

Het programma van eisen bestaat uit 2 delen:

1. Eisen aan de uitvoering
2. Eisen aan het assortiment

Waar u in de eisen merknamen of standaarden leest, daar bedoelen wij ook 'of gelijkwaardig'.

1. EISEN AAN DE UITVOERING

A Algemeen	
1.	<p>Opdrachtnemer garandeert dat de leveringen en diensten (blijvend) voldoen aan de eisen die worden gesteld in deze aanbesteding en aan de (op dat moment) geldende wettelijke regelgeving.</p> <p>Indien deze regelgeving gedurende de looptijd van de raamovereenkomst wijzigt, dient de opdrachtnemer hierop te anticiperen en in overleg met de opdrachtgever passende maatregelen te treffen.</p>
2.	<p>Wanneer de opdrachtnemer tijdens calamiteiten niet kan voldoen aan de gevraagde capaciteit, is de opdrachtgever gerechtigd om de producten elders in te kopen.</p>
3.	<p>Opdrachtnemer is aansprakelijk voor alle directe schade tijdens de uitvoering van de verscheidene werkzaamheden door hemzelf, door zijn personeel en / of door zijn onderaannemer(s) en / of door zaken die hij onder zijn toezicht heeft aan de opdrachtgever en / of aan derden worden toegebracht, schade als gevolg van het niet of niet naar behoren uitvoeren van deze werkzaamheden daaronder begrepen.</p> <p>Opdrachtnemer vrijwaart de opdrachtgever tegen aanspraken van derden ter zake van schade als boven bedoeld.</p>
4.	<p>Opdrachtnemer moet kunnen aantonen, dat de te leveren producten aan de gestelde eisen voldoen. Opdrachtnemer verricht hiertoe een eindkeuring voordat er wordt afgeleverd en dient de keuringsresultaten schriftelijk vast te leggen, bijvoorbeeld in keuringsrapporten. De opdrachtgever is gerechtigd steekproefsgewijs door kwaliteitszorgfunctionarissen controles te laten verrichten bij de opdrachtnemer, zowel op het product, of dit aan de gestelde eisen voldoet, als op de door de opdrachtnemer uitgevoerde keuringen.</p>
B Bestelling, levering en montage	
1.	<p>Opdrachtnemer levert uitsluitend na opdracht van een bestelgemachtigde van de opdrachtgever.</p>
2.	<p>Van de opdrachtnemer kan verlangd worden dat hij op aanvraag monstermateriaal (kosteloos) beschikbaar stelt.</p>
3.	<p>Opdrachtnemer hanteert de onderstaande maximale levertijden (tenzij anders is overeengekomen tijdens het bestelproces), gerekend vanaf het moment van het plaatsen van de bestelling:</p> <p>a) Spoedorders</p> <p>In spoedeisende gevallen kan de gemeente een spoedorder afroepen. Dit geldt alleen voor bedden en toebehoren. Dit zijn orders met een omvang van maximaal 50 stuks per product. Opdrachtnemer hanteert hierbij een <u>maximale levertijd van 24 uur</u>, ook in de weekenden.</p> <p>Het is bij spoedorders, indien noodzakelijk, toegestaan tijdelijk af te wijken van de omschreven productspecificaties, mits:</p>

	<p>1) de functionaliteit gehandhaafd is, en 2) de producten op een later moment (kosteloos) omgeruild worden voor producten die voldoen aan de gestelde specificaties.</p> <p>b) Reguliere orders Dit zijn orders met een omvang van maximaal 50 stuks per product. Opdrachtnemer hanteert hierbij een <u>maximale levertijd van 2 weken</u>.</p> <p>c) Grote orders Dit zijn orders met een omvang van meer dan 51 stuks per product. Opdrachtnemer hanteert hierbij een <u>maximale levertijd van 4 weken</u>.</p>
4.	Opdrachtnemer garandeert een leverbetrouwbaarheid van 96% wat neer komt dat 96% van alle leveringen op het juiste moment, geheel worden geleverd.
5.	Opdrachtnemer meldt 48 uur voor levering de vracht aan. Een uitzondering geldt voor spoedorders.
6.	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de goederen zodanig (duurzaam) verpakt zijn dat de kans op mechanische, vocht- en/of transportschade tot een minimum beperkt is.
7.	Aflevertijden zijn op werkdagen tussen 8.30 en 16.30 uur. In overleg kan er af worden geweken van de benoemde aanlevertijden.
8.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor; het horizontaal en verticaal transporteren op de locaties van de opdrachtgever, - de montage, - de plaatsing, - het toezicht en afvoer van verpakkingsmateriaal.
9.	Leveringen worden compleet geleverd, deelleveringen en naleveringen zijn alleen in overleg met de opdrachtgever mogelijk. Opdrachtnemer treedt in geval van vertraagde, onvolledige of beschadigde leveringen in contact met de opdrachtgever tenminste twee weken voor leverdatum en biedt de opdrachtgever een alternatieve oplossing aan.
10.	Na het melden van een gebrek of schade wordt binnen 1 werkdag afspraken gemaakt over de oplossing hiervan. De maximale oplostijd bij gebreken en schade bedraagt maximaal 1 week vanaf het moment van melden.
11.	<p>Opdrachtnemer draagt zorg voor schriftelijke verklaring van levering, laat bij ontvangst dit document (pakbon) door de opdrachtgever tekenen. Een kopie blijft achter bij de goederen.</p> <p>Op de pakbon staat minimaal vermeld:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Datum levering; - Ordernummer; - Aantal en soort producten; - Naam aanvrager/gebruiker; - Locatie/afdeling. <p>Op de werk(uren) bon staat minimaal vermeld</p> <ul style="list-style-type: none"> - Datum dienstverlening; - Soort dienstverlening; - Naam dienstverlener; - Locatie/afdeling. <p>Na de verrichte dienstverlening dient de (werk)urenbon voor akkoord te worden getekend door de locatiebeheerder of diens vervanger.</p>
C	Facturering en prijzen
1.	Opdrachtnemer levert en factureert per opdracht. Verzamelacturen zijn niet toegestaan.
2.	De prijzen zijn vast en inclusief alle kosten, zoals transport, aflevering, plaatsing, nazorg, garantie, onderdelen, materieel, (hulp-)materialen, overhead, vervaardiging

	situatieschetsen / tekeningen, reistijd, reis- en andere kosten, voor zover van toepassing, maar niet uitputtend. De ingediende prijslijst vormt het uitgangspunt voor het prijspeil 2026 (actuele prijslijst). De hier bedoelde prijslijst heeft bijgevoegd aan uw inschrijving.
3.	Opdrachtnemer dient in staat te zijn bestellingen van opdrachtgever digitaal te kunnen verwerken. Opdrachtnemer is in staat te voldoen aan het door opdrachtgever gebruikte elektronisch bestel- en betaalsysteem.
4.	Opdrachtnemer vermeldt op de factuur minimaal: <ul style="list-style-type: none"> - Een door de gemeente aan te geven projectnummer en projectomschrijving; - Een door de gemeente aan te geven ordernummer; - De daadwerkelijk geleverde aantallen en geleverde diensten; - Afzonderlijke bedragen, alsmede het totaalbedrag; - De datum van levering; - Afleveradres; - Overige wettelijke vereisten aan een factuur. <p>Indien er bovenstaande punten ontbreken, vindt geen betaling plaats en zal de factuur worden geretourneerd.</p> <p>Facturen dienen digitaal te worden ingediend via facturendigitaal@ groningen.nl</p>
5.	Indien een factuur door opdrachtgever niet akkoord wordt bevonden wordt dit met opgaaf van redenen binnen dertig dagen na factuurdatum gemeld aan opdrachtnemer en wordt vooreerst de betaling opgeschort.
6.	Opdrachtnemer garandeert marktconforme prijzen en condities bij alle geleverde producten (ook bij leverantie van 'specials'). Marktconforme prijzen zijn prijzen die ook worden betaald bij andere leveranciers, voor een vergelijkbaar product, onder gelijke condities, in dezelfde markt en periode.
	Opdrachtgever heeft het recht om een onafhankelijke benchmark* uit te (laten) voeren om te bepalen of marktconforme prijzen en condities worden gehanteerd door opdrachtnemer. Opdrachtnemer accepteert de uitkomst van deze benchmark.
	*Een benchmark is een vergelijkend onderzoek waarbij de producten en diensten op identieke wijze worden onderzocht en met elkaar worden vergeleken.
D Communicatie en managementrapportage	
1.	Voor de totale looptijd van de raamovereenkomst wordt er een centrale contactpersoon bij de opdrachtnemer benoemd. Deze contactpersoon dient als eerste aanspreekpunt voor de uitvoering van de raamovereenkomst.
	Indien de opdrachtnemer gebruik maakt van onderaannemers, blijft deze contactpersoon van de opdrachtnemer het aanspreekpunt voor de opdrachtgever. Er wordt geen contactpersoon aangesteld bij de onderaannemer.
2.	<ul style="list-style-type: none"> - De opdrachtnemer moet elke maand een overzicht sturen met de aantallen en producten die per locatie zijn geleverd. - De opdrachtnemer levert ieder halfjaar de opdrachtgever een managementrapportage waarin minimaal de volgende onderwerpen worden vermeld: <ol style="list-style-type: none"> 1. Geleverde goederen per maand per afleveradres; 2. Totale omzet gefactureerd per maand; 3. Totale omzet nog niet gefactureerd; 4. Overzicht aangekocht per categorie per locatie. 5. Overzicht reparatieopdrachten

	<p>6. Overzicht m.b.t. overschrijdingen levertermijnen</p> <p>Ten aanzien van het jaarlijks Strategische overleg worden de volgende onderwerpen nog toegevoegd:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Innovatie 2. Duurzaamheid
3.	<p>De overlegstructuur:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Operationeel overleg: 4x per jaar, deelnemers: locatiebeheerders, leidinggevenden opvanglocaties - Tactisch overleg: 2x per jaar, deelnemers: contractmanager, leidinggevende opvanglocaties - Strategisch overleg: 1x per jaar, deelnemers: contractmanager, leidinggevende opvanglocaties <p>Opdrachtnemer stelt voor elk overleg een agenda op die door de opdrachtgever, wanneer nodig, kan worden aangevuld. Opdrachtnemer levert telkens één week na de overleggen een verslag op.</p>
E Onderhoud, reparatie en vervanging	
1.	Op aanvraag kan de opdrachtgever de opdrachtnemer verzoeken om de inventaris op de locatie te voorzien van onderhoud.
2.	Reparatie zal, voor zover mogelijk, op de locaties worden uitgevoerd. Indien reparatie niet ter plaatse kan worden uitgevoerd, zorgt de opdrachtnemer direct voor vervangende materialen. Omschreven producten dienen gedurende de looptijd van de raamovereenkomst geleverd te kunnen worden.
3.	De opdrachtgever eist bij grote leveringen (zoals inrichting van een nieuwe locatie) een afschrijvingstabel per product waarin wordt aangegeven tot wanneer het product rendabel is om onderhoud te plegen of dat het product vervangen dient te worden. Indien de opdrachtgever en locatie overdraagt wenst men een waarde overzicht. Bij producten welke normaliter niet overgenomen worden is dit niet nodig. Hierbij kan gedacht worden aan: keukenpakket, bed- en linnenpakket en handdoeken.
F Garantieperiodes en onderdelen	
1.	<p>Garantieperiodes</p> <p>Voor alle te leveren producten geldt een garantieperiode van 10 jaar.</p> <p>Garanties worden verstrekt door opdrachtnemer aan opdrachtgever, ongeacht of levering door opdrachtnemer of een onderaannemer wordt uitgevoerd.</p>
2.	<p>Vervangende onderdelen</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gelijkwaardige vervangende onderdelen moeten tot 10 jaar na datum van aflevering van het meubel onder garantie, dan wel tegen een marktconforme prijs kunnen worden nageleverd. - Onderdelen moeten in de oorspronkelijk geleverde kleur worden geleverd. - Vervangende onderdelen zijn van de originele fabrikant. Als originele onderdelen niet beschikbaar zijn, mogen deze in overleg worden vervangen door niet-originele onderdelen zolang de werking van het betreffende product, technisch, functioneel of visueel niet wordt aangetast. De garantievoorwaarden zijn onverkort van kracht, ongeacht de herkomst van de geleverde onderdelen. - De levertijd van de vervangende onderdelen gedurende de garantietermijn is maximaal 2 weken. In het geval van bedden en toebehoren dient opdrachtnemer binnen 24 uur een vervangend product te leveren.

2. EISEN AAN HET ASSORTIMENT

G	Algemeen
1.	Inschrijver verklaart dat hij het assortiment kan leveren in overeenstemming met de specificaties zoals gesteld in het Programma van Eisen en bijlage 1.
2.	De te leveren goederen moeten geleverd worden inclusief gebruiksaanwijzing, montagevoorschriften en het benodigde montagemateriaal; de gebruiksaanwijzing en montagevoorschriften moeten in de Nederlandse taal begrijpelijk en duidelijk leesbaar zijn opgesteld, zowel voor montage, demontage alsook het in hoogte verstellen van bepaalde producten.
3.	<p>Assortiment voldoet aan eisen voor intensief en langdurig gebruik</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ontwerp, constructie en materialisatie van producten zijn zo uitgevoerd dat het meubel bestand is tegen intensief gebruik en de statische en dynamische belastingen in opvangvoorzieningen en hebben een gegarandeerde levensduur van minimaal 10 jaar; - Gebruikte coatings zijn slijtvast en bestand tegen intensief gebruik in opvanglocaties.
4.	<p>Assortiment voldoet aan eisen voor duurzaamheid</p> <ul style="list-style-type: none"> - Het hout in te leveren producten dient te voldoen aan de 'Dutch Procurement Criteria for Timber' ten aanzien van duurzaam bosbeheer en de handelsketen; - De kunststoffen in te leveren producten zijn recyclebaar, zoals bijvoorbeeld polypropyleen (PP), polystyreen (PS), polyetheen (PE) en polyetheentereftalaat (PET); - De bekledingsmaterialen voldoen aan OEKO-TEX STANDARD 100 en/of OEKO-TEX LEATHER STANDARD en/of EU Ecolabel voor textiel en/of Cradle to Cradle Certified®-certificering (geldig op moment van inschrijving); - Het opvulmateriaal van polyurethaan (PUR) schuim geldt dat het PUR schuim moet voldoen aan de eisen van de CertiPUR technische vereisten (geldig op moment van inschrijving); - Materialen moeten eenvoudig (met toegankelijke hulpmiddelen) van de andere materialen in het product (exclusief oppervlaktebehandeling) zijn te scheiden om onderhoud, reparatie en recycling te faciliteren; - Toegepaste verfsystemen zijn oplosmiddelvrij en zonder pigmenten die zware metalen bevatten.
5.	<p>Assortiment voldoet aan veiligheidseisen voor afwerking</p> <ul style="list-style-type: none"> - Producten hebben geen scherpe randen, hoeken en punten; - Producten hebben geen kleine toegankelijke gaten, openingen en hopen zijn zo geconstrueerd dat beknelling van ledematen niet mogelijk is (bv. vingers en tenen); - Binnen het bereik van kinderen mogen zich geen buizen met open einden bevinden. - Producten moeten splintervrij zijn en van glad materiaal; - Producten moeten goed en eenvoudig te reinigen zijn; - Producten bevatten geen materialen die allergische reacties veroorzaken; - Bevestigingsmiddelen, zoals nagels, spijkers en schroeven, dienen deugdelijk verzonken te zijn.
6.	<p>Assortiment voldoet aan veiligheidseisen voor verstikkingsgevaar</p> <ul style="list-style-type: none"> - Geen kleine losse onderdelen, die kleiner zijn dan 3,17 cm, zoals dopjes voor de afwerking van scherpe hoekjes of het wegwerken van schroeven die een kind los kan peuteren; - Geen V-vormige openingen binnen bereik van kinderen.
7.	<p>Assortiment voldoet aan veiligheidseisen voor materialen</p> <ul style="list-style-type: none"> - Op hout gebaseerde materialen en materialen van vegetatieve oorsprong moeten vrij zijn van verval (geen rottingsproces) en vrij van aantasting door insecten; - Metalen moeten vrij van roest zijn of beschermd zijn tegen roest;

	<ul style="list-style-type: none"> - Materialen dienen brandvertragend en toxischneutraal van aard te zijn en moeten voldoen aan de hoogste (Europese) norm. Meubilair dient met betrekking tot het aspect brandveiligheid te voldoen aan de bepalingen 1 tot en met 9* zoals gesteld in "The Furniture and Furnishings (Fire) (Safety) Regulations 1988" (http://www.legislation.gov.uk/uk/si/1988/1324/contents/made).
<p>8.</p>	<p>Assortiment bestek, pannen, service en keukenmateriaal voldoet aan eisen</p> <ul style="list-style-type: none"> - Het bestek en overige roestvrijstalen bestekartikelen dienen van een minimale kwaliteit RvS 18/0 te zijn; - Alle pannen voor het bereiden van voedsel dienen gebruikt te kunnen worden op inductie, keramisch, elektro en gas; - Voor kookpannen geldt: koud grepen, geen samenstelling (metalen grepen, geen kunststof handgrepen); - Koekenpannen dienen voorzien te zijn van een PFOA/PTFE vrije antiaanbaklaag (zonder 'Teflon'), of zonder antiaanbaklaag geleverd te worden; - De kunststof van het keukengerei dient van hittebestendige kwaliteit te zijn vergelijkbaar met Mepal; - Het servies dient van de kwaliteit niet transparant hard glas te zijn vergelijkbaar met Arcopal; - Alle keukenartikelen dienen eenvoudig te reinigen te zijn met gebruikelijke afwasmiddelen; - Alle keukenartikelen dienen gebruiksklaar geleverd te worden en onderhoudsvriendelijk te zijn, dat wil zeggen dat ze voor of na gebruik geen bijzonder onderhoud of extra handelingen vergen om verkorting van de gebruiksduur te voorkomen (zoals in oliën, inbranden, en dergelijke).