

Bijlage 1 Programma van eisen

Dit Programma van Eisen (PvE) maakt onderdeel uit van de Europese aanbesteding voor de Inrichting van woningen voor ontheemde Oekraïners in Rijswijk. Het PvE beschrijft de minimumeisen die van toepassing zijn op deze Opdracht. Van deze minimumeisen mag niet worden afgeweken, noch bij Inschrijving, noch tijdens de uitvoering van de Opdracht, tenzij anders aangegeven, tenzij nieuwe wet- of regelgeving anders gebiedt. Indien een Inschrijving niet aan deze minimumeisen voldoet, leidt dit tot uitsluiting van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

Door in te schrijven op deze aanbesteding verklaart de inschrijver dit PvE te hebben gelezen en begrepen, en onvoorwaardelijk aan de gestelde eisen te zullen voldoen.

Vragen over het PvE kunnen uitsluitend worden gesteld via de Nota van Inlichtingen.

Eisen 1 Juridische eisen	
Eis 1.1	Opdrachtnemer is in staat en bereid om de gevraagde Levering en bijbehorende dienstverlening ten behoeve van de Aanbestedende dienst, gedurende de gehele looptijd van de Raamovereenkomst inclusief eventuele verlengingen, conform de in de Aanbestedingsstukken gestelde eisen en voorwaarden uit te voeren.
Eis 1.2	Opdrachtnemer voert alle werkzaamheden uit met inachtneming van de vigerende Nederlandse wet- en regelgeving, waaronder begrepen wet- en regelgeving op het gebied van arbeidsomstandigheden, arbeidsvoorwaarden en veiligheid.
Eis 1.3	Alle te leveren Artikelen voldoen aan de vigerende Nederlandse wet- en regelgeving, en de daarvoor geldende kwaliteits- en veiligheidseisen.
Eis 1.4	Opdrachtnemer dient te voldoen aan de wettelijke non-conformiteitsvereisten zoals neergelegd in het Burgerlijk Wetboek (artikel 7:17 e.v. BW).
Eis 1.5	Opdrachtnemer handelt (aantoonbaar) conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Uitvoeringswet Algemene verordening Gegevensbescherming (UAVG). Alle gegevens door de Aanbestedende dienst aan Opdrachtnemer ter beschikking gesteld, of door de onder de Raamovereenkomst verrichte werkzaamheden aan Opdrachtnemer bekend geworden, zullen anders dan op een door de Nederlandse Wet- en regelgeving toegelaten wijze niet aan derden verstrekt worden. De Aanbestedende dienst behandelt alle door Opdrachtnemer verstrekte persoonsgebonden informatie eveneens conform de in Nederland geldende Wet- en regelgeving.
Eis 1.6	De Nadere opdracht(en) en de daarbij behorende Bijlagen vormen onlosmakelijk onderdeel van de Raamovereenkomst. In geval van tegenstrijdigheden, geldt dat de Nadere opdracht(en) slechts prevaleert boven de Raamovereenkomst en de daarbij behorende bijlagen indien in een Nadere Opdracht(en) uitdrukkelijk van (enige bepaling van) de Raamovereenkomst wordt afgeweken, voor zover er geen sprake is van een wezenlijke wijziging.
Eis 1.7	Opdrachtnemer stemt in met de Raamovereenkomst (bijlage A).
Eis 1.8	De voorwaarden van de Raamovereenkomst blijven van toepassing op alle Nadere Opdracht(en) die na het eindigen van de Raamovereenkomst nog niet (volledig) geleverd of uitgevoerd zijn.



Eis 1.9	Indien de Raamovereenkomst binnen de looptijd wordt ontbonden om reden van een onjuiste calculatie, op grond van een onvoldoende prestatie, of andere tekortkomingen die aan Opdrachtnemer kunnen worden toegerekend, is Opdrachtnemer verplicht tot vergoeding van de schade die door de annulering ontstaat. Onder schade wordt in dit verband mede verstaan het verschil tussen de met Opdrachtnemer overeengekomen prijs en de eventueel hogere (marktconforme) prijs, verbonden aan het doen uitvoeren van de Opdracht door een derde, zulks te berekenen over de nog resterende looptijd van de Raamovereenkomst. Indirecte- en gevolgschade zoals bedrijfsstagnatie vallen hier niet onder.
Eis 1.10	Indien Opdrachtnemer gebruik maakt van één, of meer onderaannemers dan wordt de Wet Ketenaansprakelijkheid zoals geregeld in de Invorderingswet 1990 alsmede het G-rekeningenbesluit 1991 van toepassing op de Raamovereenkomst. Opdrachtnemer vrijwaart de Aanbestedende dienst tegen alle eventuele aanspraken die door de belastingdienst of de bedrijfsvereniging in het kader van de Wet Ketenaansprakelijkheid worden gemaakt, alsmede tegen eventuele op de wet gebaseerde verhaalaanspraken van onderaannemers en de (mogelijke) impact hiervan voor de Aanbestedende dienst.
Eis 1.11	De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor op ontbinding van de Raamovereenkomst en/of een schadevergoeding in geval van onjuiste en/of onvolledige informatie en/of het niet kunnen nakomen hetgeen bij Inschrijving aangeboden is.

Eisen 2 Commerciële eisen

Eis 2.1	Alle in de Aanbestedingsstukken en de daarbij behorende Bijlagen genoemde bedragen en aantallen zijn indicatief, wat betekent dat hieraan geen rechten ontleend kunnen worden door Opdrachtnemer voor de werkelijke afname. Het is niet meer en niets minder dan een inschatting, welke gebaseerd is op historische cijfers en toekomstverwachtingen.
Eis 2.2	De Opdrachtnemer dient rekening te houden met enige onzekerheid in de planning vanuit Opdrachtgever. De opleverdatum van de locaties c.q. wooneenheden kunnen worden aangepast.
Eis 2.3	Opdrachtgever kan de in Bijlage 2 Prijzenblad opgenomen Kernartikelen, optionele Artikelen en diensten bestellen uit het assortiment van Opdrachtnemer.
Eis 2.4	Opdrachtgever kan ook aanvullende (andere) Artikelen bestellen uit het (overige) assortiment van Opdrachtnemer. Dit zijn bijvoorbeeld Artikelen die niet zijn opgenomen in Bijlage 2 Prijzenblad, maar mogelijk wel nodig kunnen zijn in de woning. Voor niet in het Prijzenblad opgenomen onderdelen wordt de prijs in redelijkheid en/of naar rato vastgesteld en ontvangt Opdrachtgever op deze Artikelen een vast kortingspercentage op de catalogusprijs van Opdrachtnemer. Dit kortingspercentage vermeldt Opdrachtnemer in Bijlage 2 Prijzenblad. Afwijkingen zijn alleen toegestaan na schriftelijke goedkeuring van de Aanbestedende dienst.
Eis 2.5	Opdrachtnemer stemt ermee in dat Opdrachtgever per e-mail en per telefoon, of middels een Nadere offerteaanvraag (aanvullende) bestellingen kan plaatsen. Opdrachtnemer stelt hiertoe een e-mailadres en telefoonnummer voor Opdrachtgever ter beschikking. De Opdrachtnemer brengt een Nadere offerte uit voor de (aanvullende) bestelling(en), welke de Opdrachtgever akkoord moet bevinden.



	Vervolgens volgt een Nadere Opdracht, waartoe levering georganiseerd kan worden. Opdrachtnemer stuurt facturen conform onderstaand proces en mailadres zoals benoemd onder eisen 11.
Eis 2.6	Opdrachtnemer levert de inventaris en diensten aan volgens de eisen en voorwaarden zoals beschreven in de Aanbestedingsstukken, waaronder het programma van eisen en het Prijzenblad, en zal dit blijven leveren gedurende de gehele looptijd van de Raamovereenkomst inclusief mogelijke verlengingsopties.
Eis 2.7	Indien sprake is van huurperioden van inrichtingsartikelen en/of looptijden van abonnementen (zoals tv- en internetabonnementen) die afwijken van de in het Prijzenblad (Bijlage 2) opgenomen standaardtermijnen, is Opdrachtnemer verplicht de tarieven naar rato vast te stellen. De tarieven voor afwijkende looptijden dienen in redelijke verhouding te staan tot de in het Prijzenblad opgenomen tarieven en dienen een logisch en proportioneel prijsverloop te vertonen.

Eisen 3 Eisen aan de uitvoering van de Opdracht

Eis 3.1	De Opdracht betreft het bestellen, (na)leveren, inrichten (plaatsen, monteren, Installeren), beheren en/of het verwijderen etc. van inventaris en het faciliteren en beheren van tv- en internetabonnementen voor een Gebruiksklare oplevering van: <ul style="list-style-type: none"> - de woningen in het wooncomplex novum - en de (toekomstige) zelfstandige woningen. <p>Daarnaast indien nodig, het vervangen van inventaris in de al ingerichte woningen.</p>
Eis 3.2	Woningen dienen Gebruiksklaar te worden opgeleverd. Dit houdt in het opleveren van een woning in zodanige staat dat deze direct en zonder nadere handelingen door de bewoner in gebruik kan worden genomen. Hieronder wordt verstaan: <ul style="list-style-type: none"> - de woning volledig is ingericht met de overeengekomen inventaris zoals overeengekomen in de nadere opdracht; - alle geleverde goederen zijn uitgepakt, geplaatst op de daartoe door Opdrachtgever aangewezen locatie en, waar van toepassing, gemonteerd en geïnstalleerd; - overeengekomen Aanvullende werkzaamheden zijn uitgevoerd, waaronder in ieder geval wordt verstaan het realiseren van benodigde voorzieningen, esthetische aanpassingen die noodzakelijk zijn voor het Gebruiksklaar opleveren; - installaties en apparatuur (waaronder witgoed) correct zijn aangesloten en aantoonbaar functioneren, voor zover de aanwezige aansluitingen dit toelaten; - raambekleding is gemonteerd; - een werkende internet- en tv-aansluiting beschikbaar is en direct kan worden gebruikt; - de werking van aangesloten apparatuur is gecontroleerd en functioneert; - gebruiksinstructies zijn verstrekt; - verpakkings- en afvalmaterialen zijn verwijderd en afgevoerd door Opdrachtnemer; - de woning bezemschoon wordt opgeleverd, tenzij anders overeengekomen; - de sleutels zijn beheerd en overgedragen conform de afspraken;



	<ul style="list-style-type: none"> - een (eind)opleverrapportage, inclusief foto's, wordt opgesteld waaruit blijkt dat aan bovenstaande is voldaan.
Eis 3.3	Opdrachtnemer dient drie weken na ingangsdatum van de Raamovereenkomst de benodigde inventaris (zoals afgestemd) en opgenomen in het Prijzenblad Bijlage 2, volledig te kunnen leveren (tenzij anders overeengekomen) op het adres van het wooncomplex Novum aan de Verrijn Stuartlaan.
Eis 3.4	Van de Opdrachtnemer wordt verwacht dat deze in staat is om flexibel in te spelen op zowel geplande als ongeplande opleveringen, waaronder gefaseerde opleveringen binnen het wooncomplex, als geplande en ongeplande vrijkomende zelfstandige woningen.
Eis 3.5	<p>Voor de woningen in het wooncomplex worden vooraf plattengronden beschikbaar gesteld om een offerte uit te kunnen brengen.</p> <p>Opdrachtnemer brengt op basis hiervan een Nadere offerte uit. Na schriftelijke bevestiging op de Nadere offerte door Opdrachtgever vangt de voorbereidingsfase aan van drie weken waarbij Opdrachtnemer optioneel de mogelijkheid heeft om, in afstemming met Opdrachtgever een schouw in te plannen van de woning.</p> <p>Opdrachtgever draagt zorg dat de opleverdata minimaal één maand voorafgaand aan de oplevering wordt gecommuniceerd met Opdrachtnemer. De levering van de inventaris voor de woningen en levering in betreffende woning wordt vervolgens gerealiseerd binnen vier (4) reguliere dagen (binnen deze drie weken), tenzij tussen beide partijen schriftelijk anders is overeengekomen.</p> <p>Aansluitend heeft Opdrachtnemer zeven (7) dagen de tijd om restpunten zoals het monteren en installeren van de Artikelen, dan wel internet en/of tv voorzieningen uit te voeren en Gebruiksklaar op te leveren.</p>
Eis 3.6	Voor de (Gebruiksklare) opleveringen van de woningen in het wooncomplex wordt met Opdrachtnemer bij Opdrachtverstrekking nadere afspraken gemaakt.
Eis 3.7	<p>Opdrachtnemer dient de zelfstandige woningen binnen één maand na sleuteloverdracht op te leveren, tenzij in de Nadere Opdracht iets anders wordt overeengekomen. Hierbij dient Opdrachtnemer rekening te houden met het verrichten van incidentele Aanvullende werkzaamheden.</p> <p>Opdrachtgever stelt de Opdrachtnemer in staat om voor het moment waarop de sleuteloverdracht plaatsvindt een bezichtiging in te plannen om de Aanvullende werkzaamheden in te schatten en de benodigde inventaris te bepalen.</p> <p>Opdrachtgever stelt de Opdrachtnemer in staat om het moment waarop de sleuteloverdracht zal gaan plaatsvinden vooraf te communiceren met Opdrachtnemer.</p>
Eis 3.8	De woning en de inventaris is compleet opgeleverd en afgestemd op het aantal bewoners.
Eis 3.9	Een woning wordt in zijn geheel in één keer Gebruiksklaar te worden opgeleverd.
Eis 3.10	Indien een of meerdere Artikelen uit de bestelling ontbreken voor de volledige oplevering van de woning, dient een niet Essentieel Artikel binnen tien (10) Werkdagen te worden nageleverd. Van deze opleverdata kan worden afgeweken indien dit schriftelijk tussen partijen is overeengekomen.
Eis 3.11	Indien een of meerdere Artikelen uit de bestelling ontbreken voor de volledige oplevering van de woning, dient een Essentieel Artikel (matras, koelkast, kookplaat,



	wasmachine) binnen 48 uur te worden nageleverd. Van deze opleverdata kan worden afgeweken indien dit schriftelijk tussen partijen is overeengekomen.
Eis 3.12	Opdrachtnemer garandeert te allen tijde een tijdige en complete Gebruiksklare (op)levering van de woning voor zover binnen zijn invloedssfeer en conform overeengekomen planning. Wanneer de gevraagde Artikelen niet op voorraad zijn, niet passend worden geacht en/of niet voldoet aan de uitgangspunten 'neutraal, efficiënt en functioneel', wordt Opdrachtgever hierover z.s.m. geïnformeerd en levert Opdrachtnemer een vergelijkbaar Artikel van (nagenoeg) dezelfde prijsklasse en passend bij de uitgangspunten. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om eventueel bij derden Artikelen af te roepen, indien aangeboden (alternatieve) Artikelen niet op voorraad zijn, niet passend worden geacht bij het uitgangspunt, wanneer de tarieven van deze Artikelen afwijken van de overeengekomen tarieven zoals opgenomen in het Prijzenblad of wanneer Opdrachtnemer niet kan voldoen aan de gevraagde (op)levertermijnen van Opdrachtgever.
Eis 3.13	Een aanvullende bestelling van een niet Essentieel Artikel uit het Kernassortiment of daarbuiten dient binnen tien (10) Werkdagen te worden geleverd, tenzij anders overeengekomen.
Eis 3.14	Een aanvullende bestelling van een Essentieel Artikel uit het Kernassortiment dient binnen 48 uur te worden geleverd, tenzij anders overeengekomen.
Eis 3.15	De Opdrachtnemer is verplicht om bij een melding van een spoedplaatsing binnen maximaal 4 uur een inhoudelijke reactie te verstrekken aan de Opdrachtgever. Vervolgens dient de Opdrachtnemer de benodigde inventaris voor de spoedplaatsing binnen 48 uur na de melding volledig te hebben geleverd en geplaatst.
Eis 3.16	<p>Opdrachtgever en Opdrachtnemer maken nadere afspraken over de oplevering van de woning (waaronder de af te leveren locatie, producten, huurperiode, ophaalafspraken etc.). De werkwijze van inrichting en oplevering komt overeen met het gestelde in de Aanbestedingsleidraad inrichtingsproces onder paragraaf 1.2.2.8, danwel een vergelijkbaar proces.</p> <p>- De afspraken worden door Opdrachtgever vastgelegd in een Nadere opdracht. - De Opdrachtnemer stelt (op basis van de schouw) een gespecificeerde Nadere offerte op, waarin minimaal zijn opgenomen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • (opsomming van) het benodigde (Kern)assortiment inrichting (aantal/type); • eventuele Aanvullende werkzaamheden; • de planning van uitvoering en oplevering; • huurperiode; • kosten tv- en internet aansluiting en abonnement; • Kosten sleutelbeheer (indien van toepassing); • totale huurprijs. • Contactgegevens Opdrachtnemer; <p>- De initiële huurperiode hangt af van de resterende looptijd RTB en/of de beschikbaarheid van een zelfstandige woning. Dit kan variëren van drie maanden tot en met twaalf maanden.</p> <p>Daarnaast moet het mogelijk zijn om het huurcontract te verlengen.</p> <p>- Verplichtingen van de Opdrachtgever:</p>



	<ul style="list-style-type: none"> • De Opdrachtgever dient alle inventaris goed na te kijken op gebreken, mankementen, tekorten etc. alvorens ze in gebruik te nemen. Indien men voor het gebruik gebreken, mankementen, tekorten etc. opmerkt, dient men deze onmiddellijk te melden aan de Opdrachtnemer. • De Opdrachtgever is gedurende de gehele huurperiode aansprakelijk voor verlies en/of beschadiging van de gehuurde inventaris. • De Opdrachtgever zorgt ervoor dat de inventaris teruggegeven worden aan de Opdrachtnemer zoals de Opdrachtgever ze ontvangen heeft, daarbij rekening houdend met eventuele gebruikssporen en afschrijvingstermijnen van Artikelen zoals door Opdrachtnemer vooraf is vastgesteld. <p>- Schade(vergoeding):</p> <ul style="list-style-type: none"> • De gehuurde inventaris blijft ten allen tijden eigendom van de Opdrachtnemer. • Bij schade, verlies, diefstal, breuk etc. dient de Opdrachtgever de Opdrachtnemer hier steeds onmiddellijk van op de hoogte te stellen. • In geval van schade, verlies, diefstal, breuk etc. dient de Opdrachtgever de inventaris te vergoeden tegen de dagwaarde. Opdrachtnemer stelt in de Nadere offerte een afschrijfperiode voor de gehuurde Artikelen. • In geval van normale slijtage dient Opdrachtnemer een Artikel te vervangen. <p>- Ondertekening:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Deze Nadere offerte wordt getoetst door Opdrachtgever. Na goedkeuring van Opdrachtgever wordt dit door Opdrachtgever middels een Opdracht bevestigd richting Opdrachtnemer. <p>- Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om de Nadere opdrachten vroegtijdig te beëindigen indien omstandigheden die verband houden met uitvoering van de Gemeentelijke Opvang Oekraïners (GOO), de Regeling Tijdelijke Bescherming (RTB), dan wel eventuele opvolgende, gewijzigde of vervangende wet- en regelgeving die betrekking heeft op de opvang, rechtspositie en financiën van ontheemden, daartoe aanleiding geven, alsmede indien de regionale opvangopgave binnen de Veiligheidsregio Haaglanden worden aangepast.</p> <p>- Bij contracteinde zorgt Opdrachtnemer in overleg met Opdrachtgever voor het leeghalen van de desbetreffende woning. De datum kondigt Opdrachtgever zo snel mogelijk aan bij Opdrachtnemer, doch uiterlijk twee (2) maanden voor de officiële sluitingsdatum.</p> <p>- Het leeghalen van een woning dient binnen drie (3) Werkdagen door Opdrachtnemer te worden uitgevoerd, doch niet langer dan vijf (5) Werkdagen. De kosten voor het leeghalen is inbegrepen in de huurprijs. Tenzij anders is overeengekomen met de Opdrachtgever.</p> <p>- Opdrachtnemer mag een voorstel indienen voor een eventuele verkoop van de Artikelen die door Opdrachtgever zijn gehuurd aan de locatie coördinator. Dit voorstel zal dan worden besproken met de gebruiker en koppelt het resultaat terug. Opdrachtgever zal enkel de rol als bemiddelaar invullen gedurende dit proces..</p>
Eis 3.17	<p>Opdrachtnemer levert per woning een opleverslag op. Dit verslag bevat minimaal een overzicht van de uitgevoerde werkzaamheden, vastlegging sleutelbeheer, geleverde/geplaatste inventaris en de staat daarvan inclusief foto's, waaronder foto's van het modem en de internetaansluiting.</p>



Eis 3.18	Opdrachtnemer geeft binnen de garantietermijn een omruilgarantie of reparatiegarantie af, defecte goederen worden z.s.m. en maximaal binnen tien (10) Werkdagen (zie Artikel 3.13) voor niet Essentiële Artikelen na schriftelijke melding van het defect door Opdrachtnemer of een door Opdrachtgever aangewezen partij, vervangen of gerepareerd. Voor Essentiële Artikelen geldt een termijn van 48 uur (zie Artikel 3.14)
Eis 3.19	De garantietermijn bedraagt minimaal twee (2) kalenderjaren op alle door de Opdrachtnemer aangeboden producten en onderdelen, ingaande na de datum van Gebruiksklare oplevering. Wanneer de door de betrokken fabrikant verstrekte garantietermijn korter is dan twee (2) jaar, dient inschrijver dit aan te vullen tot twee (2) jaar.
Eis 3.20	Voor harde meubelstukken, zoals kasten, tafels en vergelijkbare inventaris, wordt na beëindiging van de overeenkomst, dan wel bij wisseling van woningen, hergebruik verwacht, mits deze zich in goede staat bevinden. Hiermee beoogt de gemeente de levensduur van deze inventaris te verlengen en circulaire inzet te stimuleren.
Eis 3.21	Opdrachtnemer is zich ervan bewust dat er géén opslagruimte beschikbaar is bij de Aanbestedende dienst.
Eis 3.22	Bij bewonerswisseling blijven de in het Prijzenblad overeengekomen prijzen van toepassing voor zover van toepassing. Prijzenblad

Eisen 4 Artikelen / inventaris

Eis 4.1	Uit het Prijzenblad, Bijlage 2, volgt welke Artikelen minimaal op basis van koop dienen te worden aangeboden en geleverd, tenzij schriftelijk anders overeengekomen met Opdrachtgever.
Eis 4.2	Opdrachtnemer biedt inventaris aan op basis van huur, tenzij anders is overeengekomen.
Eis 4.3	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het in stand houden van de geleverde inventaris in goede en functionele staat gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst.
Eis 4.4	Het beheer van inventaris is voor rekening Opdrachtnemer. Bijv. bij defecten en bij storingen aan witgoed en keukenapparatuur, die niet het gevolg zijn van handelen of nalaten van Opdrachtgever of bewoners, wordt door Opdrachtnemer gezorgd voor reparatie of vervanging binnen 48 uur voor Essentiële Artikelen en binnen tien (10) Werkdagen voor niet Essentiële Artikelen. Als deze door Opdrachtnemer zijn geleverd en geplaatst danwel gemonteerd.
Eis 4.5	Alle aangeboden inventaris dient van goede kwaliteit te zijn, stabiel, trillingvrij, stevig, betrouwbaar, robuust (hufferproof), veilig en kindvriendelijk. Opdrachtgever heeft als uitgangspunt de woningen 'neutraal, efficiënt en functioneel' in te richten.
Eis 4.6	De aangeboden inventaris moet een naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid en algemeen gangbare opvattingen, samenhangend geheel zijn.
Eis 4.7	De aangeboden inventaris worden opgeleverd met een gebruikshandleiding.
Eis 4.8	De Opdrachtnemer zorgt bij zijn eigen werkzaamheden voor ondersteunende middelen zoals, indien van toepassing, goedgekeurd gereedschap, persoonlijke beschermingsmiddelen en andere noodzakelijke middelen voor het uitvoeren van de Opdracht. De opgegeven prijzen zijn inclusief deze middelen en materialen.
Eis 4.9	De inventaris moet zo veel mogelijk onderhoudsvrij zijn en voldoet aan de wettelijke



	veiligheidseisen (Europese NEN normen, zie www.nen.nl) en eisen omtrent brandveiligheid (NEN EN 1021-1).
Eis 4.10	<p>Het is toegestaan om zowel nieuwe inventaris als (deels) Refurbished/tweede hands (mits in goede staat en onder de voorwaarde dat deze voldoen aan alle relevante veiligheids- en kwaliteitsnormen) te leveren. In Bijlage 2 staat aangegeven voor welke Artikelen Refurbished (tweedehands) is toegestaan.</p> <p>Onder Refurbished wordt verstaan, producten die eerder in gebruik zijn geweest en door de Opdrachtnemer of een daartoe gekwalificeerde partij zijn gecontroleerd, gereinigd, waar nodig gerepareerd en getest, zodat zij opnieuw voldoen aan de geldende veiligheids-, kwaliteits- en functionele eisen. De producten zijn volledig geschikt voor het beoogde gebruik en beschikken over een redelijke, resterende economische levensduur.</p>

Eisen 5 Aanvullende werkzaamheden	
Eis 5.1	Aanvullende werkzaamheden worden uitgevoerd op basis van nacalculatie, tenzij vooraf een vaste prijs is overeengekomen. Het uurtarief voor deze Aanvullende werkzaamheden zijn gelijk aan de in het Prijzenblad in bijlage 2 opgegeven bedrag. De aard en omvang van de Aanvullende werkzaamheid wordt vooraf afgestemd met de Opdrachtgever.
Eis 5.2	<p>Ten behoeve van de oplevering van zelfstandige woningen kunnen Aanvullende werkzaamheden noodzakelijk zijn om de woning geschikt en Gebruiksklaar te maken voor bewoning.</p> <p>Deze werkzaamheden kunnen onder meer bestaan uit raamafwerking, vloerafwerking, plafondaafwerking (inclusief verlichting), schilderwerkzaamheden en een grondige schoonmaak.</p>
Eis 5.3	Opdrachtnemer stemt de werkzaamheden af op de specifieke situatie van de woning.
Eis 5.4	Opdrachtnemer draagt zorg voor een juiste en veilige uitvoering van werkzaamheden door gekwalificeerd personeel.
Eis 5.5	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het leveren, aanbrengen en verwerken van alle benodigde materialen en middelen.
Eis 5.6	Opdrachtnemer draagt zorg voor de afvoer van afval en restmaterialen. Afvoer en verwerking van dit afval en restmaterialen gaat conform de geldende wet- en regelgeving.
Eis 5.7	Opdrachtnemer registreert de uitgevoerde werkzaamheden en legt deze vast in het opleverrapport.
Eis 5.8	Opdrachtnemer meldt tijdig eventuele afwijkingen, gebreken of bijzonderheden aan Opdrachtgever.
Eis 5.9	Opdrachtnemer biedt garantie op de uitgevoerde werkzaamheden en herstelt eventuele gebreken die binnen een redelijke termijn na oplevering zijn geconstateerd kosteloos, tenzij sprake is van onjuist gebruik of externe oorzaken buiten de invloedssfeer van Opdrachtnemer.
Eis 5.10	Herstelwerkzaamheden aan inventaris, voorzieningen of Aanvullende werkzaamheden die buiten de van toepassing zijnde garantietermijnen vallen, worden aangemerkt als incidenten en maken geen deel uit van de reguliere garantie- of onderhoudsverplichtingen van Opdrachtnemer. Voor deze incidenten verstrekt



	Opdrachtgever per geval een afzonderlijke schriftelijke Opdracht, op basis van een door Opdrachtnemer uit te brengen gespecificeerde offerte met omschrijving van de werkzaamheden, doorlooptijd en tarieven. Het uurtarief voor deze herstelwerkzaamheden worden gebaseerd op de in het Prijzenblad in bijlage 2 opgegeven bedrag. Pas na schriftelijke akkoordverklaring door Opdrachtgever vangt Opdrachtnemer de herstelwerkzaamheden aan.
Eis 5.11	Indien werkzaamheden niet naar behoren zijn uitgevoerd, is Opdrachtnemer gehouden deze op eerste verzoek van Opdrachtgever kosteloos te herstellen binnen een nader overeen te komen termijn.
Eis 5.12	Bij defecten of beschadigingen aan bouwkundige elementen (zoals vloeren, deuren, ramen), die niet het gevolg zijn van handelen of nalaten van Opdrachtgever of bewoners, draagt Opdrachtnemer zorg voor herstel of vervanging. Opdrachtnemer hanteert hiervoor een maximale termijn van 15 Werkdagen voor herstel of vervanging.
Eis 5.14	Garantietermijn schilderwerk: <ul style="list-style-type: none"> • buitenschilderwerk: minimaal 2 jaar • binnen schilderwerk: minimaal 4 jaar
Eis 5.15	Garantietermijn van raamafwerking en raambekleding: <ul style="list-style-type: none"> • montage: minimaal 1 jaar • product: minimaal 2 jaar
Eis 5.16	In welke mate de vloerafwerking nodig zal zijn zal per locatie verschillen. De uitgangspunten en de werkzaamheden kunnen bestaan uit: <ul style="list-style-type: none"> - Het plaatsen van laminaat (eiken kleur of vergelijkbaar) inclusief ondervloer, plinten en installeren; - Het egaliseren van de vloer indien van toepassing; - het voldoen aan standaardvoorwaarden, waaronder een vlakke, droge en schone ondergrond en het toepassen van uitzettingsvoegen; - het verwijderen en afvoeren van bestaande vloer(afwerking) indien noodzakelijk; - het bezemschoon opleveren van de ruimte.
Eis 5.17	Garantietermijn vloerafwerking (laminaat): <ul style="list-style-type: none"> • productgarantie conform fabrikant, minimaal 5 jaar • legwerk: minimaal 2 jaar
Eis 5.18	Garantietermijn verlichting: <ul style="list-style-type: none"> • conform fabrieksgarantie, met een minimum van 2 jaar
Eis 5.19	Opdrachtnemer zorgt voor alle benodigde hulpmiddelen, waaronder goedgekeurd gereedschap en persoonlijke beschermingsmiddelen. De opgegeven prijzen zijn inclusief alle benodigde materialen, middelen en werkzaamheden.
Schoonmaak	
Eis 5.20	Opdrachtnemer dient indien van toepassing en overeengekomen, een schoonmaak uit te voeren voor de oplevering van een (zelfstandige) woning, dit zal een grondige schoonmaak zijn. Grondige schoonmaak betreft: Een volledige en intensieve reiniging van de woning, uitgevoerd per ruimte. Hierbij



	<p>wordt expliciet aandacht besteed aan onder andere de keuken, badkamer, sanitaire voorzieningen, vloeren, plinten, deuren, vensterbanken en (indien van toepassing) ramen. Alle oppervlakken worden grondig gereinigd, waarbij kalk-, vet- en vuilresten volledig worden verwijderd. In de keuken omvat dit onder meer het reinigen van de oven, afzuigkap en kookplaat, zodat deze vrij zijn van vet en aanslag. Sanitaire ruimtes worden ontkalkt en hygiënisch gereinigd.</p> <p>Het resultaat is een schone, frisse en direct Gebruiksklare woning.</p>
Eis 5.21	<p>Opdrachtnemer dient een schoonmaak uit te voeren bij het wisselen van een bewoner. De woning dient na uitvoering van deze werkzaamheden minimaal bezemschoon te worden opgeleverd.</p> <p>Indien de staat van de woning daartoe aanleiding geeft, kan een grondige schoonmaak noodzakelijk zijn. De uitgevoerde schoonmaakwerkzaamheden, inclusief eventuele bijzonderheden en afwijkingen, worden vastgelegd in het opleverrapport.</p>

Eisen 6 Sleutelbeheer

Eis 6.1	<p><u>Wooncomplex</u></p> <p>Indien Opdrachtnemer een sleutel nodig heeft voor een woning binnen het wooncomplex dient dit te worden opgevraagd en afgestemd met de servicedesk.</p>
Eis 6.2	<p><u>Zelfstandige woningen</u></p> <p>Opdrachtnemer dient sleutelbeheer te verzorgen voor de zelfstandige woningen.</p> <p>Onder sleutelbeheer voor de zelfstandige woningen wordt verstaan:</p> <ul style="list-style-type: none"> - registratie welke sleutels zijn uitgegeven, - het beheren van een reservesleutel per woning voor calamiteiten, nood- en beheersituaties, - het faciliteren van toegang tot de woning bij verlies of vergeten van sleutels door bewoners, - het organiseren van het bijmaken van sleutels bij verlies of schade, en - de inname en controle van alle sleutels bij beëindiging of wisseling van het verblijf/bewoner. <p>Na de oplevering van de woning aan de Aanbestedende dienst dient de Opdrachtnemer de sleutel te overhandigen aan de locatiebeheerder waarna zij de bewoner die de sleutel ontvangt registreren en plaatsen in de woning.</p>
Eis 6.3	<p>Opdrachtnemer is bij ad-hoc situatie, zoals sleutelverlies of spoedgevallen binnen vier (4) uur na melding ter plaatse op de betreffende locatie.</p>
Eis 6.4	<p>Opdrachtnemer is ook buiten reguliere Kantooruren (na 17:00 uur) en in weekenden bereikbaar en inzetbaar voor spoedsituaties.</p> <p>Opdrachtnemer stemt de uitvoering hiervan af met de door Opdrachtgever aangewezen locatiecoördinator.</p>
Eis 6.5	<p>Opdrachtnemer zorgt voor een veilige en gecontroleerde opslag van sleutels, bij voorkeur op of nabij de locatie (lokaal punt), zodat snelle toegang bij incidenten mogelijk is.</p>
Eis 6.6	<p>De wijze waarop Opdrachtnemer invulling geeft aan het sleutelbeheer is vrij, mits wordt voldaan aan de gestelde eisen.</p>

Eisen 7 Aansluiting en beheer internet, televisie



Eis 7.1	Opdrachtnemer sluit per woning een standaard televisie- en internetabonnement af inclusief installatie/aansluiting, activering, het onderhouden van de (wifi-)verbindingen en storingsafhandeling.
Eis 7.2	Opdrachtnemer is contracteigenaar en contractbeheerder. Opdrachtnemer draagt zorg voor de afhandeling van klachten en storingen. Het contract dat Opdrachtnemer met de provider afsluit, maakt geen onderdeel uit van deze overeenkomst. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de naleving van de verplichtingen die voortvloeien uit de overeenkomst met de provider ten aanzien van de te leveren dienst.
Eis 7.3	Televisiepakket heeft minimaal 70 zenders in HD kwaliteit.
Eis 7.4	Televisie-instellingen zijn zodanig ingericht dat: <ul style="list-style-type: none"> • Ongewenste aankopen of instellingen worden voorkomen; • Het beheer van het televisie- en internetabonnement en de bijbehorende instellingen centraal kan plaatsvinden; • Gebruikers hebben geen onbeperkte beheertoegang.
Eis 7.5	Internetverbinding heeft een minimale downloadsnelheid van 100 Mbit/s en uploadsnelheid van 30 Mbit/s.
Eis 7.6	De wijze waarop de Opdrachtnemer deze abonnementen afsluit, zoals bijvoorbeeld individueel of collectief, staat de Opdrachtnemer vrij dit bepalen.
Eis 7.7	De aansluiting en afsluiting van het tv- en internetabonnement dient samen met de oplevering van de woning (en inventaris) gereed en werkend te zijn.

Eisen 8 SROI

Eis 8.1	Op deze Opdracht is Social Return On Investment (SROI) van toepassing. Inschrijver zet tijdens de uitvoering van de Opdracht werkzoekenden en/of leerlingen in uit de doelgroep social return met het oogmerk werk- en/of stageplekken te creëren. De doelgroepen zijn nader benoemd in het bouwblokkenschema zoals wordt gehanteerd in de arbeidsmarktregio Haaglanden en Zuid-Holland Centraal. De Opdrachtnemer is verplicht om gedurende de looptijd van de overeenkomst een SROI-verplichting te realiseren ter waarde van 2% van de Opdrachtwaarde (conform het Uitvoeringsprotocol Social Return Rijswijk).
Eis 8.2	De wijze waarop en de voorwaarden waaronder het vinden van personeel uit de doelgroep gebeurt wordt in nader overleg tussen Inschrijver en de "accountmanager social return".
Eis 8.3	Uiterlijk 7 kalenderdagen na de dag van gunning treedt Inschrijver in overleg met de accountmanager social return. Aanbestedende dienst heeft een samenwerking met gemeente Den Haag ten aanzien van de uitvoering van social return. Contactgegevens: socialreturn@denhaag.nl
Eis 8.4	Inschrijver verstrekt in overleg met de accountmanager social return een overzicht van de stand van zaken over de invulling van de social return verplichting.

Eisen 9 Communicatie

Eis 9.1	Voor deze Opdracht stelt de Opdrachtnemer voor de Opdrachtgever één vaste contactpersoon beschikbaar voor aanvragen om bestellingen, extra Leveringen, nazorg en aanvullende uitvragen van de Opdracht. De vaste contactpersoon van de
----------------	--



	Opdrachtnemer is telefonisch en per e-mail bereikbaar op maandag t/m vrijdag van 08:00 uur tot 17:00 uur.
Eis 9.2	<p>Opdrachtnemer biedt kosteloos jaarlijks of op verzoek van Opdrachtgever een (digitaal) managementrapportage op (Excel/Pdf). Dit rapportage biedt minimaal inzicht op:</p> <ul style="list-style-type: none"> - aantal geleverde inventaris per woning (huur/Refurbished), - totaalkosten per woning, - levertermijnen, - afhandeltermijnen, - meldingen van storingen, incidenten, - Sleutelmutaties, - totaal aantal producten dat vervangen is en - inzicht in klanttevredenheid <p>Verdere inhoud van de rapportages stemmen Opdrachtnemer en Opdrachtgever na gunning van de Opdracht nader af.</p>
Eis 9.3	<p>(Half)jaarlijks vindt (naar behoefte) een fysiek overleg op strategisch en/of tactisch niveau plaats waarbij de vaste contactpersonen van Opdrachtnemer en de vertegenwoordiger(s) van Opdrachtgever aanwezig zijn.</p> <p>Tijdens dit overleg worden minimaal de volgende agendapunten besproken:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evaluatie en beoordeling conform contractuele afspraken; • Kwaliteit (geleverde) inventaris; • Tv- internetabbonementen • Sleutelbeheer • Aanvullende werkzaamheden • Meer- en/of minderwerk; • Klachten; • De aantal storingen dat heeft plaatsgevonden; • Afhandeltermijnen; • Managementrapportages; • Samenwerking (service) en algemene ervaringen met Opdrachtnemer; • Eventuele toekomstige ontwikkelingen binnen de organisatie (Opdrachtnemer en Opdrachtgever). • KPI's <p>Naar behoefte kan te allen tijde een fysiek/digitaal/telefonisch overleg plaatsvinden op operationeel niveau met de vaste contactpersoon van Opdrachtnemer.</p>
Eisen 10 KPI's	
Eis 10.1	<p>Tijdige Levering en inrichting, zodat de woningen tijdig Gebruiksklaar opgeleverd worden.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Levering en Gebruiksklare oplevering van de woning binnen de afgesproken termijn. <ul style="list-style-type: none"> • Streefwaarde van 90% van de woningen tijdig opleveren. • Meting: datum Opdrachtverstrekking vs. datum oplevering.



Eis 10.2	<p>Voorkomen van herstelbezoeken en onvolledige opleveringen</p> <ul style="list-style-type: none"> Oplevering conform afgesproken Kernassortiment afgestemd op het woningtype en aantal bewoners. <ul style="list-style-type: none"> Streefwaarde: $\geq 90\%$ van de woningen in één keer correct en volledig ingericht. Meting: oplevercheck/ opleverrapport.
Eis 10.3	<p>Snelle opvolging van storingen, schade en klachten</p> <ul style="list-style-type: none"> Eerste reactie na melding: <ul style="list-style-type: none"> Eerste reactie: binnen 4 uur (spoed) / 1 dag (regulier) Oplossing: binnen 48 uur (spoed) / 5 dagen (regulier) Streefwaarde: $\geq 95\%$ van de meldingen tijdig afgehandeld Meting: registratiesysteem meldingen / servicereportage
Eis 10.4	<p>Borgen dat bewoners altijd beschikken over Essentiële Kerninrichting</p> <ul style="list-style-type: none"> Essentiële items (bedden (incl. de daarbij behorende bed of slaapartikelen), wasmachine, koelkast, kookplaat en pannen en potten t.b.v. voedselbereiding) zijn continu leverbaar binnen de afgesproken levertijden zoals opgenomen in het PvE. Streefwaarde: 99% beschikbaarheid van essentiële voorzieningen.
Eis 10.5	<p>Het borgen van een voldoende niveau van tevredenheid over de geleverde producten, diensten en dienstverlening.</p> <ul style="list-style-type: none"> Op basis van periodieke metingen per kwartaal onder eindgebruikers (bewoners) en/of de Opdrachtgever. Metingen worden uitgevoerd door de Opdrachtnemer. <ul style="list-style-type: none"> Minimaal een gemiddelde score van 7,4 (op een schaal van 1–10), of Minimaal 3,5 van de 5 sterren
Eis 10.6	<p>De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om in samenspraak met Opdrachtnemer, gedurende de looptijd van de overeenkomst, KPI's te wijzigen en/of bij te stellen. Ook kunnen er KPI's worden toegevoegd of komen te vervallen.</p>

Eisen 11 Betaling

Eis 11.1	Opdrachtnemer factureert uitsluitend voor daadwerkelijk geleverde en geaccepteerde prestaties en doet dit achteraf.
Eis 11.2	Betaling vindt plaats binnen 30 dagen na ontvangst van een correcte en volledige factuur per Nadere opdracht die voldoet aan alle in dit PvE gestelde eisen.
Eis 11.3	Indien de factuur niet voldoet aan de gestelde eisen, heeft Opdrachtgever het recht de factuur te weigeren of te retourneren, waarbij de betalingstermijn pas aanvangt na ontvangst van een gecorrigeerde factuur.
Eis 11.4	Opdrachtnemer dient facturen uitsluitend digitaal aan te leveren via één van de volgende methoden: <ul style="list-style-type: none"> a. via PEPPOL (voorkeursroute); b. via e-mail aan: facturen@rijswijk.nl in PDF- of XML-formaat.
Eis 11.5	Facturatie per post is niet toegestaan, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk overeengekomen.
Eis 11.6	Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor correcte e-mailinstellingen conform geldende (technische) standaarden, zodat ontvangst en verwerking van facturen door Opdrachtgever gewaarborgd is.
Eis 11.7	Opdrachtnemer ontvangt een ontvangstbevestiging van de factuur. Indien deze



	uitblijft, dient Opdrachtnemer proactief contact op te nemen met Opdrachtgever.
Eis 11.8	<p>Iedere factuur dient minimaal de volgende gegevens te bevatten:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Inkooporder-id (verplicht; bij ontbreken vindt geen betaling plaats en zal de factuur worden geretourneerd); b) betreffende afdeling; c) projectnummer en projectomschrijving (indien van toepassing); d) omschrijving van de geleverde prestaties (producten/diensten); e) daadwerkelijk geleverde aantallen en specificaties; f) prijs per eenheid en het totaalbedrag; g) datum van levering; h) BTW-bedrag; i) BTW-nummer van Opdrachtnemer; j) KvK-nummer van Opdrachtnemer (indien van toepassing); k) Bankrekeningnummer (IBAN) van Opdrachtnemer.
Eis 11.10	Bij vragen over reeds ingediende facturen dient Opdrachtnemer contact op te nemen met: crediteuren@rijswijk.nl
Eis 11.11	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om nadere technische specificaties te stellen ten aanzien van de factuurstructuur.
Eis 11.12	Het in rekening brengen van aanvullend meerwerk en/of overige kosten is niet toegestaan zonder overleg en schriftelijk akkoord van Opdrachtgever. Opdrachtgever kan niet achteraf geconfronteerd worden met kosten die niet vooraf door Opdrachtnemer zijn genoemd. Deze worden dan ook niet achteraf betaald door Opdrachtgever.
Eis 11.13	De tarieven die door Opdrachtnemer zijn geoffreerd (bij de Inschrijving) in Bijlage 2 staan vast gedurende de initiële looptijd van de Raamovereenkomst. Het indexerende van de tarieven is toegestaan conform de Raamovereenkomst.
Eis 11.14	De opgegeven tarieven in Bijlage 2 zijn exclusief BTW en all-in tarieven. Dat wil zeggen; alle kosten die nodig zijn om de gevraagde inventaris te leveren/in te richten en aanverwante diensten zijn inbegrepen. Dit zijn bijvoorbeeld (maar niet limitatief); bestellen, laden- en lossen, transport- en (af)leveringskosten DDP (Incoterms®2020), verpakingskosten, opslagkosten, installatie- en montagekosten, verpakingskosten, onderhoudskosten, plaatsing, opmeten, leeghalen, voorraadbeheer, retournamekosten, afvalkosten, administratiekosten, overheadkosten, reis-, parkeer-, verblijfs- en/of voorrijkosten, kosten voor verzekeringen, leges, overige belastingen en/of heffingen, Implementatie en Gebruiksklaar maken etc.