

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 op werkdagen 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, 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: <ul style="list-style-type: none">• 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. | <p><u>Kritische prestatie indicatoren</u></p> <p>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.</p> |
| 14. | <p><u>KPI: Voldoen aan toezeggingen en eisen</u></p> <p>De mate waarin wordt voldaan aan de eisen en toezeggingen in antwoorden op de open vragen van de inschrijving:</p> <ol style="list-style-type: none"> Norm 98% van het aantal leveringen/dienstverlening. Norm 98% van het aantal reparaties. |
| 15. | <p><u>KPI: Tevredenheid</u></p> <p>Tevredenheid over de contactpersonen van opdrachtnemer voor opdrachtgever, norm: minimaal een 7 op een schaal van 1 tot 10 op basis van in ieder geval:</p> <ol style="list-style-type: none"> Communicatie; Reactiesnelheid; Klantvriendelijkheid; Bereidheid om mee te denken. |
| 16. | <p><u>Monitoring KPI's</u></p> <p>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 aan over de monitoring, de rapportage en beheersmaatregelen aan. Opdrachtnemer past zijn aanpak aan indien deze niet voldoet aan de verwachtingen van opdrachtgever.</p> |
| 17. | <p><u>Niet voldoen KPI's</u></p> <p>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.</p> <p>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.</p> |
| 18. | <p><u>Strategisch overleg</u></p> <p>Opdrachtnemer organiseert 1x per jaar een overleg. Eén werkweek daarvoor deelt opdrachtnemer de managementrapportage met opdrachtgever.</p> <p>Hierin is in ieder geval opgenomen:</p> <ul style="list-style-type: none"> Behalen KPI's. Overzicht van bestellingen, in euro's inclusief levertermijn. Klachten met bijbehorende oplossingen en oplostermijn. Specifieke informatie op verzoek van opdrachtgever. |

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

| | |
|-----|--|
| 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 op school geplaatst op de aangewezen plaats. Ruimte van plaatsing wordt veegschoon opgeleverd door opdrachtnemer. Onder gebruiksklaar wordt verstaan: <ul style="list-style-type: none"> • 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 bij levering van nieuw meubilair voor verplaatsing van het huidige meubilair. Hiervoor mag opdrachtnemer een redelijke vergoeding vragen. |
| 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. |
| 32. | <u>Late levering</u> Het te laat leveren van besteld meubilair leidt tot een boete van 5% van het aankoopbedrag (van het betreffende gedeelte van de bestelling) voor elke van de eerste drie dagen dat het meubilair te laat wordt geleverd. Voor elke dag na de eerste drie dagen dat het meubilair te laat wordt geleverd wordt 1% van het aankoopbedrag in mindering gebracht. Opdrachtnemer kan de boete vermijden door een, naar oordeel van opdrachtgever, adequate tijdelijke oplossing te bieden zonder meerkosten voor opdrachtgever. |

| Facturatie | |
|-------------------|---|
| 33. | <p><u>Prijzen</u></p> <p>Alle op te geven prijzen zijn inclusief het geldende btw-percentage, inclusief alle bijkomende kosten (o.a. administratie, afvoer verpakkingsmaterialen, transport en montage).</p> |
| 34. | <p><u>Facturatiemoment</u></p> <p>Opdrachtnemer factureert per project achteraf. Facturen worden voldaan na een volledige en juiste levering.</p> |
| 35. | <p><u>Facturatiewijze</u></p> <p>Opdrachtnemer factureert digitaal in XML of PDF aan het adres “Stichting Prodas, Heikamperweg 7, 5725 AZ Asten-Heusden” naar facturenprodas@prodas.nl. Iedere factuur wordt als separate PDF verzonden.</p> |
| 36. | <p><u>Factuurinhoud</u></p> <p>Op de factuur vermeldt opdrachtnemer in ieder geval:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Factuurdatum en factuurnummer • Naam en adres opdrachtnemer / crediteur • Kostenplaatsnummer van de school • Leveradres kostenplaats (naam en NAW gegevens school) • Leverdatum • De geleverde aantallen en soorten artikelen (waarbij de mogelijkheid bestaat voor een indeling per productcategorie of ruimte) • Bedragen per artikel, alsmede het totaalbedrag per artikel; • Bruto bedragen en netto bedragen per artikel • Totaalbedrag (zowel exclusief als inclusief btw) • Btw-nummer • KvK nummer • IBAN-rekeningnummer |
| 37. | <p><u>Factuureisen</u></p> <p>Facturen die niet voldoen aan de eisen, worden niet in behandeling genomen.</p> |
| 38. | <p><u>Betaaltermijn</u></p> <p>Facturen kennen een betaaltermijn van minimaal 30 dagen.</p> |
| 39. | <p><u>Indexatie</u></p> <p>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.</p> |

| Producteisen – technische eisen | |
|--|--|
| 40. | <p><u>Garantietermijn</u></p> <p>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 vloer besparende afwerking passend bij de vloer waar het meubelstuk geplaatst wordt.</p> |
| 41. | <p><u>Nalevergarantie</u></p> <p>Het meubilair heeft een nalevergarantie van 10 jaar, zowel in zijn geheel als voor onderdelen. Slijtbare onderdelen (o.a. vloer besparende afwerking) worden gedurende de garantieperiode kosteloos verstrekt.</p> |
| 42. | <p><u>Service tijdens garantietermijn</u></p> <p>Tijdens de garantietermijn worden meubelstukken of onderdelen kosteloos ofwel vervangen ofwel tot tevredenheid van opdrachtgever gerepareerd.</p> |
| 43. | <p><u>Verplaatsbaarheid</u></p> <p>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.</p> |
| 44. | <p><u>Schoonmaken</u></p> <p>Het meubilair bestaat uit eenvoudig schoon te maken materialen met gangbare schoonmaakmiddelen en -methoden.</p> |

| | |
|-----|---|
| 45. | <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. |
| 46. | <u>Kleuren</u> Gevraagd meubilair is kosteloos beschikbaar in meerdere kleuren. |
| 47. | <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. Opdrachtnemer mag hiervoor een redelijke vergoeding vragen. |
| 48. | <u>Te late levering</u> Opdrachtnemer voorziet in tijdelijke oplossing op het moment dat het aangeschafte meubilair later dan de afgesproken termijn geleverd wordt. |

| Minicompetitie | |
|-----------------------|--|
| 49. | <u>Opdrachtwaarde minicompetitie</u> Een minicompetitie wordt ingezet bij een verwachte opdrachtwaarde vanaf € 70.000 inclusief btw, of lager als de situatie daarom vraagt, dit ter beoordeling van de opdrachtgever. |
| 50. | <u>Verplichting offertes</u> De gecontracteerde leveranciers zijn verplicht te offeren 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. |
| 51. | <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. |
| 52. | <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). |
| 53. | <u>Directe opdrachtverlening</u> Opdrachten die lager zijn dan het bij 48 genoemde bedrag, worden direct aan één van de opdrachtnemers verleend behalve indien opdrachtgever anders beslist. |
| 54. | <u>Briefing</u> Partijen ontvangen een briefing op basis waarvan ze een ontwerp, lever- en prijsvoorstel maken. Hierbij verstrekt opdrachtgever in ieder geval: <ul style="list-style-type: none"> • Maximaal bedrag indien aanwezig; • Planning minicompetitie en uiterste leverdatum; • Gunningscriteria; • Vereisten aan opdracht. |
| 55. | <u>Gunningscriteria</u> De minicompetitie kent als gunningscriteria tenminste prijs (in de vorm van een open begroting), en verder mogelijk: <ul style="list-style-type: none"> • Plan van aanpak; • Proefopstelling; • Interieuradvies. |
| 56. | <u>Gunningswijze</u> Gunning geschiedt in onderlinge vergelijking. |
| 57. | <u>Proefplaatsing</u> In het geval van een proefopstelling heeft opdrachtgever de mogelijkheid deze op locatie van opdrachtgever óf opdrachtnemer te laten plaatsvinden. |

| Circulariteit | |
|----------------------|---|
| 58. | Opdrachtnemer denkt indien gewenst door opdrachtgever, actief mee in het inzetten van refurbished meubilair binnen de locaties van opdrachtgever. |

