



Bijlage B

Programma van Eisen

Thuiswerkmeubilair

1 Eisen Thuiswerkmeubilair

Eis nr.	Beschrijving
1.1	De in dit Programma van Eisen opgenomen Leveringen dienen minimaal te voldoen aan de (op dat moment) geldende wettelijke regelgeving en te anticiperen op mogelijke bekende wijzigingen in de wet- en regelgeving. Indien deze regelgeving gedurende de looptijd (uitvoering) van de Raamovereenkomst wijzigt, dient de Opdrachtnemer hierop te anticiperen en in overleg met Opdrachtgever passende maatregelen te treffen.
1.2	<p>Het te leveren Thuiswerkmeubilair voldoet aan de volgende normen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Voor al het thuiswerkmeubilair: NPR 1813:2016; • Bureaustoelen aanvullend: NEN-EN 1335 1,2; • Voor de maatvoering geldt tabel A1, kolom Maatvoering volgens NPR-1813 t.b.v. de Nederlandse Beroepsbevolking; • Bureaus: NEN-EN 527 1,2 en 3 en NEN-EN 3087; • Brandveiligheid: EN1021 1-2. <p>Opdrachtnemer kan gevraagd worden om verklaringen bij aflevering te overleggen of achteraf aan Opdrachtgever te overleggen.</p>
1.3	Opdrachtnemer verstrekt bij geleverd (instelbaar) meubilair een begrijpelijke en duidelijke gebruiksinstructie in de Nederlands taal. Deze gebruiksinstructie is bij levering aan het meubilair bevestigd en dient tevens digitaal aangeleverd te kunnen worden.
1.4	Heringezet thuiswerkmeubilair voldoet aan dezelfde eisen voor veiligheid, kwaliteit en ergonomie als nieuw meubilair. Het meubel is schoon en vrij van in het oog springende vlekken, beschadigingen en/of krassen.
1.5	Opdrachtnemer verstrekt bij refurbished thuiswerkmeubilair kosteloos een factsheet met de gebruikte materialen en het fabricage proces.
1.6	Voor al het geleverde thuiswerkmeubilair (met inbegrip van het refurbished meubilair) geldt een all-in garantie van 3 jaar. Voor arbo-specials geldt een all-in garantietermijn van 5 jaar. Tijdens de all-in garantietermijn zijn kosten voor vervanging, reparatie, service en onderhoud (inclusief arbeid, eventueel te vervangen onderdelen en stoffering, transporten voorrijkosten en alle overige kosten) volledig voor rekening van Opdrachtnemer.
1.7	Opdrachtnemer garandeert de levering van losse onderdelen voor minimaal de garantietermijn tegen marktconforme prijzen (indien dit buiten garantie valt). Garantieverplichtingen blijven van toepassing na beëindiging van de Raamovereenkomst.
1.8	Alle onderdelen voor de geleverde producten moeten gedurende de contractperiode leverbaar zijn. Onderdelen moeten in de oorspronkelijk geleverde kleur worden geleverd of aansluiten bij reeds geleverde kleurstelling.
1.9	De levertijd van de onderdelen gedurende de garantietermijn is maximaal 14 dagen.
1.10	Onderdelen van door anderen dan Opdrachtnemer geleverde producten zijn van de originele fabrikant. Als originele onderdelen niet beschikbaar zijn bij de oorspronkelijke fabrikant, 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.
1.11	Indien Opdrachtnemer wordt ingeschakeld voor het uitvoeren van een reparatie dient een monteur binnen 14 dagen de reparatie uit te voeren.
1.12	Indien de monteur, in geval van garantie niet in staat is het meubilair direct te repareren dient aangegeven te worden wat het probleem is en op welke termijn het meubilair wel gerepareerd wordt. Opdrachtnemer draagt zorg voor kosteloze tijdelijke vervanging van het losse meubilair indien de reparatie niet direct op de thuiswerkplek is op te lossen.

1.13	Opdrachtnemer verklaart dat hij een product kan leveren in overeenstemming met de normen en specificaties uit dit PVE. Indien normen wijzigen en of er nieuwe inzichten ontstaan dan behoudt Opdrachtgever zicht het recht voor om deze door te voeren.
------	---

2 Bureaustoel

Eis nr.	Beschrijving
2.1	De bureaustoel is, in het kader van gezond en verantwoord zitten, voorzien van een zogenaamd "synchroonmechanisme", waarbij de zitting en rugleuning in een vaste verhouding met een permanent contact ten opzichte van elkaar bewegen.
2.2	De zithoek (hoek tussen zitting en rugleuning) dient aangepast te kunnen worden binnen een hoek van ongeveer 20 graden. De bureaustoel beschikt over een bewegingsmechanisme waarbij zitting en rugleuning bewegen in een verhouding van minimaal 1:2,5. De bureaustoel beschikt over een aparte zithoekverstelling, waarmee de hoek van de zitting ten opzichte van de rugleuning versteld kan worden, onafhankelijk van het hierboven beschreven bewegingsmechanisme.
2.3	De zithoogte dient traploos instelbaar te zijn zonder gebruik te hoeven maken van gereedschap.
2.4	De zitdiepte dient traploos instelbaar te zijn zonder gebruik te maken van gereedschap vast te kunnen worden gezet.
2.5	De hoogte, breedte en diepte van de armleggers mag middels een rasterverstelling instelbaar zijn, dit dient instelbaar te zijn zonder gebruik te maken van gereedschap.
2.6	De tegendruk van de rug instelling dient aan het gewicht (50 tot en met 120 kg) van de persoon traploos versteld te kunnen worden. Het bewegingsmechanisme dient in minimaal 7 verschillende standen vastgezet te kunnen worden als men een bepaalde beweging niet wil of wenst.
2.7	De armleggers bewegen mee met de zitting als het bewegingsmechanisme gebruikt wordt. De armleggers bewegen daarbij mee in verhouding tot het synchroon mechanisme (de armleuningen hoeven niet mee te bewegen met de rugleuning).
2.8	De bureaustoel is voorzien van 3D armleggers en is 360 graden draaibaar <u>of hiermee functioneel vergelijkbaar</u> . De armleggers zijn in hoogte instelbaar, voelen zacht aan en zijn tenminste 10 cm breed.
2.9	De armleggers zijn in breedte instelbaar, zonder daarbij gebruik te maken van gereedschap, van minimaal 36-51 cm, gemeten wanneer de armleggers evenwijdig aan de zitting zijn en niet naar binnen zijn gedraaid.
2.10	De bureaustoelen dienen modulair te zijn opgebouwd waardoor aanpassingen, bijvoorbeeld het vervangen van armsteunen of zitkussens n.a.v. medisch advies, eenvoudig door te voeren zijn.
2.11	Voor de maatvoering geldt tabel A1, kolom Maatvoering volgens NPR-1813 t.b.v. de Nederlandse Beroepsbevolking.
2.12	De bureaustoel dient met gangbare, milieuvriendelijke middelen eenvoudig schoongemaakt te kunnen worden. Het schoonmaken heeft geen impact op de garantie.
2.13	De toegepaste bekleding op alle stoelen is behandeld met een vuilafstotende middel.
2.14	Een netweave rugleuning is niet toegestaan.

2.15	De zitting is in hoogte verstelbaar d.m.v. een veiligheidsgasveer. Het gasveermechaniek is zodanig dat in iedere hoogte-stand "de vallende kracht van het gaan zitten" wordt opgevangen.
2.16	De voet van de bureaustoel is van gepolijst aluminium en voorzien van 5 tenen met wielen.
2.17	De bureaustoel wordt standaard geleverd met wielen geschikt voor de meest voorkomende vloertypen (harde en zachte ondergrond).
2.18	De rugleuning is in hoogte verstelbaar en is voorzien van een instelbare lenden- dan wel bekkensteun. De lenden- en de bekkensteun is af te stemmen op het individu. De bediening daarvan moet eenvoudig en gebruiksvriendelijk zijn, dit mag door middel van een luchtpompje. Een in hoogte verstelbare lendensteun waarmee hetzelfde ondersteunende effect wordt bereikt als met een verstelbare rugleuning is ook toegestaan.
2.19	De rugleuning van de bureaustoel is voorzien van een diepte-instelbare lendensteun.
2.20	Alle bedieningsmiddelen zijn vanuit een zittende positie eenvoudig, zonder hulpmiddelen bedienbaar.
2.21	Alle bedieningsmiddelen zijn voorzien van een pictogram, waarmee de functie wordt aangegeven, dan wel zijn dermate intuïtief instelbaar dat een pictogram overbodig is.
2.22	Bij iedere stoel wordt een eenvoudige korte gebruiksaanwijzing (in het Nederlands) geleverd, bevestigd aan de stoel.
2.23	De stoffering van de zitting en rugleuning van de bureaustoel moet minimaal voldoen aan 50.000 rubs Martindale en brandvertragend te zijn volgens de norm EN 1021-1/2.
2.24	De bureaustoelen kunnen indien gevraagd worden voorzien van: <ul style="list-style-type: none"> - Een hogere en lagere gasveer; - Gasveer en/of onderstel geschikt voor personen > 120 kg.

3 Eisen Ergonomisch bureaustoel

Eis nr.	Beschrijving
3.1	Alle algemene eisen die van toepassing zijn op de reguliere bureaustoel, zijn eveneens van toepassing op de ergonomische bureaustoel.
3.2	In voorkomende gevallen voldoen de in- en verstelmogelijkheden van de standaardbureaustoel niet. In dergelijke gevallen kan een afwijkende bureaustoel met meer in- en verstelmogelijkheden worden aangevraagd. Opdrachtnemer dient verschillende uitvoeringen speciale bureaustoelen te kunnen leveren die geschikt zijn voor personen met afwijkende lichaamsafmetingen, personen die zwaarder zijn dan 120 kilo of personen met bekken-, nek-, schouder-, of rugklachten. Na gunning wordt tussen Opdrachtnemer en opdrachtgever afspraken gemaakt over de wijze waarop invulling wordt gegeven aan de maatwerkinvulling van deze aangepaste bureaustoel, de opmeting van het lichaam en op maat maken van onderdelen.
3.3	Opdrachtnemer biedt per geval op offertebasis een tarief afgestemd op de maatwerkaanvraag. Na akkoord van de direct leidinggevende van de medewerker van het COA vindt opdrachtverstrekking plaats.
3.4	De bureaustoel dient volledig te voldoen aan de maatvoeringen en instelbereiken zoals voorgeschreven in de NPR 1813:2016 en moet op maat kunnen worden aangepast aan de klachten en ergonomische behoeften van de medewerker.

3.5	De zithoogte is verstelbaar tussen 41 en 55 cm.
3.6	De zitdiepte is verstelbaar tussen 38 en 48 cm.
3.7	De zitting heeft een minimale diepte van 44 cm.
3.8	De rugleuning heeft een minimale hoogte van 37 cm.
3.9	De armleggers hebben een minimale lengte van 15 cm.
3.10	De armleggers hebben een minimale breedte van 5 cm.
3.11	De armleggers zijn in hoogte verstelbaar tussen 20 en 30 cm.
3.12	De armleggers zijn minimaal 20 cm achter de voorzijde van de zitting geplaatst.

4 Eisen bureau

Eis nr.	Beschrijving
4.1	Het assortiment omvat bureaus in de volgende afmetingen (bxd): 120x80 cm 120x 80 cm zit sta 140x80 cm 140x80 cm zit sta 160x80 cm 160x80 zit sta
4.2	Het werkblad is stoot-, slag- en krasvast, lichtecht, vochtongevoelig, slecht warmtegeleidend en bureauchemicaliën bestendig.
4.3	Het werkblad is (mechanisch) in hoogte verstelbaar (door gebruiker zelf).
4.4	Het bureau biedt de mogelijkheid om zaken aan te bevestigen, zonder dat er aanpassingen aan het frame moeten worden gemaakt. Denk bijvoorbeeld aan een akoestisch tussenschot/zichtschot.
4.5	Het bureau is standaard voorzien van 3-voudige stekkerdoos RA onder het werkblad met minimaal 3 meter beginsnoer, voorzien van een aardingsmogelijkheid en moet door te koppelen zijn via een GST18 stekker.
4.6	Het werkblad dient standaard uitgerust te zijn met een zogenaamde opbouw cable cubby (bevestiging d.m.v. klemmen op de achterkant van het blad). In de cable cubby is opgenomen in ieder geval 2 x aansluiting 230 V (inclusief aansluitkabel 230 V) en 1 x data aansluiting (UTP/minimaal Cat-6) en 2 USB-A 15 Watt Smart Charger- aansluitingen
4.7	Ten aanzien van het blad worden zonder onderscheid in prijs minimaal drie kleurkeuzes aangeboden: eiken, beuken en wit/grijs.

5 Eisen zit-sta bureau

Eis nr.	Beschrijving
5.1	Het bureau moet gecertificeerd zijn en beschikken over een verstelbereik van minimaal 65 cm tot maximaal 130 cm.
5.2	Het bureau dient elektrisch verstelbaar te zijn en te voldoen aan NEN 3140.
5.3	Het bureau moet voldoen aan alle overige eisen die van toepassing zijn op een regulier bureau.

6 Eisen Zadelkruk

Eis nr.	Beschrijving
6.1	De zadelkruk is maatwerk en ergonomisch persoonsafhankelijk instelbaar.
6.2	De zadelkruk is leverbaar met verschillende gasveerhoogten, zodat de juiste zithoogte kan worden ingesteld.
6.3	De zadelkruk is leverbaar in minimaal twee zitbreedtes.

6.4	De zadelkruk biedt een ergonomische zithoek van ca 110-130 graden.
6.5	De zadelkruk kan desgewenst worden uitgerust met wielen.

7 Eisen Levering

Eis nr.	Beschrijving
7.1	Opdrachtnemer levert op huisadressen van medewerkers van Opdrachtgever in heel Nederland. Opdrachtnemer garandeert landelijke dekking voor zowel levering als installatie.
7.2	Opdrachtnemer is ook in staat levering in Duitsland en België uit te voeren.
7.3	Voor Levering in Duitsland en België kan op offertebasis aanvullend worden gefactureerd.
7.4	Opdrachtnemer levert op huisadressen van medewerkers van Opdrachtgever op maandag t/m vrijdag tussen 08:30 uur en 17:00 uur en uitsluitend op afspraak met de betreffende medewerker.
7.5	De aangekondigde bezorgtijd betreft maximaal een blok van 4 uur, waarbij een kortere tijdspanne de voorkeur heeft.
7.6	Opdrachtnemer zorgt tijdens het uitvoeren van levering op een thuisadres voor een vast aanspreekpunt, die coördinatie, communicatie, voortgangsrapportage, oplevering en eventuele nazorg faciliteert.
7.7	Opdrachtnemer garandeert een zo kort mogelijke levertijd, met een maximum van 8 weken voor het reguliere thuiswerkmeubilair, gerekend vanaf datum bestelopdracht en ongeacht de bestelhoeveelheid.
7.8	Opdrachtnemer garandeert een zo kort mogelijke levertijd, met een maximum van 12 weken voor de arbo-specials, gerekend vanaf datum bestelopdracht en ongeacht de bestelhoeveelheid.
7.9	Opdrachtnemer kondigt Leveringen minimaal 48 uur van ten voren aan op het e-mailadres waarmee de medewerker de bestelling heeft geplaatst en transporteert pas na bevestiging door de bestellende medewerker.
7.10	Opdrachtnemer levert bestellingen zoveel mogelijk compleet af. Deelleveringen en naleveringen zijn alleen in overleg met de bestellende medewerker mogelijk.
7.11	Al het door de Opdrachtnemer geleverde meubilair dient gebruiksklaar opgeleverd te worden in de daarvoor aangewezen ruimte.
7.12	Er worden realistische verwachtingen afgegeven en nagekomen voor de levering van meubilair.
7.13	Opdrachtnemer verpakt de producten zodanig, dat de kans op mechanische, vocht- en/of transportschade tot een minimum beperkt.
7.14	De Opdrachtnemer draagt bij levering op een huisadres de volledige zorg voor het lossen, plaatsen en monteren van de goederen, rekening houdend met de bereikbaarheid van het adres, inclusief eventuele trappen en gebruik van een lift.
7.15	Opdrachtnemer levert en monteert het thuiswerkmeubilair op de door de COA-medewerker gewenste etage/ werkplek. Hierbij kan sprake zijn van een werkplek die enkel te bereiken is door (meerdere) trappen.

8 KPI's

Eis nr.	Beschrijving
8.1	Tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer worden na gunning prestatie indicatoren overeengekomen. Bij het niet behalen van de kpi's stelt Opdrachtnemer een verbeterplan op.
8.2	Opdrachtnemer werkt mee aan periodieke prestatiemetingen door Opdrachtgever en accepteert en geeft gevolg aan hieruit voortvloeiende bevindingen.

8.3	Opdrachtgever heeft 'Right to audit'.
-----	---------------------------------------

9 Eisen Bestellen en service

Eis nr.	Beschrijving
9.1	Opdrachtnemer levert uitsluitend na een digitale bestelling die is geplaatst door een bestelgemachtigde van de Opdrachtgever.
9.2	Opdrachtnemer biedt na ontvangst en verwerking van Bestelopdrachten, altijd een orderbevestiging (van de complete Bestelopdracht). Deze orderbevestiging bevat tenminste: COA orderreferentie, bestelde producten inclusief bedragen, te leveren aantallen met verwachte leverdag/week en afleveradres waar producten geleverd gaan worden.
9.3	Opdrachtnemer voorziet Leveringen altijd van pakbon, waarop ten minste is vermeld is: COA orderreferentie, naam van Opdrachtnemer (indien Levering door derden), naam medewerker, de bestelde, geleverde en nog te leveren producten en aantallen.
9.4	Opdrachtnemer voorziet iedere levering van een pakbon (fysiek of digitaal) met een overzicht van de bestelde, geleverde en nog te leveren producten.
9.5	Opdrachtnemer vermeldt het door Opdrachtgever verstrekte bestelnummer op alle documenten: orderbevestiging, pakbon en factuur.
9.6	Wanneer de Opdrachtnemer niet kan voldoen aan de gevraagde capaciteit van de Opdrachtgever, is Opdrachtgever gerechtigd om tijdelijk de producten elders in te kopen.

10 Eisen Communicatie en escalatie

Eis nr.	Beschrijving
10.1	Opdrachtnemer stelt gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst een e-mailadres en telefoonnummer beschikbaar waar bestellers en contactpersonen van Opdrachtgever terecht kunnen met vragen, klachten en opmerkingen over o.a. bestellingen, voor verzoeken tot reparaties e.d.
10.2	Bereikbaarheid is op werkdagen van ten minste 8.30 tot 17.00 uur.
10.3	Voor de totale looptijd van de Raamovereenkomst wordt er een centraal contactpersoon (accountmanager) bij de Opdrachtnemer benoemd. Deze contactpersoon dient als eerste aanspreekpunt voor de uitvoering van de Raamovereenkomst. Indien Opdrachtnemer gebruik maakt van onderaannemers, blijft deze contactpersoon van de Opdrachtnemer het aanspreekpunt voor Opdrachtgever. Er wordt geen contactpersoon aangesteld bij een eventuele onderaannemer
10.4	Zodra een probleem zich voordoet zal de accountmanager daar Opdrachtgever onverwijld van berichten, gevolgd door een schriftelijke uiteenzetting van het probleem.
10.5	Voor dit contract vindt jaarlijks een tactisch overleg plaats tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer om de dienstverlening te evalueren. Operationeel overleg vindt alleen plaats op afroep. Strategisch overleg is voor deze opdracht niet van toepassing.
10.6	Opdrachtnemer maakt binnen vijf (5) werkdagen een kort conceptverslag van het overleg, inclusief actiepunten. Dit wordt per e-mail ter goedkeuring voorgelegd aan Opdrachtgever. Na akkoord wordt het definitieve verslag gedeeld met alle deelnemers. Bij operationele overleggen ontvangen ook de contractmanager van de Opdrachtgever en de accountmanager van de Opdrachtnemer het verslag, ongeacht deelname.

10.7	<p>Opdrachtnemer levert uiterlijk tien (10) werkdagen na elk kwartaal een korte digitale rapportage (Excel) met:</p> <ul style="list-style-type: none"> • resultaten op de afgesproken KPI's • afname per product (aantallen en kosten) • overzicht van klachten en afhandeling • overzicht van ingediende facturen en status <p>Optioneel:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acties op het gebied van circulariteit/duurzaamheid • Keuringsresultaten • Selectiemogelijkheden op productgroep, merk/type, afleveradres of maand. <p>De eerste kwartaalrapportage wordt na Q3 2026 gegenereerd.</p>
------	---

11 Eisen Informatiebeveiliging

Eis nr.	Beschrijving
11.1	Opdrachtnemer erkent haar verantwoordelijkheid dat haar organisatie, de geboden oplossing, onderliggende infrastructuur en (systemen van) eventuele onderleveranciers voldoen aan de meest recente versie van Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO).
11.2	Indien noodzakelijke verbeteringen worden vastgesteld bij ISO 27001/2 (her)certificering of bij de verklaring dient per verbeterpunt aangegeven te worden op welke wijze en wanneer, echter niet later dan 3 maanden na contractering, de verbeterpunten worden geïmplementeerd, en of de realisatie wel of niet met Opdrachtgever zullen worden besproken.
11.3	Opdrachtnemer toont aan dat alle maatregelen die voor de Opdrachtnemer gelden ook worden gedeeld met- en worden toegepast door betrokken derde partijen. De Opdrachtnemer ziet er op toe dat onderaannemer(s) voldoen.
11.4	Opdrachtnemer zal gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst COA informeren bij grote wijzigingen in de dienst of product van leverancier en/of wijzigingen met betrekking tot het gebruik van dienst(en) of product(en) die het COA gebruikt en/of afneemt.
11.5	Opdrachtnemer gaat akkoord dat de gegevens van Opdrachtgever niet bij derden worden opgeslagen zonder dat Opdrachtgever daartoe met de desbetreffende derde(n) een passende gegevensuitwisselingsovereenkomst heeft afgesloten, tenzij met Opdrachtgever schriftelijk anders wordt overeengekomen. Met name, maar niet uitsluitend, aan derden die publiek toegankelijke cloud-oplossingen aanbieden, zoals Dropbox, Google, Microsoft, enzovoorts.
11.6	Opdrachtnemer lost eventuele geconstateerde tekortkomingen en kwetsbaarheden gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst planmatig, aantoonbaar en doelmatig op.
11.7	Opdrachtnemer gaat akkoord dat Opdrachtgever zich het recht behoudt om het toetsende normenkader (BIO) tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst op basis van gewijzigde wet- en regelgeving aan te passen. In dat geval dient (ook) de Opdrachtnemer te voldoen aan de alsdan geldende versie van het normenkader (binnen een nader vast te stellen redelijk termijn afhankelijk van de wijzigingen).
11.8	Gegevens van COA-medewerkers die kunnen bestellen worden door Opdrachtgever niet op voorhand gedeeld. Dit wordt pas gedaan wanneer de medewerker akkoord heeft van de manager om een bestelling te plaatsen. Deze gegevens van COA-medewerkers worden na gebruik door Opdrachtnemer om de levering af te ronden zo snel mogelijk verwijderd conform de afspraken in de Gegevensleveringsovereenkomst.

12 Eisen Duurzaamheid

Eis nr.	Beschrijving
12.1	Opdrachtnemer verstrekt binnen 6 maanden na ingang van het contract voor een nader te bepalen aantal producten een overzicht van de CO ₂ -uitstoot van het desbetreffende product, met bijbehorende levenscyclusanalyse (LCA). Dit gebeurt in het hiervoor met de opdrachtgever afgestemde format.
12.2	De inschrijver verplicht zich ertoe om een jaar na aanvang van het contract te rapporteren over de totale CO ₂ -emissies van het transport ten behoeve van de opdracht. Dit omvat minimaal het transport van het distributiecentrum tot de locatie van levering. Daarbij geeft hij ook een overzicht van de doelstellingen en de voor het tweede contractjaar voorziene maatregelen.
12.3	Opdrachtnemer biedt indien mogelijk naast nieuwe ook refurbished producten aan van het geselecteerde assortiment, voor dezelfde tarieven als het nieuwe assortiment. Deze refurbished producten dienen vanzelfsprekend te voldoen aan het PVE.
12.4	Onder refurbished wordt verstaan: gebruikt meubilair dat is opgeknapt, technisch gecontroleerd en weer volledig inzetbaar gemaakt, met een kwaliteit gelijkwaardig aan nieuw.
12.5	Na levering en plaatsing op locatie dienen alle gebruikte verpakkingsmaterialen mee retour genomen te worden. Opdrachtnemer draagt zorg voor correcte afvoer van deze materialen.
12.6	Het verpakkingsmateriaal wordt na elke levering door Opdrachtnemer afgevoerd voor hergebruik of recycling;
12.7	Het verpakkingsmateriaal is gemaakt van hernieuwbare (biobased) bronnen of recycled materiaal. Kartonnen dozen bestaan voor minstens 80% uit recycled materiaal. Kunststofzakken of vellen bestaan voor minstens 75% uit recycled of biobased materiaal.
12.8	Opdrachtnemer dient aan te sluiten op de essentiële Eisen die uit de Europese Richtlijn Verpakkingen en het Besluit beheer verpakkingen.
12.9	Opdrachtgever is gerechtigd steekproefsgewijs door kwaliteitszorgfunctionarissen controles te laten verrichten bij de Opdrachtnemer, zowel op het product/artikel, of dit aan de gestelde eisen voldoet, als op de door de Opdrachtnemer uitgevoerde keuringen. Indien blijkt dat Opdrachtnemer niet voldoet aan de gestelde eisen dient Opdrachtnemer een plan op te stellen voor herstelmaatregelen. In afstemming en in overleg met Opdrachtgever worden de maatregelen uitgevoerd. Hieraan zijn geen kosten aan verbonden voor Opdrachtgever. Alle bijbehorende kosten komen ten laste van Opdrachtnemer.
12.10	Van Opdrachtnemer kan verlangd worden dat hij op aanvraag monstermateriaal kosteloos beschikbaar stelt
12.11	Het in het gebruikte kantoormeubilair toegepaste plaatmateriaal voldoet (kaal, ruw en/ of gemelamineerd, bekleed) aan formaldehydeklaas E1 (0,10 ppm), bepaald volgens EN 120, EN 717-1 of EN 16516. Mogelijke bewijsmiddelen: <ul style="list-style-type: none"> • E1-certificaat, of gelijkwaardig, (op productniveau, afkomstig van de leverancier); • of gelijkwaardig. Opdrachtnemer dient op enig verzoek van Opdrachtgever bij levering van refurbished kantoormeubilair een verklaring af te geven waaruit blijkt dat wordt voldaan aan eis 7.11.
12.12	De volgende eisen worden gehanteerd ten aanzien van toegepast textiel en/ of kunstleer ten aanzien van slijtweerstand, pilling en kleurvastheid t.o.v. licht en wrijving: <ul style="list-style-type: none"> • Slijtweerstand (Martindale test): • Kunststoffen > 90.000, • Mix materiaal > 100.000,

	<ul style="list-style-type: none"> • Wol > 50.000 • Kunstleer > 200.000 i.c.m. hydrostatische test (waterdichtheid in tact gehouden volgens EN 20811 (1992)) <p>Pilling (alleen van toepassing op textiel, niet op kunstleer)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mix materialen: minimaal 4; • Monomaterialen: minimaal 5. <p>Kleurvastheid t.o.v. licht:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Score: minimaal 5. <p>Kleurvastheid t.o.v. wrijven:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Score: minimaal 3 in natte staat en 4 in droge staat. <p>Mogelijke bewijsmiddelen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Testrapporten waaruit de kwaliteit van het toegepast textiel en/of kunstleer blijkt. Bij slijtweerstand gaat het om EN ISO 12947-2 (martindale test) en voor kunstleer ook EN20811 (1992) (hydrostatische test). Bij pilling gaat het om EN ISO 12945-2, bij kleurvastheid om EN ISO 105-B02 (licht) en EN ISO 105X12 (wrijving); • (Geldig) certificaat van een ISO type I milieukeurmerk, waarvan de eisen overeenkomen met de in dit criterium gestelde eisen, of een gelijkwaardig certificaat. Meer informatie over ISO type I milieukeurmerk is te vinden op de website van PIANOo. Producten met een OEKO-TEX 100 certificaat voldoen in elk geval; • Of gelijkwaardig. <p>Opdrachtnemer kan worden gevraagd om bij levering een analyserapport van een onafhankelijk testlaboratorium van niet ouder dan 5 jaar af te geven waaruit blijkt dat wordt voldaan aan de eis.</p>
12.13	<p>Indien bekleed meubilair met opvulmaterialen wordt geleverd, dienen de opvulmaterialen een laag gehalte aan chemische residuen te hebben: Bij latexschuimrubber als opvulmateriaal gelden de eisen aan chemische residuen zoals vermeld in paragrafen 3.1.2, 3.1.3 en 3.1.6 van de EuroLatex ECO Standaard test specificaties (versie 14.02.02-english). Bij polyurethaan schuim als opvulmateriaal gelden de eisen zoals vermeld in de paragrafen 1.1 t/m 1.3, 2.1, 2.3 en 2.7 van de CertiPUR technische vereisten. Bij ander opvulmateriaal gelden de eisen van één van de set de grenswaarden zoals hierboven vermeld (dus de grenswaarden voor ofwel PUR-schuim, ofwel latexschuim).</p> <p>Mogelijke bewijsmiddelen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • CertiPUR-certificaat, EuroLatex ECO Standaard-certificaat; • Of gelijkwaardig. <p>Opdrachtnemer dient op enig verzoek van Opdrachtgever bij levering van circulair meubilair een verklaring af te geven waaruit blijkt dat wordt voldaan aan de eis.</p>
12.14	<p>Coatingmengsels die voor het coaten van houten of metalen meubelcomponenten worden gebruikt mogen niet geclassificeerd zijn als (conform EU Verordening nr. 1272/2008):</p> <ul style="list-style-type: none"> • H350, H350i, H351 (kankerverwekkend); • H340, H341 (mutageen); • H360, H360F, H360D, H360FD, H360Fd, H360Df, H361f, H361d, H361fd, H362 (giftig voor de voortplanting); • H300, H304, H310, H330 (acute toxiciteit); • H370, H372 (specifieke doelorgaan toxiciteit); • H400, H410 (gevaar voor het aquatische milieu);

	<ul style="list-style-type: none"> • Verder mogen coatingmengsels ook geen additieven op basis van cadmium, lood, chroom VI, kwik, arseen of selenium bevatten in concentraties van meer dan 0,010 gewichtsprocent. <p>Gebaseerd op GPP.</p> <p>Mogelijke bewijsmiddelen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Veiligheidsinformatiebladen, technisch dossier van de fabrikant of een keuringsrapport van een erkende instantie; • (Geldig) certificaat van een ISO type I milieukeurmerk, waarvan de eisen overeenkomen met de in dit criterium gestelde eisen, of een gelijkwaardig certificaat. Meer informatie over ISO type I milieukeurmerk is te vinden op de website van PIANOo. Producten met een EU Ecolabel voldoen in elk geval; • Of gelijkwaardig. <p>Opdrachtnemer dient op enig verzoek van Opdrachtgever/Deelnemer bij levering van circulair meubilair een verklaring af te geven waaruit blijkt dat wordt voldaan aan de eis.</p>
12.15	<p>Materialen moeten (met eenvoudige hulpmiddelen) van de andere materialen in het meubel (exclusief oppervlaktebehandeling) zijn te scheiden om onderhoud, reparatie en recyclament te faciliteren. Dat betekent ondermeer dat stoffering en foam materiaal niet gelijmd mag zijn aan de constructie. Het is toegestaan om een duurzame natuurlijm toe te passen die de eigenschappen heeft van “clicken” en “unclicken” als deze lijm verwarmt wordt.</p> <p>Opdrachtnemer dient aan te tonen of de eventueel gebruikte duurzame natuurlijm dezelfde eigenschappen heeft als “clicken en unclicken”.</p> <p>Deze eis geldt niet voor:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Composieten of samengestelde panelen (Voorbeelden van samengestelde panelen zijn Sandwichpanelen met een kartonnen honingraat of polystyreen kern en MDF, gemelamineerd spaanplaat, multiplex of aluminium dekbladen); • Onderdelen zoals een gasveer, besturingskast of elektromotor, waarvan de fabrikant voorschrijft dat deze alleen mogen worden gedemonteerd door gekwalificeerd personeel. <p>Opdrachtnemer dient op enig verzoek van Opdrachtgever bij levering van circulair kantoormeubilair een gebruiksaanwijzing af te geven waarin de mogelijkheden van demontage en scheiding zijn aangegeven, of een demonstratie van het uit elkaar halen.</p>
12.16	<p>Te leveren hout (als primaire grondstof) dient te voldoen aan de ‘Dutch Procurement Criteria for Timber’ ten aanzien van duurzaam bosbeheer en de handelsketen, inclusief de bijbehorende beoordelingsmethode.</p> <p>Hout dat onder een certificeringssysteem wordt geleverd, moet vergezeld gaan van de op de levering betrekking hebbende factuur en/of pakbon van de Opdrachtnemer. Facturen moeten zijn voorzien van:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Naam en adresgegevens van Opdrachtgever en Opdrachtnemer; • 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 Opdrachtnemer. <p>Mogelijke bewijsmiddelen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Certificaat van de voor dit dossier verantwoordelijke staatssecretaris toegelaten certificeringssystemen, geldend op datum van aankondiging. Voor alle goedgekeurde certificeringssystemen, zie de rechterkolom van de tabel judgements;

	<ul style="list-style-type: none"> • Alternatief en verifieerbaar bewijs waaruit blijkt dat aan de gestelde eis wordt voldaan. Als hulpmiddel bij het leveren van alternatief bewijs kan de Opdrachtnemer gebruik maken van Documents for Category B evidence. <p>Opdrachtnemer dient op enig verzoek van Opdrachtgever bij levering van circulair meubilair een verklaring af te geven waaruit blijkt dat wordt voldaan aan de eis.</p>
12.17	<ul style="list-style-type: none"> • Kunststofonderdelen met een massa groter dan 100 g worden gemarkeerd conform EN ISO 11469 en EN ISO 1043 (delen 1-4); • Kunststofonderdelen en oppervlaktelagen mogen niet worden vervaardigd met behulp van additieven die verbindingen met cadmium (Cd), chroom VI (CrVI), lood (Pb), kwik (Hg) of tin (Sn) bevatten. <p>Verificatie: De Opdrachtnemer dient op verzoek van Opdrachtgever bij levering documentatie of samples te overleggen waarmee wordt aangetoond dat aan bovenstaande criteria wordt voldaan. Alle producten met een relevant EU Ecolabel worden geacht te voldoen. Producten met een ander type I milieukeurmerk of met een milieuverklaring die aan dit criterium voldoet, worden geacht te voldoen.</p> <p>Andere gepaste vormen van bewijs, zoals een technisch dossier van de fabrikant of een keuringsrapport van een erkende instantie, worden ook aanvaard.</p> <p>Toelichting: Een Type I milieukeurmerk betreft milieukeurmerken gebaseerd op een onafhankelijke toetsing tegen vooraf vastgestelde milieucriteria die zijn gebaseerd op een 'life cycle benadering'.</p> <p>In Nederland zijn voorbeelden daarvan het Milieukeur en het EKO keurmerk. Andere voorbeelden zijn: EU Ecolabel (Europa), Blaue Engel (Duitsland) en Nordic Swan (Scandinavië). Voor verdere toelichting op type I milieu-etikettering zie de website van PIANOo. https://www.piano.nl/nl/inkoopproces/fase-1-voorbereiden/specificeren/keurmerken</p>
12.18	<p>Voor het vervoer van de goederen naar de locatie van Opdrachtgever dient binnen Nederland gebruik te worden gemaakt van voertuigen die ten minste aan emissieklasse 6 voldoen.</p> <p>Emissiewaarden per type voertuig (gewichtsklasse en brandstof) van de genoemde Euronormen zijn o.a. te vinden op de website van de EU ten aanzien van 'Air emissions from road vehicles' en in het Staatsblad 398 Besluit van 29 oktober 2019 tot wijziging van het Reglement verkeersregels en verkeerstekens 1990, het Besluit administratieve bepalingen inzake het wegverkeer en het Kentekenreglement in verband met de harmonisatie van milieuzones. http://ec.europa.eu/environment/air/sources/road.htm.</p> <p>Opdrachtnemer kan worden gevraagd om een afschrift van de typegoedkeuringspapieren van de voor de uitvoering van de opdracht in te zetten voertuigen. Hieruit is onder andere de emissieklasse per type voertuig af te leiden. Via de RDW website kan door het kenteken in te voeren van het ingezette voertuig onder andere ook de emissieklasse worden achterhaald.</p>
12.19	<p>Het is mogelijk dat gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst wijzigingen optreden in de eisen of wensen van het Opdrachtgever betreffende maatschappelijk verantwoord inkopen. 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 eisen voor maatschappelijk verantwoord inkopen kunnen worden ingevoerd waarbij</p>

	Opdrachtnemer zich inspant om steeds de meest actuele duurzaamheidseisen van Opdrachtgever te hanteren.
12.20	Opdrachtnemer dient 5% van de jaarlijkse loonsom in te zetten voor social return.
12.21	De looncomponent binnen de Bestelopdrachten vormen samen de jaarlijkse loonsom.
12.22	<p>De Opdrachtnemer dient na contractsluiting een plan van aanpak in waarin wordt beschreven op welke manier invulling wordt gegeven aan deze eis. De invulling dient een relatie te hebben met de opdracht, maar hoeft niet op locaties van de Opdrachtnemer te geschieden. In het plan van aanpak moet ook worden beschreven op welke wijze voorkomen wordt dat er verdringing van personeel plaatsvindt door medewerkers uit de doelgroep social return. De invulling van social return dient in het plan van aanpak te worden onderbouwd op basis van de volgende aspecten:</p> <ul style="list-style-type: none"> · totaal aantal in te zetten SR medewerkers (persoon, geen naam i.v.m. AVG); · periode van inzet SR medewerkers; · indicatie in te zetten medewerkers (bijv. WWB, WSW, WIA, etc.); · wervingskanaal (bijv. gemeente, UWV, etc.); · over het contract te halen waarde van de loonsom. <p>Onder social return vallen de hieronder genoemde doelgroepen of doelgroepen die vallen onder gelijkwaardige wetgeving in andere landen:</p> <ol style="list-style-type: none"> Wet Werk en Bijstand (WWB) gerechtigden, die langer werkloos zijn dan 12 maanden, 50 jaar of ouder zijn en/of die zonder re-integratieondersteuning of andere begeleiding niet zelfstandig aan werk kunnen komen. Werkloosheidswet (WW) gerechtigden, die langer werkloos zijn dan 12 maanden, en/of 50 jaar of ouder zijn. Wet Werk en Inkomen naar Arbeidsvermogen (WIA) gerechtigden. Regeling Werkhervatting Gedeeltelijk Arbeidsgeschikten (WGA) gerechtigden. Wet Arbeidsongeschiktheid zelfstandigen (WAZ) gerechtigden. Wet Arbeidsongeschiktheidsvoorziening Jonggehandicapten (WAJONG) gerechtigden. Wet Inkomensvoorziening Oudere en gedeeltelijk Arbeidsongeschikte Werkloze werknemers (IOAW) gerechtigden. De Wet Inkomensvoorziening Oudere en gedeeltelijk Arbeidsongeschikte gewezen Zelfstandigen (IOAZ) gerechtigden. Wet Sociale Werkvoorziening (WSW) geïndiceerden. Leer/werkplekken voor niet uitkeringsgerechtigde werkzoekenden (nuggers). Leer/werkplekken voor vroegtijdig schoolverlaters en jongeren met onvoldoende kwalificaties. Leer/werkplekken in het kader van BOL/BBL opleidingen, VSO en/of praktijk scholen.
12.23	Per kwartaal dient Opdrachtnemer Opdrachtgever te informeren over de voortgang van de uitvoering van de werkzaamheden. Ieder kwartaal dient een overkoepelende managementrapportage te worden opgeleverd waarin o.a. een overzicht moet worden ingediend van de voortgang van de social returnverplichting.

13 Internationale sociale voorwaarden

Eis nr.	Beschrijving
13.1	<p>Voor kantoormeubilair waarin textiel is toegepast gelden eisen m.b.t. verbeteren arbeidsomstandigheden, mensenrechten en leefbaar loon (ISV), aangezien de textielbranche een risicogroep vormt op dit gebied.</p> <p>De Internationale Sociale Voorwaarden (ISV) dragen bij aan het uitbannen van sociale misstanden in de inkoopketen, zoals kinderarbeid, hongerlonen en</p>

	onmenselijke werkomstandigheden. Via een proces van due diligence wordt de naleving van de internationale arbeidsnormen en mensenrechten in de productie- en toeleveringsketen bevorderd. Opdrachtnemer draagt zorg voor dit proces van due diligence.
13.2	<p>Uiterlijk 3 maanden na definitieve gunning van de opdracht wordt door Opdrachtnemer een risicoanalyse aangeleverd ten aanzien van de gehele keten van het productieproces waarin het volgende is opgenomen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Een beschrijving van de [eerste schakel/ # schakels/ gehele keten] van het productieproces; • Een analyse van de risico's op schending van arbeids- en mensenrechten in de keten.
13.3	<p>Uiterlijk 6 maanden na definitieve gunning van de opdracht wordt door Opdrachtnemer een plan van aanpak verstrekt om de risico's die in de risicoanalyse zijn vermeld te mitigeren.</p> <p>In het plan van aanpak zijn opgenomen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Een overzicht en beschrijving van de inspanningen die de Opdrachtnemer zal leveren om de risico's te mitigeren; • Een planning ten aanzien van de inspanningen die de Opdrachtnemer zal leveren; • (optioneel) een toelichting op het tot stand komen van het plan van aanpak, bijvoorbeeld informatie over de betrokkenheid van stakeholders.
13.4	<p>Gedurende de contractperiode rapporteert de Opdrachtnemer jaarlijks ten opzichte van de ingangsdatum van de Raamovereenkomst (of in geval van een korter lopende Raamovereenkomst: bij de afronding daarvan) over zijn inzet ten aanzien van het naleven van de ISV. Hieruit moet blijken dat de Opdrachtnemer een 'redelijke inspanning' heeft geleverd om de ISV na te leven.</p> <p>De rapportage moet tevens gelijktijdig openbaar worden gemaakt, al dan niet als onderdeel van een rapportage die een breder deel van de activiteiten van de Opdrachtnemer betreft, zoals een (duurzaamheids)jaarverslag. Openbaarmaking kan worden bereikt door plaatsing op de website van de Opdrachtnemer.</p> <p>De rapportage bevat in ieder geval:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Een risicoanalyse zoals beschreven onder "risicoanalyse productieketen); • De maatregelen die in het jaar waarover gerapporteerd wordt zijn genomen om risico's te verminderen en eventuele schendingen van de ISV in de keten te verhelpen; • De aanpak en resultaten van de monitoring op naleving van de ISV; • Informatie over hoe eventueel ontvangen signalen (intern en extern) over schending van de ISV afgehandeld zijn. <p>De rapportage is vormvrij, maar moet voor de bruikbaarheid ervan in het Nederlands opgesteld zijn.</p> <p>Voor meer achtergrondinformatie over ISV kunt u de website van het expertisecentrum aanbesteden PIANOO raadplegen, zie daar onder meer https://www.piano.nl/document/14142/handreiking-due-diligence-voor-bedrijven. Voor vragen over <i>due diligence</i> kan het Nationaal Contactpunt OESO richtlijnen geraadpleegd worden.</p>

14 Klachtenprocedure

Eis nr.	Beschrijving
14.1	Opdrachtnemer dient te beschikken over een deugdelijke klachtenprocedure. Onder deugdelijk wordt verstaan dat deze klachtenprocedure in ieder geval de volgende aspecten borgt: <ul style="list-style-type: none"> • De klachtenprocedure dient duidelijk te maken bij wie medewerkers van de Opdrachtgever met hun klachten terecht kunnen, wanneer response komt en binnen welke termijn een oplossing is aangeboden en wordt gerealiseerd; • De klachtenprocedure dient in te gaan op de wijze waarop Opdrachtnemer omgaat met manco/foutieve/beschadigde leveringen; • De klachtenprocedure moet inzichtelijk maken op welke wijze de klachtenbehandeling intern is georganiseerd en meetbaar wordt gemaakt voor de Opdrachtgever; • De Opdrachtgever heeft te allen tijde inzicht in de status van de afhandeling van de klacht. • Opdrachtnemer komt in geval van een klacht binnen maximaal vijf werkdagen met een voor alle partijen passende oplossing.
14.2	Opdrachtnemer reageert binnen één werkdag na melding van een mankement door Opdrachtgever dat deze is ontvangen. Binnen 14 dagen na melding van een mankement bij Opdrachtnemer is het betreffende product/artikel gerepareerd of vervangen op locatie van de Opdrachtgever.

15 Personeel

Eis nr.	Beschrijving
15.1	Het personeel dat door Opdrachtnemer wordt ingezet is in voldoende mate door Opdrachtnemer geïnstrueerd.
15.2	Het personeel dat door Opdrachtnemer wordt ingezet houdt zich aan de Arbo- en Veiligheidsvoorschriften en heeft kennis van de voor de locatie geldende procedures en voorschriften.
15.3	Het personeel dat door Opdrachtnemer wordt ingezet is de Nederlandse taal in woord en geschrift machtig.
15.4	Het personeel dat door Opdrachtnemer wordt ingezet, kan zich te allen tijde legitimeren.
15.5	Het personeel dat door Opdrachtnemer wordt ingezet draagt eventueel verstrekte passen zichtbaar op de kleding.
15.6	Het personeel dat door Opdrachtnemer wordt ingezet, draagt verzorgde, representatieve, herkenbare en uniforme bedrijfskleding.
15.7	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de personele inzet geheel geschiedt conform de vigerende regelgeving en normering op het gebied van veilig en gezond werken, arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden. Informatie over deze verplichtingen is te verkrijgen bij het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (www.szw.nl).
15.8	Alle met de eisen ten aanzien van personele kosten dienen opgenomen te zijn in de all-in prijzen en tarieven.

16 Prijsborging

Eis nr.	Beschrijving
16.1	Alle bij Inschrijving ingediende tarieven voor de Levering van het gecontracteerde kernassortiment zijn all-in , inclusief de kosten voor transport, aflevering, verzending, nazorg, garantie, onderdelen, materieel, (hulp-)materialen, overhead, vervaardiging situatieschetsen / tekeningen, depotkosten voor tijdelijk opslag, reistijd, reis- en andere kosten, montage voor zover van toepassing etc. (niet uitputtend).

16.2	Marktconforme prijzen zijn prijzen die ook worden betaald bij andere leveranciers, voor een vergelijkbaar product, onder gelijke condities, in dezelfde markt en periode.
16.3	Tarieven voor leveringen zijn exclusief BTW en inclusief levering op de gewenste plek of verdieping naar keuze van medewerker en eventuele montage.
16.4	De aanschafprijs van refurbished kantoormeubilair, is lager of gelijk aan de prijs van identiek nieuw meubilair.
16.5	Prijzen voor producten buiten het assortiment en dienstverlening uit dit Programma van Eisen kunnen op offertebasis door Opdrachtgever worden uitgevraagd.
16.6	De dag van bestelling is bepalend voor de prijs van het product en/ of geleverde dienst die gefactureerd mag worden
16.7	Een indexatieverzoek dient in PDF als bijlage verstuurd en dient voorzien te zijn van bedrijfsnaam en/of logo van de Opdrachtnemer.
16.8	Er wordt gefactureerd conform de facturatievereisten van het COA (Bijlage L).

17 Bestelomgeving

Eis nr.	Beschrijving
17.1	In het geval Opdrachtnemer als bestelomgeving een portal aanbiedt dan voegt Opdrachtnemer aan zijn inschrijving een bijlage toe waarin wordt aangegeven op welke wijze de portal wordt beveiligd en voegt hier zijn exitstrategie aan toe die hij hanteert. Indien hier sprake van is, zal de exitstrategie onderdeel uitmaken van de Raamovereenkomst.
17.2	Voor het COA onderzoekt Opdrachtnemer samen met Opdrachtgever de mogelijkheid om in de toekomst een OCI-koppeling te maken met AFAS. Hiervoor brengt Opdrachtnemer geen kosten in rekening bij Opdrachtgever. Indien mogelijk dient Opdrachtnemer zorg te dragen voor de juiste koppeling.
17.3	Het bestelportaal moet eenvoudig en gebruiksvriendelijk zijn.
17.4	In de bestelomgeving worden per product duidelijke productfoto's en specificaties weergegeven.
17.5	In de bestelomgeving is te zien of een product op voorraad is en wat de levertijd betreft.
17.6	De bestelomgeving ondersteunt de link die medewerkers ontvangen voor het plaatsen van hun bestelling.
17.7	In de bestelomgeving wordt uitgevraagd op welke verdieping het thuiswerkmeubilair dient te worden afgeleverd, en al dan geen aanwezigheid van een lift.
17.8	De bestelomgeving is dusdanig ingericht dat er maximaal één bureau en één stoel per besteller besteld kan worden.