:</p> <p><u>Tarieven voor levering van meubilair:</u> De tarieven voor het leveren van meubilair worden geïndexeerd op basis van de CBS ProdcomCode 3101: Kantoor- en winkelmeubelen (afzetprijzen binnenland). Voor de berekening wordt het indexcijfer van september van het voorafgaande jaar vergeleken met het indexcijfer van september van het jaar daarvoor.</p> <p><u>Tarieven voor dienstverlening:</u> De tarieven voor alle bijbehorende dienstverlening (zoals montage, onderhoud, opslag, refurbish en overige diensten) worden geïndexeerd op basis van de CBS Dienstenprijzenindex (DPI) - Zakelijke dienstverlening. Ook hier wordt het indexcijfer van september van het voorafgaande jaar vergeleken met het indexcijfer van september van het jaar daarvoor.</p> <p>De prijsaanpassing wordt jaarlijks per 1 januari doorgevoerd, voor het eerst per 1 januari 2027. De Leverancier dient het verzoek tot prijsaanpassing schriftelijk en voorzien van onderbouwing in te dienen vóór 1 november voorafgaand aan het nieuwe kalenderjaar. De gemeente beoordeelt het verzoek binnen 30 dagen na ontvangst.</p> <p>Een prijsaanpassing geldt uitsluitend na schriftelijke bevestiging door de gemeente en werkt niet met terugwerkende kracht.</p> <p>Indien de betreffende CBS-index ophoudt te bestaan of wezenlijk verandert, treden de gemeente en Leverancier in overleg om een redelijk alternatief overeen te komen dat zoveel mogelijk aansluit bij de oorspronkelijke indexeringsgrondslag.</p>