

Bijlage 5 Programma van Eisen V2.0

Aanbesteding Meubilair Gemeente Urk 2024

Wijzingen naar aanleiding van Nota van Inlichtingen 1

Wijzingen naar aanleiding van Nota van Inlichtingen 2

Uw Inschrijving voldoet aan de beschrijving van de Opdracht zoals omschreven in artikel 1.2 van de offerteaanvraag. Gemeente Urk toetst dit in eerste instantie aan de hand van dit Programma van Eisen. Door indienen van een Inschrijving gaat Inschrijver akkoord met het Programma van Eisen. Niet voldoen kan leiden tot het niet verder beoordelen van uw inschrijving, waarmee u wordt uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbesteding.

1. Algemene eisen	
AE1	Opdrachtnemer zal tijdens de looptijd van de raamovereenkomst zorgdragen voor: Het Preventief onderhouden, renoveren (Refurbish) en repareren (Repair) van Bestaand Meubilair bij de Opdrachtgever, zodat de levensduur wordt verlengd en de waarde van dit meubilair en zijn componenten zo hoog mogelijk blijft.
AE2	Er wordt maximaal gebruik gemaakt van bestaand meubilair en dus minimaal gebruik van Nieuw circulair meubilair. Dit houdt in dat er eerst wordt gekeken naar her inzet en/of refurbishen van het bestaande meubilair en vervolgens naar de aanschaf en levering van nieuw circulair meubilair. Opdrachtnemer hanteert deze prioritering bij het maken en het aanbieden van meubilair.
AE3	Opdrachtnemer zal tijdens de looptijd van de raamovereenkomst zorgdragen voor het onderhoud van het huidige meubilair en toekomstig aan te schaffen refurbished en nieuw circulair werkplekmeubilair. Daarbij streeft Opdrachtnemer ernaar om meubilair te leveren uit eenzelfde standaard lijn/assortiment zodat er zoveel mogelijk uniformiteit/standaardisatie ontstaat.
AE4	Opdrachtnemer zal merkonafhankelijk adviseren/ontwerpen, leveren en reparaties uitvoeren. Het werkplekmeubilair moet met normaal gereedschap te monteren en demonteren zijn (geen speciaal gereedschap dat alleen Opdrachtnemer heeft).
AE5	Opdrachtnemer levert bij al het geleverde meubilair een gebruiksinstructie in de Nederlandse taal. Deze gebruiksinstructie is bij levering aan het meubilair bevestigd én dient tevens digitaal aangeleverd te worden.
AE6	Voor Nieuw circulair meubilair geldt een all-in garantie van minimaal 8 5 jaar. Voor Refurbished meubilair geldt een all-in garantie van minimaal 5 3 jaar. Tijdens de all-in garantietermijn zijn kosten voor vervanging, reparatie, service en onderhoud (inclusief arbeid, eventueel te vervangen onderdelen en stoffering, transport- en voorrijkosten en alle overige kosten) volledig voor rekening van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer stelt reserveonderdelen tijdens de garantieperiode gratis ter beschikking aan Opdrachtgever indien de goederen gebreken vertonen tijdens normaal gebruik. Bij schade/benodigde vervanging welke te wijten is aan verkeerd gebruik door gebruikers van Opdrachtgever zijn deze kosten voor rekening van Opdrachtgever.
AE7	Opdrachtnemer garandeert dat alle door Opdrachtnemer bij Opdrachtgever ingezette producten en onderdelen, ook Refurbished, minimaal vijf jaar nageleverd kunnen worden, vanaf het moment van eerste levering van dit product of onderdeel. Dit geldt niet voor Innovatieve meubels of onderdelen die nog niet, of nog geen vijf jaar, in praktijk worden gebruikt.
AE8	Opdrachtnemer herstelt de gebreken onverwijld, rekening houdend met de ernst en de aard daarvan. Herstel vindt waar nodig plaats in overleg met Opdrachtgever.
AE9	Opdrachtnemer zorgt voor minimale toepassing van verpakkingsmaterialen en waar dat toch toegepast wordt worden deze ten alle tijden retour genomen en duurzaam afgevoerd of hergebruikt.
AE10	In de meubels toegepast hout voldoet zijn FSC-gecertificeerd (hebben een FSC-label of PEFC label).
AE11	Herstoffering of nieuw toe te passen componenten moet voldoen aan het EU Ecolabel productcatalogus Clothing and Textiles / Textile products en aan de basic elements van de STANDARD 100 van het Oeko-Tex-systeem.
AE12	Opdrachtnemer voert het plaatsen, verwijderen van meubelstukken geheel zelf uit, dat wil zeggen: zonder hulp van Opdrachtgever.
AE13	Nadere opdrachten kennen geen minimale opdrachtwaarde.

AE14	Op de locaties waar de medewerker van Opdrachtnemer gebruik maakt van sleutels en/of toegangspassen van de Opdrachtgever is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het beheer van deze sleutels en/of toegangspassen. Bij verlies of misbruik van toegangspassen en/of sleutels komen de vervangingskosten voor rekening van Opdrachtnemer. Daarnaast geldt per voorkomend geval een financiële sanctie van € 100.
AE15	Opdrachtnemer verplicht zich voor wat betreft de uitvoering van deze raamovereenkomst te allen tijde te handelen conform de Algemene Verordening Gegevensverwerking (AVG).
AE16	Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever zonder onredelijke vertraging, doch uiterlijk binnen 24 uur, zodra hij kennis heeft genomen van een inbreuk in verband met de verwerking van persoonsgegevens. Voorgaande laat onverlet de verplichtingen die Opdrachtnemer heeft op grond van artikel 33 en 34 van de AVG en andere wet- en regelgeving in het kader van de meldplicht datalekken.
AE17	Indien Opdrachtgever het gedurende de looptijd van deze raamovereenkomst wenselijk acht om aanvullende afspraken rondom de vastlegging en beveiliging van persoonsgegevens te maken, zal Opdrachtnemer hier zijn medewerking aan verlenen.
AE18	Opdrachtnemer vernietigt de persoonsgegevens binnen 6 maanden na leveringsdatum van het product waarvoor de persoonsgegevens benodigd waren.
AE19	Op verzoek verstrekt Opdrachtnemer een verklaring, opgesteld door een onafhankelijke externe instantie, dat Opdrachtnemer heeft gehandeld conform de Algemene Verordening Gegevensverwerking (AVG).

2. Eisen aan het te leveren meubilair	
LM1	Het meubilair (Refurbished of Nieuw circulair) dient te voldoen aan de dan geldende Nederlandse Arbo-normen. Bij het schrijven van deze aanbesteding worden hiermee de volgende eisen bedoeld: De NEN-EN 1335 deel 1, 2 en 3 én de afmetingseisen dienen te voldoen aan de NPR 1813: 2016 kolom 2 waarbij de gebruikers langer dan 2 uur achtereenvolgens op de stoel zitten. De NEN-EN 527 deel 1 en 2. Opdrachtnemer voegt de certificaten toe bij de nadere offerte ten bewijs dat aan de normen wordt voldaan.
LM2	Het nieuwe meubilair dient te voldoen aan de NPR8313 deel 1 en deel 2. Opdrachtnemer voegt de certificaten toe bij de nadere offerte ten bewijs dat aan de normen wordt voldaan.
LM3	Indien de Arbonormen (nog) niet duidelijk zijn, staat de veiligheid en het welzijn van de gebruikers voorop. Innovatieve toepassingen dienen vóór gebruik te zijn getest op deze beginselen. Opdrachtnemer toont deze beginselen schriftelijk aan voor ingebruikname van het meubilair.
LM4	Indien Refurbished of Nieuw circulair meubilair wordt geleverd met een stoffen zitting en/of rugleuning moet de stoffering brandvertragend zijn volgens de norm EN 1021-1/2, dit geldt ook bij herstoffering.
LM5	Nieuwe stoffering of nieuw toe te passen componenten voldoen aan het EU Ecolabel productcatalogus Clothing and Textiles / Textile products en aan de basic elements van de STANDARD 100 van het Oeko-Tex-systeem.
LM6	Indien Opdrachtnemer reeds gebruikt meubilair levert, dient dit voor levering te zijn gereinigd (dieptereiniging).
LM8	Het door Opdrachtnemer te leveren hout of hout verwerkt in te leveren (hout)producten dient te voldoen aan de 'Dutch Procurement Criteria for Timber' ten aanzien van duurzaam bosbeheer en de handelsketen.
LM9	Hout dat onder een certificeringssysteem wordt geleverd, moet vergezeld gaan van de op de levering betrekking hebbende factuur en/of pakbon van de Opdrachtnemer en voorzien zijn van: • datum uitgifte; • houtsoort en/of productbeschrijving; • volume of aantal van het geleverd product; • naam van het certificeringssysteem en de claim (bijv. FSC 100% of PEFC gecertificeerd); • Chain-of-Custody certificaatnummer van de leverancier.

LM10	Het meubilair, de onderdelen en componenten bevatten geen toxische stoffen. Dit geldt niet voor heringezet meubilair (Bestaand 'Re-use'). Zodra echter sprake is van Repair, Refurbished, onderdelen, componenten of de inzet van nieuwe circulaire producten geldt deze eis wel.
<u>LM11</u>	<u>Het nieuw aan te bieden circulaire meubilair dient afkomstig te zijn uit Europa.</u>

Eisen per productcategorie

	Binnen deze aanbesteding onderscheiden we vijf productcategorieën: • Bureaus • Bureaustoelen • Vergadertafels • Vergaderstoelen • Schuifdeurkasten Van iedere productcategorie worden een of meerdere producten als standaardproduct aangemerkt. Deze standaardproducten worden toegepast in de kantoor- en overleg ruimten van gemeente Urk.
--	---

3. Eisen ten aanzien van bureaus

BU1	Het bureau is standaard voorzien van een Kabelmanagementsysteem door middel van horizontale kabelgeleiding (goot), geschikt voor 2 x databekabeling en een stekkerblok/contactenlijst met 5 contactpunten. De horizontale kabelgoot is met een simpele handeling te bereiken om snoeren in weg te werken, waarbij de opstelling niet hoeft te worden verplaatst. Ook nadat de werkplek is geïnstalleerd.
BU2	Het bureau is standaard voorzien van 5 stuks 230V aansluitpunten met randaarde onder het werkblad met minimaal 3 meter beginsnoer, voorzien van een aardingsmogelijkheid en moet door te koppelen zijn via een GST18 stekker. Dit stekkerblok mag in de kabelgoot geplaatst worden.
BU3	Het bureau is zit/sta elektrisch verstelbaar
BU4	De toplaag van het werkblad is slecht warmtegeleidend en bureauchemicaliën bestendig, afgestemd op het werk en dient spiegelingshinder te voorkomen.
BU5	Het bureaublad en het onderstel moeten stoot- en krasbestendig zijn;
BU6	Het werkblad dient het gebruik van een muis niet te beïnvloeden.
BU7	Het onderstel van het bureau of de tafel is voorzien van doppen ter voorkoming van vloerbeschadiging, deze doppen zijn tevens verstelbaar.
BU8	Het bureau dient in hoogte verstelbaar te zijn tussen minimaal 650 mm en 1300 mm (zit - sta). De hoogte van het werkblad mag geen negatieve invloed hebben op de stabiliteit van het bureau, m.a.w. in de hoogste stand is er in vergelijking met de laagste stand geen merkbaar verschil in stabiliteit van het bureau.
BU9	Het bureau dient standaard te zijn uitgerust met een elektrisch mechanisme om de hoogte in te kunnen stellen. Het elektrische mechanisme moet voorzien zijn van een geheugenfunctie waarbij minimaal 1 vaste hoogte kan worden ingesteld.
BU10	Bureau is te leveren in enkel of duo-opstelling.
BU11	Duo-opstelling is voorzien van H-poot.
BU12	Eén gestoffeerd akoestisch tussenschot per duo-opstelling. Hoogte moet minimaal <u>120 cm en mag maximaal 125 cm</u> . <u>Het akoestisch tussenschot dient minimaal 60 cm en maximaal 70cm hoog te zijn, zijn, 40 cm boven het blad en 20 cm er onder.</u> Prijs inclusief bevestigingsmiddelen.
BU13	Bureau (inclusief frame en akoestisch tussenschot <u>met NRC waarde van minimaal 0,7</u>) in diverse kleurvarianten leverbaar, zonder meerprijs. <u>Waaronder in ieder geval de variant met een wit bureaublad, RAL 7201 7021 frame en Board 167 Zinc akoestisch tussenschot.</u>
<u>BU14</u>	<u>Het geluid dat vrij komt bij het verstellen van het bureau dient minder dan 43 db te zijn.</u>
<u>BU15</u>	<u>De verstelsnelheid van het bureau dient minimaal 45mm per seconde te zijn.</u>

4. Eisen ten aanzien van bureaustoelen

BS1	De stoel is geschikt voor langdurig gebruik (>2 uur per dag), conform NEN 1335.
BS2	De stoel dient voorzien te zijn met 4D armleggers die zowel in hoogte, breedte en diepte verstelbaar zijn.
BS3	De standaard aangeboden 4D armleggers dienen vervangen te kunnen worden door aangepaste armleggers voor medewerkers die geen steun ondervinden op de standaard 4D armleggers. (extra smal, extra breed, extra hoog, extra laag etc. etc.)
BS4	De gehele rugleuning van bureaustoelen dient omhoog en omlaag te kunnen bewegen (niet alleen de lendesteun). Tevens is het toegestaan dat alleen de lendesteun in hoogte verstelbaar is zonder dat de gehele rugleuning omhoog en omlaag kan bewegen. De lendesteun moet geïntegreerd zijn in de bureaustoel en mag niet een los, afzonderlijk element zijn.
BS5	Herstoffering c.q. vervanging (ook afzonderlijk zitting en rug) van bekleding en/of vulling van bureaustoelen dient mogelijk te zijn.
BS6	De stofferingen hebben de volgende kwaliteiten: • Zeer hoge slijtvastheid van minimaal 75.000 Martindale; • Pillingswaarde 5;
BS7	De wielen van de bureaustoelen zijn geschikt voor zowel harde als zachte vloerbekleding.
BS8	Het zitkussen en de rug dienen op locatie en zonder gebruik te maken van gereedschap eenvoudig verwisselbaar te zijn
BS9	De armleuningen dienen zonder gebruik te maken van gereedschap eenvoudig verwisselbaar te zijn
BS10	De zithoek van de bureaustoel is in iedere gewenste stand traploos te fixeren <u>door middel van het bewegingsmechanisme.</u>
BS11	De bureaustoel dient dynamisch instelbaar te zijn, wat wil zeggen dat de zitting en rugleuning meebewegen wanneer de gebruiker voorover, dan wel achteroverleunt. Op deze manier wordt gewaarborgd dat de gebruiker in iedere zithouding/kijkrichting de juiste ondersteuning behoudt in de onderrug
BS12	De rugleuning van de bureaustoel dient voorzien te zijn van een bekkensteun. Op deze manier wordt voorkomen dat het bekken naar achteren kantelt en de gebruiker onderuit zakt (bolle rug)
BS13	Bij verkanteling van de stoel (in voor- of achterwaartse richting) bewegen zitting en rug synchroon (1:1 <u>of 1:1,2</u>). De hoek tussen zitting en rug blijft gelijk. Op deze manier wordt voorkomen dat de gebruiker met een bolle rug komt te zitten. Tevens worden hiermee afschuifkrachten voorkomen.
BS14	De bedieningshandgrepen dienen vanuit een zittende positie voor zowel links als rechtshandige medewerkers bedienbaar te zijn. Op deze wijze kunnen zowel links als rechtshandigen op eenvoudige wijze de stoel instellen.
BS15	Bij voorwaartse en achterwaartse verkanteling van de zitting bewegen de armleuningen niet mee. <u>Indien de armleuningen wel meebewegen is dit alleen toegestaan als de top van de armleuning over hetzelfde traject teruggeschoven kan worden.</u> Hiermee wordt voorkomen dat bij een voorwaartse verkanteling van de zitting een conflictsituatie tussen de armleuningen en het werkblad ontstaat. Tevens wordt voorkomen dat de handen van het toetsenbord worden getrokken en knelling van de bloedsomloop in de onderarm optreedt.
BS16	Bij een achterwaartse verkanteling van de bureaustoel dienen de voeten blijvend contact te houden met de vloer. Hiermee wordt voorkomen dat bij verkanteling van de zitting knelling van de bloedsomloop aan de achterzijde van de bovenbenen optreedt.
BS17	De bureaustoel is modulair van opbouw, waardoor het mogelijk is op locatie aanpassingen te doen (desgewenst op basis van een medische indicatie) zonder dat dit afbreuk doet aan de vormtaal.
BS18	De bureaustoel is leverbaar, en op locatie aanpasbaar, met een middelhoge, hoge, extra hoge rugleuning en een netweave rugleuning. Op deze wijze is het zeer eenvoudig, zonder gebruik te hoeven maken van gereedschappen, de stoel achteraf aan te passen.
BS19	De bureaustoel is leverbaar, en op locatie aanpasbaar, met een standaard en een extra dik en eventueel groter zitkussen. Op deze wijze is het zeer eenvoudig, zonder gebruik te hoeven maken van gereedschappen, de stoel achteraf aan te passen aan de individuele behoefte van de gebruikers.
BS20	De bureaustoel is belastbaar tot minimaal 150 Kg.
<u>BS21</u>	<u>Zowel onderstel als stoffering in diverse kleurvarianten leverbaar, zonder meerprijs. Waaronder in ieder geval de variant Gabriel Fame 66005 – donker kobalt blauw stoffering en zwart frame.</u>

5. Eisen ten aanzien van vergadertafels	
VT1	Stalen 4-poot frame voorzien van poedercoating;
VT2	Blad afmetingen ca. 160x80cm;
VT3	De onderzijde van het tafelblad is glad afgewerkt;
VT4	Het tafelblad en het onderstel moeten stoot- en krasbestendig zijn;
VT5	Tafel (blad en frame) in diverse kleurvarianten leverbaar, zonder meerprijs. <u>Waaronder in ieder geval de variant met een wit blad en een wit frame.</u>
VT6	De vergadertafels hebben een verstelbare hoogte van minimaal 64 cm tot en met 84cm;
VT7	Bladdikte <u>is</u> minimaal 20 <u>17</u> mm <u>en maximaal 23mm.</u>

6. Eisen ten aanzien van vergaderstoelen	
VS1	Vergaderstoelen zijn niet verrijdbaar en niet draaibaar;
VS2	Het onderstel is geschikt voor zowel harde als zachte vloerbedekking;
VS3	Vergaderstoel is voorzien van armleuningen;
VS4	De zitting en rugleuning dienen beide gestoffeerd te zijn en voorzien van een comfortabele vulling;
VS5	Zowel frame als stoffering in diverse kleurvarianten leverbaar, zonder meerprijs. <u>Waaronder in ieder geval de variant Gabriel Fame 66005 – donker kobalt blauw stoffering en zowel een wit als zwart frame.</u>
VS6	De stofferingen hebben de volgende kwaliteiten: • Hoge slijtvastheid minimaal 50.000 Martindale; • Pillingswaarde 5;

7. Eisen ten aanzien van kasten	
KS1	Kasten zijn eenzijdig toegankelijk;
KS2	Kasten zijn voorzien van schuifdeuren;
KS3	Elke schuifdeur is afsluitbaar en inclusief 2 sleutels;
KS4	Schuifdeuren zijn voorzien van geluidsabsorberend materiaal in de deuren;
KS5	Schuifdeuren standaard voorzien van softclosing.
KS6	Kasten zijn standaard voorzien van legborden;
KS7	Legborden moeten in hoogte verstelbaar zijn;
KS8	Kasten moeten in verschillende hoogten leverbaar zijn variërend van 3 ordner hoog tot en met 5 ordner hoog;
KS9	Maximale hoogte (buitenmaat) ca. 190cm;
KS10	Afwerking kast met krasvaste poedercoating, zonder meerprijs in meerdere kleuren leverbaar. <u>Waaronder in ieder geval de variant met RAL9016 wit.</u>
KS11	Breedte ca. 160cm;
KS12	Aan de onderzijde van de kast bevinden zich verstelbare justeedoppen (of vergelijkbaar materiaal) voor het verstellen van minimaal 10 mm;

8. Eisen ten aanzien van Kabelmanagement	
KM1	Opdrachtnemer dient op aanvraag van Opdrachtgever bij levering van Refurbished en/of Nieuw circulair meubilair tevens Kabelmanagement uit te voeren en bekabeling te kunnen leveren en plaatsen.
KM2	Kabelmanagement betreft de volgende werkzaamheden: • Het wegwerken van alle bekabeling in de daarvoor aanwezige voorzieningen zodat geen loshangende bekabeling op of rond het geplaatste meubilair aanwezig is. • Het, indien als gevolg van nieuwe leveringen de meubilair-opstelling gewijzigd is, aanpassen dan wel vervangen van de aanwezige Kabelmanagement producten en het wegwerken van de bekabeling in deze producten. • Alle bekabeling die worden toegepast zijn voorzien met een markering met een jaartal en maand van levering.
KM3	Opdrachtnemer dient de toe te passen bekabeling alvorens bevestiging eerst goed te laten keuren door de Installatie Verantwoordelijke van Opdrachtgever.

KM4	Opdrachtnemer dient voor uitvoering van Kabelmanagement, naar aanleiding van een schriftelijk verzoek van Opdrachtgever, een offerte uit te brengen. Pas na schriftelijke opdrachtverstrekking van Opdrachtgever zal de Opdrachtnemer tot uitvoering overgaan.
-----	--

9. Eisen ten aanzien van onderhoud	
EO1	Opdrachtnemer voert voor Bestaand meubilair bij Opdrachtgever en het tijdens deze raamovereenkomst geleverde werkplekmeubilair iedere twee jaar een preventieve onderhoudsbeurt uit, tenzij anders wordt overeengekomen.
EO2	Opdrachtnemer stelt binnen drie maanden na ingangsdatum van de raamovereenkomst een onderhoudsplanning op voor het Preventief onderhoud aan het Bestaand meubilair van Opdrachtgever en het door Opdrachtnemer geleverde refurbished en nieuw circulair meubilair.
EO3	Een onderhoudsbeurt (Preventief onderhoud) bestaat tenminste uit controleren, reinigen en smeren van alle bewegende delen, reinigen van stoffering, het vastzetten van loszittende onderdelen en vervanging van onderdelen die door slijtage niet goed meer functioneren.
EO4	Bij het vervangen van meubelstukken of onderdelen dient Opdrachtnemer, alternatieven aan te bieden voor hergebruik van de oude onderdelen. Hierbij wordt gestreefd naar een zo hoogwaardig mogelijk hergebruik, om verlies of vernietiging van deze onderdelen te voorkomen. Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever over het hergebruik wanneer dit zich voordoet.
EO5	Opdrachtnemer garandeert dat al het meubilair gedurende de contractperiode van gelijkblijvende kwaliteit en functionaliteit blijft.
EO6	Het door opdrachtnemer geleverde meubilair dient met een microvezeldoek te kunnen worden afgenomen, hierbij worden de delen bedoeld anders dan de bekleding.
EO7	De afwerking van het door Opdrachtnemer geleverde meubilair mag niet slijten door de dagelijkse schoonmaak met normale schoonmaakmiddelen en/of microvezeldoeken.
EO8	Opdrachtnemer dient onderhoudsinstructies bij het door Opdrachtnemer geleverde meubilair digitaal aan te leveren. Na gunning zal hiervoor een mailadres gecommuniceerd worden.

10. Eisen ten aanzien van personeel	
EP1	Het personeel dat door Opdrachtnemer wordt ingezet op locaties van de Opdrachtgever dient aan de volgende minimale voorwaarden te voldoen: 1. Is in voldoende mate door Opdrachtnemer geïnstrueerd over alle werkzaamheden die in opdracht van Opdrachtgever worden uitgevoerd; 2. Houdt zich aan de Arbo- en Veiligheidsvoorschriften en heeft kennis van de voor de locatie geldende procedures en voorschriften; 3. Is de Nederlandse taal in woord en geschrift machtig op minimaal B1-niveau; 4. Kan zich te allen tijde legitimeren; 5. Draagt verzorgde, representatieve, herkenbare en uniforme bedrijfskleding.
EP2	Opdrachtnemer dient in geval van Inrichtingsprojecten voor ieder project een projectleider in te zetten die in nauw overleg met Opdrachtgever zorgdraagt voor de organisatie, planning, coördinatie, communicatie, voortgangsrapportage, oplevering en nazorg.
EP3	Opdrachtnemer voert de standaard werkzaamheden en leveringen uit op maandag t/m vrijdag tussen 08.00 en 16.00 uur. In overleg kan met goedkeuring of op verzoek van de opdrachtgever buiten deze tijden gewerkt worden.
EP4	Tijdens de uitvoering van de werkzaamheden gaat de bedrijfsvoering van de opdrachtgever door. Overlast moet tot een minimum beperkt worden. Eventuele werkzaamheden die lawaai veroorzaken dienen van tevoren afgestemd te worden met de opdrachtgever.

11. Eisen ten aanzien van communicatie	
EC1	Opdrachtnemer dient binnen maximaal 5 werkdagen na een nadere offerteaanvraag van Opdrachtgever een nadere offerte in te dienen bij de na gunning opgegeven contactpersoon.
EC2	Opdrachtgever heeft één contactpersoon bij opdrachtnemer als aanspreekpunt voor de scope van deze overeenkomst.
EC3	De volgende overlegstructuur wordt opgezet voor de duur van de Raamovereenkomst: • Strategisch overleg 1x per jaar • Tactisch overleg 2x per jaar • Operationeel naar behoefte Voor het tactisch en strategisch overleg stellen Opdrachtnemer en Opdrachtgever gezamenlijk de agenda vast waarbij de doelstellingen en voortgang van het contract (KPI/SLA) d.m.v. rapportage worden besproken. De KPI/SLA zullen na gunning gezamenlijk worden opgesteld.

12. Eisen ten aanzien van leveringen	
EL1	Opdrachtnemer levert in het geval van Refurbished of nieuw circulair meubilair kosteloos digitaal een overzicht aan dat gebruikt kan worden om de gebruikers te informeren over de herkomst en circulariteit van het product.
EL1	Levering vindt altijd plaats op de door Opdrachtgever bij opdracht aangegeven locatie, inclusief in ieder geval: • het zorgdragen voor montage en demontage; • het uitpakken en inpakken van meubelstukken; • het instellen van het meubilair; • het op de juiste plaats gebruiksklaar opstellen van het meubilair.
EL3	Opdrachtnemer dient de locatiecontactpersoon van Opdrachtgever minimaal 10 werkdagen voor levering te bellen en te informeren over de exacte leverdag en -tijd.
EL4	De locatiecontactpersoon van Opdrachtgever is zelf op locatie aanwezig, of draagt dit over aan een andere verantwoordelijke, om het geleverde meubilair te controleren. De betreffende contactpersoon van Opdrachtgever tekent hiervoor bij elke levering. Opdrachtnemer dient de registratie hiervan te verzorgen, bij te houden en te delen met Opdrachtgever.
EL5	Opdrachtnemer is tijdens het plaatsen van de te leveren meubelen verantwoordelijk voor het aanbrengen van deugdelijk beschermingsmateriaal aan liften, kozijnen, deuren en dergelijke. Beschadigingen aan het gebouw van waar de meubels worden geleverd en geplaatst veroorzaakt door Opdrachtnemer, worden ten laste van Opdrachtnemer in rekening gebracht.
EL6	Opdrachtnemer dient meubilair met de maximale levertijd van 8 weken na de leveringsopdracht voor Refurbished meubilair en maximaal 12 weken na de leveringsopdracht voor aanschaf van Nieuw circulaire meubels te leveren (afwijking alleen in overleg met de contractmanager Opdrachtgever). De levertijd start een dag na dagtekening van de verstrekte leveringsopdracht (dat wil zeggen het verstrekken van de opdracht) door Opdrachtgever.
EL7	Na melding van een foutieve en/of beschadigde levering en/of niet correct werkend meubilair dient Opdrachtnemer binnen één werkdag te bepalen welke maatregelen getroffen kunnen worden. Binnen maximaal drie werkdagen zorgt Opdrachtnemer voor reparatie, nieuwe levering of een (tijdelijke) oplossing.
EL8	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het gehele transport, waarbij oplevering aan de Opdrachtgever via de contactpersoon plaatsvindt op de definitieve bestemming van het product. De definitieve bestemming wordt aangewezen door Opdrachtgever. Eventuele bedrijfsklare montage op locatie is geen bezwaar. Hetzelfde geldt voor demontage.

EL9	Opdrachtnemer dient afleveringen decentraal op alle locaties van Opdrachtgever te kunnen uitvoeren. Na levering dient opdrachtnemer de locatiecontactpersoon van Opdrachtgever (of door Opdrachtgever aangewezen persoon) voor ontvangst te laten tekenen. (Een kopie van het ontvangstbewijs dient te worden toegevoegd als bijlage bij de factuur.)
EL10	Opdrachtnemer garandeert een leveringsbetrouwbaarheid van 97% van alle leveringen in één jaar. Dat wil zeggen dat 97% van alle leveringen juist, volledig en tijdig worden geleverd (inclusief montage en gebruiksklaar opstellen).
EL11	Bij uitvoering van een project waarbij ook andere aannemers/leveranciers betrokken zijn, dient Opdrachtnemer zelf met de andere partijen af te stemmen om te zorgen voor een goede aflevering, inrichting en oplevering.
EL12	Alle leveringen en projecten worden door Opdrachtnemer schoon en gebruiksklaar opgeleverd. Restmaterialen worden retour genomen door Opdrachtnemer. Afvalcontainers van Opdrachtgever zijn hiervoor niet beschikbaar.

13. Eisen ten aanzien van rapportages en managementinformatie

RM1	Opdrachtnemer dient tweemaal per jaar een analyse te verzorgen van de totale dienstverlening van de overeenkomst. Dat gebeurt uiterlijk 10 werkdagen na het einde van het eerste kwartaal (Q1) en derde kwartaal (Q3) en bevat minimaal de volgende onderdelen: • Overzicht van de levering, oplevering en dienstverlening per locatie; • Aantal klachten (inclusief responstijd) en oplossing; • Financiële resultaten; • Percentage Refurbished meubilair en Nieuw circulair meubilair • Resultaten op het gebied van duurzaamheid, waarbij maximale aandacht is voor het hergebruiken, recyclen dan wel Refurbishen van Bestaand meubilair en beschikbare grondstoffen uit het af te voeren meubilair; • Marktonwikkelingen van toepassing op de opdracht bij Opdrachtgever; • Actiepunten.
-----	---

14. Eisen ten aanzien van Partnership en innovatie

P1	Opdrachtnemer stelt zich constructief op bij het behouden van het meubilair dat al in bezit is van Opdrachtgever en past haar productaanbod en leveringen aan Opdrachtgever hierop aan.
P2	Het is aannemelijk dat gedurende de looptijd van de Overeenkomst wijzigingen in de samenstelling van de producten door wijzigingen in wettelijke bepalingen of door voortschrijdend inzicht kunnen optreden. Indien zich dit voordoet gaan Opdrachtgever en Opdrachtnemer op korte termijn met elkaar in gesprek en bespreken of en zo ja wanneer de gewijzigde/ nieuwe producten kunnen worden ingevoerd, waarbij Opdrachtnemer zich inspent om steeds de meest actuele eisen en bepalingen te hanteren. Opdrachtnemer zal gedurende de looptijd van de Overeenkomst zorgdragen voor de optimalisering van het assortiment meubilair aan de hand van circulaire ontwikkelingen. Dit betekent dat het assortiment in de loop van het contract steeds 'circulairder' moet gaan worden. Wat hier precies onder verstaan wordt, wordt in overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer bepaald.
P3	Opdrachtnemer stelt zich open voor suggesties van Opdrachtgever en zoekt mee naar een passende oplossing. Onkosten van eventuele onderzoeken worden in redelijkheid door Opdrachtgever vergoed.

15. Eisen ten aanzien van Facturatie

F1	Facturering van geleverde producten in enige kalendermaand geschiedt in de daaropvolgende maand.
F2	Facturen worden uitsluitend digitaal toegezonden aan het emailadres: facturen@urk.nl.

F3	Facturen bevatten naast een opgave van de geleverde hoeveelheden en omschrijving van de producten, nettoprijs per eenheid, de te betalen bedragen en de verschuldigde btw, de volgende kenmerken: • leverdatum; • afleveradres; • kenmerk van Opdrachtgever (opdracht/bestelnummer/inkoopordernummer); • kenmerk van de Overeenkomst; • btw-tarief.
F4	Opdrachtnemer dient zich te conformeren aan marktconforme prijzen en marktconforme levertijden, mocht de hiervoor aangegeven aspecten (prijzen en levertijden) 15% of meer afwijken van het marktconform, dan is opdrachtgever vrij om bij derden in te kopen buiten de raamovereenkomst om.