

Bijlage 1 – Programma van Eisen

Bijlage bij het Beschrijvend document voor de Europese aanbesteding Losse inrichting van De Omgevingsdienst Noordzeekanaalgebied.

1. Inleiding

Dit document betreft een overzicht van de door Omgevingsdienst Noordzeekanaalgebied gestelde eisen ten aanzien van de aanbesteding Losse inrichting.

1.1. Spelregels

Dit document beschrijft de eisen waaraan uw product en/of dienst moet voldoen. Het zijn 'knock-outeisen': als uw organisatie niet kan voldoen aan de hierin genoemde eisen, wordt uw Inschrijving uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

1.2. Akkoord

Middels het ondertekenen van de eisen, gaat u akkoord met alle gestelde eisen zoals deze zijn opgenomen in onderstaande lijst. Onderhavige bijlage voegt u bij uw Inschrijving.

2. Eisen

Hieronder vindt u het overzicht van de eisen.

2.1. Algemeen

Inhoud

Algemeen	
1.	De algemene inkoopvoorwaarden Omgevingsdienst Noordzeekanaalgebied voor leveringen en diensten zijn van toepassing op deze uitvraag. De algemene voorwaarden, branchevoorwaarden en andere voorwaarden van opdrachtnemer worden hierbij nadrukkelijk van de hand gewezen.
2.	De GIBIT-2023 voor de software van de lockers zijn van toepassing op deze uitvraag. De algemene voorwaarden, branchevoorwaarden en andere voorwaarden van opdrachtnemer worden hierbij nadrukkelijk van de hand gewezen.
3.	Bij het inhuizen en bij overige meubelverplaatsingen brengt Opdrachtnemer deugdelijk beschermingsmateriaal aan op liften, kozijnen, deuren, vloeren en vergelijkbare onderdelen van het gebouw. Beschadigingen aan het gebouw en aan het meubilair van Opdrachtgever die zijn veroorzaakt door Opdrachtnemer komen volledig voor rekening van Opdrachtnemer.
4.	De bijlage 7 Meubelboek en bijlage 9 additionele verlichting gelden als uitgangspunt voor de losse inrichting van het kantoorpand.
5.	De leveringstermijn voor standaardmeubilair bedraagt maximaal acht weken. Indien een langere levertijd noodzakelijk is, meldt Opdrachtnemer dit vooraf en schriftelijk aan Opdrachtgever. In overleg kan worden besloten de leveringstermijn te verlengen. Indien de leveringstermijn meer dan acht weken bedraagt, behoudt Opdrachtgever zich het recht voor om de betreffende producten door een derde te laten leveren.
6.	Meubilair dient simultaan aan de oplevering van het pand Ebbehuis geleverd te worden in fasen. Deze gefaseerde levering vindt plaats in overleg met de aannemer, Opdrachtnemer en Opdrachtgever.
7.	Opdrachtnemer biedt een webportal aan waarin minimaal de functionaliteiten bestellen, beheer en rapportages, waaronder onderhoudsrapportages, zijn opgenomen. Het webportal is koppelbaar met TopDesk.
8.	Tussen 23 maart en 29 mei 2026 biedt Opdrachtnemer de eerste uitlevermogelijkheid aan. Opvolgende leveringen vinden gefaseerd plaats en worden afgestemd met Opdrachtgever. Het bestaande meubilair wordt gefaseerd ingenomen in directe aansluiting op de levering van het nieuwe meubilair.

Personeel	
9.	Opdrachtnemer beschikt over voldoende gekwalificeerde medewerkers om de Opdracht conform de aanbestedingsstukken uit te voeren.
10.	Alle medewerkers van en namens opdrachtnemer welke in een gebouw van de omgevingsdienst komen kunnen zich op verzoek legitimeren.

11.	
-----	--

	Opdrachtnemer verklaart dat alle medewerkers die gedurende de looptijd van de overeenkomst bij of namens Opdrachtnemer de Opdracht uitvoeren, voldoen aan alle wettelijke voorschriften van het land of de landen waar zij zijn gecontracteerd en werkzaam zijn.
12.	Opdrachtnemer is volledig verantwoordelijk voor het naleven van alle toepasselijke wet- en regelgeving met betrekking tot de aanstelling, tewerkstelling, betrouwbaarheid, het gedrag en overige relevante verplichtingen ten aanzien van haar medewerkers.
13.	Indien Opdrachtgever niet tevreden is over de inzet van een medewerker van Opdrachtnemer, kan Opdrachtgever verzoeken om vervanging van de betreffende medewerker. Opdrachtgever stelt Opdrachtnemer hiervan tijdig op de hoogte en verlangt geen vervanging op basis van ongegronde redenen. Vervanging vindt plaats zonder kosten voor Opdrachtgever.
14.	Het door Opdrachtnemer in te zetten personeel, inclusief eventuele onderaannemers, is voldoende opgeleid voor de door Opdrachtgever verlangde dienstverlening.
Communicatie	
15.	Alle communicatie tussen Opdrachtnemer en de aanbestedende dienst vindt plaats in de Nederlandse taal.
16.	Opdrachtnemer benoemt een vast contactpersoon voor alle vragen en/of opmerkingen met betrekking tot de overeenkomst en de uitvoering van de opdracht, zoals inhoudelijke/technische vragen en/of opmerkingen met betrekking tot de inhoud van de opdracht. Deze contactpersoon dient tijdens kantooruren telefonisch en per e-mail bereikbaar te zijn, waarbij deze binnen twee (2) werkdagen inhoudelijk reageert op e-mail, telefonisch contact en/of voicemailberichten. Indien de contactpersoon langer dan twee (2) werkdagen afwezig is wordt opdrachtgever hiervan op de hoogte gebracht op het moment dat opdrachtgever contact opneemt met de contactpersoon. Gedurende de implementatiefase borgt Opdrachtnemer dat de reactietermijnen van twee uur worden gehaald. Opdrachtnemer organiseert hiervoor adequate achtervang. Verlof van de vaste contactpersoon is toegestaan mits continuïteit wordt geborgd.

17.	Gedurende de looptijd van de overeenkomst vindt minimaal eenmaal per jaar een evaluatieoverleg plaats tussen Opdrachtgever en de vaste contactpersoon van Opdrachtnemer. De datum en het tijdstip worden door Opdrachtnemer in overleg met Opdrachtgever vastgesteld. Opdrachtnemer stelt notulen op en legt deze binnen vijf werkdagen ter akkoord voor aan Opdrachtgever. Tijdens het evaluatieoverleg worden in ieder geval besproken: 1. de kwaliteit van de geleverde producten en de klanttevredenheid over de service en het technisch onderhoud 2. onderhoudsrapportages 3. knelpunten in de uitvoering van de Opdracht 4. ontwikkelingen in de markt en op het gebied van duurzaamheid 5. ontwikkelingen binnen Opdrachtgever en Opdrachtnemer 6. ontwikkelingen in het aangeboden productassortiment, waaronder wet- en regelgeving Op basis van de uitkomsten stelt Opdrachtnemer, indien nodig of gewenst, verbeterplannen of maatregelen op.
18.	Op basis van de uitkomsten van het evaluatieoverleg stelt opdrachtnemer voor alle tekortkomingen en aandachtspunten en indien opdrachtnemer en/of opdrachtgever dit wenselijk acht(en) verbeterplannen c.q. maatregelen op met als doel het doorlopend verbeteren van de uitvoering van de opdracht door opdrachtnemer.
19.	Opdrachtnemer beschikt over een servicepunt waar vragen gesteld kunnen worden en waar klachten ingediend kunnen worden. Dit servicepunt dient op werkdagen tijdens kantooruren (8:00 uur tot 17:00 uur), telefonisch en per e-mail, bereikbaar te zijn. De termijn van klachtenafhandeling tussen melding van een klacht bij Opdrachtnemer en het verhelpen van de klacht bedraagt ten hoogste vijf (5) werkdagen.
Losse inrichting	

20.	De te leveren meubelen dienen aan de veiligheidseisen (inclusief sterkte en stabiliteit) te voldoen zoals die zijn beschreven in de normen NEN-EN 1335- (deel 2) en NPR 1813 (voor bureaustoelen), NEN-EN 527 (voor tafels en bureaus) en NEN-EN 16139 (voor andere stoelen dan bureaustoelen), voor kasten en opslagmeubilair. NEN-EN 14073-3:2004 (stabiliteit en de sterkte van de constructie) en NEN-EN 14074:2004 (sterkte en duurzaamheid van bewegende delen). • Er is onderscheid in langdurig of kortgebruik en formeel of informeel overleg. • Bij kort formeel en informeel overleg volstaan de NEN-EN 525 (type A, B, C of D) norm. • Bij formeel langdurig overleg wordt de NEN-EN 525 C in uitvoering zit geadviseerd. • Bij informeel langdurig overleg wordt ook de NEN-EN 525 C geadviseerd, maar heeft u een keuze in zit of sta.
21.	De toegepaste materialen zijn conform EN 1021: 1 en 2 Brandveiligheid voor textiel.
22.	Het kantoormeubilair dient minimaal te voldoen aan de Europese norm NEN-EN 1335 (deel 1,2,3) en aan de Nederlandse Praktijk Richtlijn NPR-1813:2016.

23.	Opdrachtnemer draagt zorg voor de bedrijfsklare oplevering, op de met Opdrachtgever afgesproken verdieping en ruimte(n). Onder bedrijfsklare oplevering wordt hier verstaan: het inhuizen en monteren zodat het meubilair gebruikt kan worden. Voor de bedrijfsklare oplevering gelden de volgende voorwaarden: • Tijdens de bedrijfsklare oplevering wordt gebruik gemaakt van de voorschriften en de richtlijnen die de fabrikant stelt; • Het meubilair is onbeschadigd, schoon, vrij van stickers en/of stickerresten (productiestickers zijn toegestaan mits bij normaal gebruik niet zichtbaar); • Elektrisch (bedienbare) onderdelen/meubels worden door leverancier aangesloten; • Kabels dienen in de kabelgoten te zijn opgeborgen; • Het geleverde moet gebruiksklaar volgens tekening geplaatst zijn; • Vrijgekomen verpakkings- en transportmateriaal en emballage dient door Opdrachtnemer kosteloos te worden afgevoerd.
24.	Meubilair kan vanwege de volgende redenen vervangen worden tijdens de contractperiode; • Fysieke schade: Als meubilair beschadigd is (bijvoorbeeld gebroken onderdelen of ernstige slijtage), kan vervanging noodzakelijk zijn. • Functionele slijtage: Meubilair dat zijn functionaliteit verliest (bijvoorbeeld een bureau dat niet meer in hoogte verstelbaar is) moet mogelijk vervangen worden. • Verandering in gebruik: Bij veranderingen in de werkstructuur, zoals meer samenwerking of flexibele werkplekken, kan nieuw meubilair nodig zijn. • Toenemende technologie: Als er nieuwe technologieën worden geïntroduceerd die specifieke meubelconfiguraties vereisen, kan vervanging noodzakelijk zijn. • Gezondheidsklachten: Als medewerkers gezondheidsklachten ervaren die verband houden met het meubilair, zoals rugklachten

	door ongeschikte bureaus of stoelen, moet dit opnieuw geëvalueerd worden. • Verouderde ergonomie: Meubilair dat niet meer voldoet aan de huidige ergonomische normen moet vervangen worden. • Verouderde stijl: Meubilair dat niet meer past bij de huidige branding of esthetiek van de organisatie kan overwogen worden voor vervanging. • Functionaliteit: Meubilair dat niet meer aansluit bij de huidige werkprocessen of efficiëntie kan een reden zijn voor vervanging.
25.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het kabelmanagement bij de werkplekken. Opdrachtgever verstrekt monitor, toetsenbord en muis. Opdrachtnemer sluit de benodigde bekabeling aan en werkt deze netjes weg.
26.	Ten aanzien van de nalevering en vervanging van meubilair en/of lockers geldt een maximale levertijd van twaalf (12) weken gerekend van de bestelling door Opdrachtgever. Alleen in geval van voorafgaande schriftelijk akkoord daarvoor door Opdrachtgever is het mogelijk om hier gemotiveerd van af te wijken.
27.	Indien een product beschadigd of defect is, kan Opdrachtgever dit melden via een online platform van Opdrachtnemer. Dit platform voldoet aan de eisen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Opdrachtnemer reageert binnen twee werkdagen op een servicemelding en houdt voldoende materialen en onderdelen op voorraad om vervangingen snel uit te voeren.
28.	Indien meubilair vervangen dient te worden; • dient er een gestandaardiseerde procedure te zijn voor het aanvragen van vervangingen, inclusief documentatie van de oorzaak (bijv. defect/slijtage) • Opdrachtnemer dient een goed voorraadbeheer te hebben, zodat producten snel beschikbaar zijn voor vervanging • Opdrachtgever dient regelmatig updates te ontvangen over de status van het verzoek, inclusief verwachte aankomsttijden van monteurs.
Ergonomische oplossingen	
29.	Opdrachtnemer voorziet Opdrachtgever gedurende de looptijd van de overeenkomst van deskundig advies over ergonomische oplossingen. Dit advies ondersteunt Opdrachtgever bij het waarborgen van een gezonde, veilige en ergonomisch verantwoorde werkomgeving voor

	medewerkers.
Lockers 1e t/m 5e verdieping	
30.	TOEGANG • Toegang uitsluitend via pas (RFID), geen biometrische identificatie. • Koppeling met Azure AD / Entra ID voor gebruikersbeheer en autorisatie. • Inloggen op portal voor zowel beheerders als gebruikers gebeurt door enkel Single Sign On. • Ondersteuning van tijdslotbeheer voor reserveringen. • Er is een app voor IOS en Android beschikbaar die middels Microsoft End Point Manager optioneel beschikbaar gesteld kan worden aan medewerkers / beheerders.
31.	INTERFACE • Intuïtieve gebruikersinterface, geschikt voor alle medewerkers. • Gebruiksvriendelijke bediening (duidelijk scherm met minimale stappen) • Meerdere toegangsopties (toegangspas of code) • Ondersteuning van Nederlandstalig systeem • Toegankelijk voor mensen met een beperking (conform WCAG-richtlijnen).
32.	BEHEER EN INTEGRATIES • Cloudbeheer. • Ondersteuning voor bestaande API-koppelingen (open standaarden). Met tenminste QlikSense, Power BI, GoBright. En Topdesk • Onderhoud modulair ingericht, met mogelijkheid tot remote diagnostics.
33.	BEVEILIGING EN COMPLIANCE • Logging en dataverwerking conform AVG/GDPR. Deze data moet 24 uur/7 dagen per week beschikbaar zijn voor Opdrachtgever. • Communicatie beveiligd met minimaal TLS 1.3. • Dataopslag uitsluitend binnen de EU. • Backlog/backoffice (logboek waarin terug te vinden is <i>wie, wat, waar, wanneer</i>)
34.	GARANTIE • Er moet ten minste 5 jaar garantie worden gegeven op de lockers en het systeem daarachter. • Een garantiocertificaat moet overhandigd worden na afronding van de Opdracht.

35.	VERWIJDEREN HUIDIGE LOCKERS EN LEVERING NIEUWE LOCKERS Levering: De nieuwe lockers dienen gefaseerd geleverd te worden, aan het eind van elk verbouwde verdieping. Zoals wordt afgestemd in het coördinatie overleg. Voor de lockers op de begane grond worden nadere afspraken gemaakt met de leverancier. Demontage oude lockers: Alle bestaande lockers op de begane grond en verdiepingen moeten worden verwijderd en afgevoerd door de aannemer of opkoper. De nieuwe lockers worden tegen dezelfde wanden geplaatst.
36.	INSTALLATIE • Plaatsing van de lockers volgens de plattegronden bij de huidige wanden (zie bijlage 3 tot en met 7) • Stroom- en dataverbindingen (bekabeld) zijn noodzakelijk voor het smartlockersysteem. • De lockers moeten op een apart netwerk specifiek voor de lockers (VLAN) verbinding kunnen maken. De technische informatie / specificaties wordt voor installatie overhandigd aan opdrachtgever.
37.	UITVOERINGSEISEN • De lockers dienen uitgevoerd te worden in een donker groene kleur, vergelijkbaar met Sikkens J0.10.40, of een kleur die qua toon en intensiteit hiermee overeenkomt. • Materialen moeten onderhoudsvriendelijk zijn. • Lockers moeten voorzien zijn van een soft close systeem. • De smartlockers moeten minimaal bedienbaar zijn met de bestaande toegangspas van medewerkers, en via een code als 2^e mogelijkheid. • Mogelijkheid om lockers toe te wijzen aan een medewerker (vaste lockers) of dynamisch beschikbaar. De lockers dienen, net als in de huidige situatie, te worden voorzien van een ombouw, zodat deze netjes en geïntegreerd zijn afgewerkt.
38.	Inschrijver gaat akkoord met de genoemde eisen in Bijlage L1a.

Thuiswerken

39.	T.b.v. het faciliteren van thuiswerken dient een te leveren bureau te voldoen aan de eisen in Arbowetgeving.
40.	Tekstvoorstel: Voor de levering van meubilair ten behoeve van thuiswerkplekken stemt Opdrachtnemer het aflevermoment binnen vijf werkdagen na opdracht rechtstreeks af met de betreffende medewerker. De levering aan huis omvat in ieder geval: 1. het bezorgen van het meubilair tot in de woning 2. montage en gebruiksklare plaatsing van het meubilair 3. het netjes afwerken en controleren van de opstelling 4. het meenemen en afvoeren van alle verpakkings- en transportmaterialen 5. het naleven van alle toepasselijke wettelijke vereisten, waaronder Arbowetgeving en AVG-vereisten bij het plannen van afspraken Opdrachtnemer borgt dat medewerkers geen onnodige belasting ervaren tijdens de planning en uitvoering van de thuislevering.
Verkoop huidige losse inrichting	
41.	De huidige losse inrichting die Opdrachtnemer conform paragraaf 1.4 van de aanbestedingsleidraad dient te in te nemen van de Opdrachtgever dient circulair ingezet te worden

Voor akkoord

Inschrijver	
Naam	
Functie	
Plaats en datum	

Handtekening	
---------------------	--