

Bijlage 1: Programma van Eisen

Door voor deze aanbesteding een inschrijving in te dienen, verklaart inschrijver zich onvoorwaardelijk en volledig akkoord met onderstaande eisen. Eventuele voortvloeiende kosten uit onderstaande eisen dient inschrijver te verwerken in de prijsopgave. Onderstaande eisen kunnen dus niet leiden tot extra kosten.

Algemeen	
1.	<u>Aansprakelijkheid</u> De aansprakelijkheid wordt beperkt tot € 1.250.000 per gebeurtenis met een maximum van € 2.500.000 per jaar.

Communicatie	
2.	<u>Taal</u> Alle communicatie geschiedt in het Nederlands.
3.	<u>Contactpersoon</u> Opdrachtnemer zet een vaste contactpersoon in met een vaste vervanger, die bereikbaar zijn voor alle vragen omtrent deze opdracht binnen één werkdag.
4.	<u>Wisseling contactpersoon</u> Wanneer de contactpersoon vanuit opdrachtnemer wisselt, wordt dit tijdig aangegeven. Hierna wordt een kennismaking ingepland.
5.	<u>Vervanging</u> Voldoet de contactpersoon naar oordeel van opdrachtgever niet, stelt opdrachtnemer binnen één maand na het verzoek een vervanger voor.
6.	<u>Servicepunt</u> Opdrachtnemer heeft een servicepunt voor informatie, vragen en klachten. Dit servicepunt is bereikbaar tussen 08:00 en 17:00 uur.
7.	<u>Klachten</u> Klachten worden binnen één werkdag na melding opgepakt. Opdrachtnemer koppelt dan de ontvangst en de vervolgstappen en termijn terug.

Personeel	
8.	<u>Herkenbaarheid</u> Medewerkers van opdrachtnemer op locatie van opdrachtgever zijn herkenbaar gekleed en kunnen zich legitimeren.
9.	<u>VOG</u> Medewerkers van opdrachtnemer op locatie van opdrachtgever beschikken over een VOG op het profiel onderwijs, dat niet ouder is dan 6 maanden bij start overeenkomst.
10.	<u>Gedrag</u> Medewerkers van opdrachtnemer op locatie van opdrachtgever gedragen zich passend voor de omgeving waar zij zich in bevinden.

Wet- en regelgeving	
11.	<u>Wet- en regelgeving</u> Het meubilair voldoet aan: • Alle geldende wet- en regelgeving; • Alle geldende relevante normen (NEN- en NPR1813 normen) • Alle geldende ARBO-normen;
12.	<u>Veiligheid</u> Het aangeboden meubilair waarborgt de veiligheid van de gebruiker. Dit houdt in dat het geen risico oplevert voor de gezondheid of veiligheid van gebruikers, met inbegrip van aspecten zoals stabiliteit, sterkte, brandveiligheid, ergonomie en het gebruik van niet-schadelijke materialen.

Kritische Prestatie Indicatoren	
13.	<u>Kritische prestatie indicatoren</u> Gedurende de contractperiode beoordeelt opdrachtgever de kwaliteit van de dienstverlening jaarlijks aan de hand van onderstaande kritische prestatie-indicatoren (KPI's). Het doel hiervan is om de kwaliteit van dienstverlening te borgen en te verbeteren en zo actief te werken aan een duurzame relatie. Opdrachtgever evalueert tijdens het overleg de bevindingen met opdrachtnemer.
14.	<u>KPI: Voldoen aan toezeggingen en eisen</u> De mate waarin wordt voldaan aan de eisen en toezeggingen in antwoorden op de open vragen van de inschrijving: - Norm 98% van het aantal leveringen/dienstverlening. - Norm 98% van het aantal reparaties.
15.	<u>Monitoring KPI's</u> De verantwoordelijkheid voor de monitoring van de KPI's ligt bij opdrachtnemer. Opdrachtnemer toont aan dat bovenstaande KPI's behaald zijn met valide en aantoonbaar betrouwbare informatie. Opdrachtnemer draagt bij start van de overeenkomst een plan van aanpak over de monitoring, de rapportage en beheersmaatregelen aan. Opdrachtnemer past zijn aanpak aan indien deze niet voldoet aan de verwachtingen van opdrachtgever.
16.	<u>Niet voldoen KPI's</u> Wanneer KPI's niet gerealiseerd zijn, stelt opdrachtnemer binnen twee weken na constatering een verbeterplan op. Wanneer opdrachtgever akkoord geeft op dit plan, start de uitvoering binnen twee weken. Indien het plan van verbetering niet leidt tot het resultaat, heeft opdrachtgever de mogelijkheid een boete op te leggen. Alle overige rechten van opdrachtgever blijven onverlet.
17.	Opdrachtnemer maakt binnen 3 maanden na gunning een belofte-lijst met daarin de zaken die hij in de aanbestedingsdocumentatie heeft toegezegd en stuurt deze toe aan de contactpersoon van opdrachtgever.
18.	<u>Strategisch overleg</u> Opdrachtnemer organiseert 1x per jaar een overleg. Eén werkweek daarvoor deelt opdrachtnemer de managementrapportage met opdrachtgever. Hierin is in ieder geval opgenomen: - Behalen KPI's. - Overzicht van bestellingen, in euro's inclusief levertermijn. - Klachten met bijbehorende oplossingen en oplostermijn. - Doornemen belofte-lijst en stand van zaken - Specifieke informatie op verzoek van opdrachtgever.

Bestellen en leveren	
19.	<u>Bestelomgeving</u> Opdrachtnemer geeft opdrachtgever toegang tot haar bestelomgeving, waarop alle te bestellen producten inclusief prijzen inzichtelijk zijn en besteld kunnen worden.
20.	<u>Afschermen meubilair</u> Alle te bestellen meubilair is beschikbaar via de bestelomgeving. Opdrachtgever kan in overleg bepaalde producten of categorieën afschermen voor bestellen.
21.	<u>Bestellers</u> Bestellers worden na gunning gecommuniceerd. Anderen kunnen geen bestellingen plaatsen.
22.	<u>Akkoord bestellingen</u> Bestellingen vinden plaats via de webshop of het accorderen van een offerte van opdrachtnemer, ook via minicompetitie.
23.	<u>Geldigheid tarieven</u> Bij nabestellen van meubilair binnen een periode van één jaar na leverdatum, wordt hetzelfde of lager tarief gehanteerd als de initiële bestelling.
24.	<u>Offertekosten</u> Kosten die gemoeid gaan met het maken van offertes worden niet vergoed.

25.	<u>Geldigheidsduur offerte</u> De offerte kent een geldigheid van minimaal 30 dagen.
26.	<u>Gebruiksklare oplevering</u> Alle meubilair wordt gebruiksklaar en schoon geplaatst op de aangewezen plaats. Ruimte van plaatsing wordt veegschoon opgeleverd door opdrachtnemer. Onder gebruiksklaar wordt verstaan: • Er wordt gebruik gemaakt van de voorschriften en de richtlijnen die de fabrikant stelt; • Het meubilair is schoon, vrij van stickers en/of stickerresten (productiestickers zijn toegestaan mits bij normaal gebruik niet zichtbaar); • Het geleverde is gebruiksklaar volgens tekening geplaatst; • Alle verpakkingsmaterialen zijn afgevoerd.
27.	<u>Afvoer verpakkingsmateriaal</u> Opdrachtnemer voert verpakkingsmaterialen kosteloos af volgens geldende wet- en regelgeving.
28.	<u>Leverdata</u> In overleg met de betreffende locatie worden leverdata bepaald. Uitgangspunt hierbij is altijd dat het primaire proces zo min mogelijk verstoord wordt.
29.	<u>Nazorg</u> Opdrachtnemer biedt minimaal één maand na levering nazorg voor eventuele vragen of aanpassingen.
30.	<u>Verplaatsing huidig meubilair</u> Op verzoek zorgt opdrachtnemer voor levering van nieuw meubilair voor verplaatsing van het huidige meubilair.
31.	<u>Advisering</u> Opdrachtnemer voorziet Opdrachtgever en de scholen van Opdrachtgever op verzoek van advies, bestaande uit ontwerpen van (opnieuw) in te richten ruimten en gebouwen, toe te passen en te plaatsen meubilair. Op verzoek van Opdrachtgever levert Opdrachtnemer tekeningen, moodboards en 3D ontwerpen voor de in te richten ruimtes. De kosten voor deze werkzaamheden zijn onderdeel van de opdracht. Veelal worden ontwerpen uitgevraagd in het kader van minicompentie. Opdrachtnemer heeft een proactieve adviesrol in hergebruik en revisie van bestaand meubilair dat binnen Opdrachtgever beschikbaar is.

Facturatie	
32.	<u>Prijzen</u> Alle op te geven prijzen zijn inclusief het geldende btw-percentage, inclusief alle bijkomende kosten (o.a. administratie, afvoer verpakkingsmaterialen, transport en montage).
33.	<u>Facturatiemoment</u> Opdrachtnemer factureert per project achteraf. Facturen worden voldaan na een volledige en juiste levering.
34.	<u>Facturatiwijze</u> Opdrachtnemer factureert in pdf naar facturatie@kempenkind.nl . Iedere factuur wordt als separate pdf verzonden.
35.	<u>Factuurinhoud</u> Op de factuur vermeldt opdrachtnemer in ieder geval: • Naam locatie en adres • Projectomschrijving/kostenplaatsnummer (indien gewenst) • Leverdatum • Geleverd meubilair, overzichtelijk per soort verdeeld • Totaalbedrag (zowel exclusief als inclusief btw) • Btw-nummer • KvK nummer (indien van toepassing) • IBAN-rekeningnummer
36.	<u>Factuureisen</u> Facturen die niet voldoen aan de eisen, worden niet in behandeling genomen.
37.	<u>Betaaltermijn</u> Facturen kennen een betaaltermijn van minimaal 30 dagen.

38.	<u>Indexatie</u> Prijzen mogen eenmaal per jaar geïndexeerd worden conform de CPI 000000 Alle bestedingen (2015=100) over de maand oktober van het voorgaande jaar. De eerste indexering is toegestaan per januari 2027.
-----	---

Producteisen – technische eisen	
39.	<u>Garantietermijn</u> Het meubilair heeft een minimale garantie van 10 jaar. Meubilair blijft in die periode qua kwaliteit, kleur en vormgeving op een voor opdrachtgever acceptabel niveau. Het meubilair beschikt over vloerbesparende afwerking passend bij de vloer waar het meubelstuk geplaatst wordt.
40.	<u>Nalevergarantie</u> Het meubilair heeft een nalevergarantie van 10 jaar, zowel in zijn geheel als voor onderdelen. Slijtbare onderdelen (o.a. vloerbesparende afwerking) worden gedurende de garantieperiode kosteloos verstrekt.
41.	<u>Service tijdens garantietermijn</u> Tijdens de garantietermijn worden meubelstukken of onderdelen vervangen, of tot tevredenheid van opdrachtgever gerepareerd.
42.	<u>Verplaatsbaarheid</u> Het meubilair is eenvoudig verplaatsbaar door gebruikers, wanneer relevant. Montage en demontage dient in eigen beheer van opdrachtgever mogelijk te zijn zonder gebruik van speciaal gereedschap.
43.	<u>Schoonmaken</u> Het meubilair bestaat uit met gangbare schoonmaakmiddelen en -methoden eenvoudig schoon te maken materialen.
44.	<u>Kwaliteit</u> Het meubilair is kras-en slijtvast en stootbestendig, ook bij intensief gebruik door de beoogde doelgroep. Het meubilair bevat geen te smeren mechaniek.
45.	<u>Kleuren</u> Gevraagd meubilair is kosteloos beschikbaar in meerdere kleuren.
46.	<u>Afvoer en restwaarde</u> Opdrachtnemer voert op verzoek bestaand meubilair af, ongeacht de herkomst van dit meubilair. Eventuele restwaarde wordt in overleg besproken. Afvoer geschiedt op milieuvriendelijke wijze.
47.	<u>Te late levering</u> Opdrachtnemer voorziet in een tijdelijke oplossing op het moment dat het aangeschafte meubilair later dan de afgesproken termijn geleverd wordt.

Minicompetitie	
48.	<u>Opdrachtwaarde minicompetitie</u> Een minicompetitie wordt ingezet bij een verwachte opdrachtwaarde vanaf € 50.000 inclusief btw, of lager als de situatie daarom vraagt.
49.	<u>Verplichting offertes</u> De gecontracteerde leveranciers zijn verplicht te offereën op de uitgeschreven minicompetitie. Wanneer Opdrachtnemer, zonder opgaaf van reden, twee keer geen offerte uitschrijft in de gehele contractperiode, heeft Opdrachtgever de mogelijkheid de overeenkomst te ontbinden.
50.	<u>Termijnen offertes</u> Binnen 21 kalenderdagen na verzenden van de contractstukken voor de minicompetitie dient Opdrachtnemer een offerte (inclusief open begroting) in bij de betreffende contactpersoon van Opdrachtgever. In uitzonderlijke situaties kan deze termijn korter zijn, wanneer dat het geval is wordt dit bij aanvraag gecommuniceerd.
51.	<u>Realistische offertes</u> Opdrachtnemers dienen voor alle uitvragen een naar oordeel van Opdrachtgever realistische offerte in. Door het indienen van de offerte gaat inschrijver akkoord met de verplichting tot levering conform de afspraken in de offerte (indien aan hem gegund wordt).
52.	<u>Directe opdrachtverlening</u> Opdrachten die lager zijn dan het genoemde bedrag, worden direct aan één van de opdrachtnemers verleend.
53.	<u>Briefing</u> Partijen ontvangen een briefing op basis waarvan ze een ontwerp, lever- en prijsvoorstel maken. Hierbij verstrekt opdrachtgever in ieder geval: • Maximaal bedrag indien aanwezig; • Planning minicompetitie en uiterste leverdatum; • Gunningscriteria; • Vereisten aan opdracht.
54.	<u>Gunningscriteria</u> De minicompetitie kent als gunningscriteria tenminste prijs (met een open begroting), en verder mogelijk: • Plan van aanpak; • Proefopstelling; • Interieuradvies.
55.	<u>Gunningswijze</u> Gunning geschiedt in onderlinge vergelijking.
56.	<u>Proefplaatsing</u> In het geval van een proefopstelling heeft opdrachtgever de mogelijkheid deze op locatie van opdrachtgever óf opdrachtnemer te laten plaatsvinden.
Circulariteit	
57.	Opdrachtnemer denkt indien gewenst door opdrachtgever, actief mee in het inzetten van refurbished meubilair binnen de locaties van opdrachtgever.