

Bijlage A - Programma van eisen

AANBESTEDING LEVEREN, INHUIZEN, MONTEREN VAN
KANTOOR- EN SCHOOLMEUBILAIR



Datum: ~~15-06-2026~~08-07-2026

Versie: ~~1-02~~.0

Inhoudsopgave

Eisen voor perceel 1, 2 en 3	2
Eisen aan de in te zetten medewerkers	2
Eisen met betrekking tot de dienstverlening/levering	3
Technische eisen aan het meubilair	4
Eisen met betrekking tot duurzaamheid en milieu	6
Eisen met betrekking tot financiën	6
Eisen met betrekking tot communicatie, overleg en rapportages	7
Eisen perceel 1 en 2	9
Bestelproces	9
Technische eisen aan het meubilair	11
Eisen met betrekking tot financiën	15
Eisen perceel 3	15

EISEN VOOR PERCEEL 1, 2 EN 3	
Eisen aan de in te zetten medewerkers	
1.	De opdrachtnemer zet uitsluitend ingewerkte medewerkers in die beschikken over de (interne) opleiding of instructie, kennis en ervaring die vereist is voor correcte uitvoering van hun werkzaamheden. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor dit te controleren.
2.	De met uitvoering van de dienstverlening belaste personeelsleden van opdrachtnemer beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift in ruim voldoende mate voor zover noodzakelijk voor de uitvoering van de opdracht.
3.	De medewerkers van opdrachtnemer zijn representatief voor de organisatie, zowel in kleding als in gedrag. Personeel dat wordt ingezet onder de verantwoordelijkheid van opdrachtnemer dient zich te houden aan de op de locatie geldende gedragsregels, waarbij gedacht moet worden aan parkeren binnen de vakken, niet roken, het telefoonbeleid etc.
4.	Indien een medewerker van opdrachtnemer zich niet houdt aan de gestelde regels en eisen, vindt eerst een waarschuwing plaats. Opdrachtnemer treedt hierover in contact met de (centrale) contractmanager van opdrachtgever, en opdrachtnemer spreekt de betreffende medewerker op het gedrag aan. Indien voor de tweede maal geconstateerd wordt dat dezelfde medewerker van opdrachtnemer de gestelde regels en eisen niet naleeft, wordt deze op eerste verzoek van opdrachtgever vervangen.
5.	Indien opdrachtgever niet tevreden is over de kwaliteit van (één van) de medewerkers volgt overleg tussen opdrachtgever en opdrachtnemer. Indien de dienstverlening niet verbetert na overleg, garandeert opdrachtnemer adequate vervanging, in overleg met opdrachtgever.
6.	Opdrachtnemer dient voor de uitvoering van de werkzaamheden toe te zien op een juiste naleving van de Arbo-wetgeving en van toepassing zijnde door opdrachtgever verstrekte voorschriften door zijn medewerk(st)ers.

	Eisen met betrekking tot de dienstverlening/levering
7.	Opdrachtnemer staat ervoor in dat hij de dienstverlening/producten zoals omschreven in de aanbestedingsdocumenten, gedurende de looptijd van de raamovereenkomst - en de eventueel verlengde looptijd - kan leveren in de soort en kwaliteit zoals in deze aanbesteding is gevraagd.
8.	Opdrachtnemer dient de veiligheid van de gebruikers van de school en de directe omgeving tijdens de uitvoering van de werkzaamheden te garanderen.
9.	Opdrachtnemer neemt passende maatregelen om de continuïteit van de dienstverlening te borgen in geval van ziekte of uitstroom van personeel, beschikbaarheid van materieel of anderszins.
10.	Het oude meubilair van de opdrachtgever wordt, indien de opdrachtgever dit wenst, kosteloos afgevoerd door de opdrachtnemer en geschonken aan een goed doel. Opdrachtnemer kiest hierbij zelf een organisatie uit en koppelt de bestemming van het meubilair aan de opdrachtgever terug. Een overzicht van het af te voeren meubilair (soorten en aantallen) worden door de school aangeven bij de bestelling of minicompetitie uitvraag.
11.	Indien het afvoeren van het oude meubilair onderdeel is van de opdracht, dan is de opdrachtnemer verantwoordelijk voor het verzamelen van het oude meubilair uit alle ruimten binnen de school.
12.	Het (nieuwe) meubilair wordt geplaatst op de door de opdrachtgever aangewezen plek (volgens afspraak/tekening).
13.	Ontvangst van meubilair geldt niet als acceptatie. Acceptatie vindt plaats door ondertekening van het document Afleveringsprotocol (Bijlage F) door de bevoegde contactpersoon van de desbetreffende locatie.
14.	De levertijd bedraagt maximaal 12 weken vanaf het moment van bestellen, tenzij anders overeengekomen met de opdrachtgever.
15.	De opdrachtnemer is tijdens het afvoeren van het oude meubilair en het plaatsen van het nieuwe meubilair verantwoordelijk voor het aanbrengen van deugdelijk beschermingsmateriaal aan kozijnen, deuren, vloeren en dergelijke. Beschadigingen aan het gebouw van de opdrachtgever veroorzaakt door de opdrachtnemer, worden ten laste van de opdrachtnemer gebracht.
16.	Indien tijdens het in- en/of uithuizen onverhoopt beschadigingen ontstaan, meldt de opdrachtnemer dit direct aan de bevoegde contactpersoon van de desbetreffende locatie.
17.	Het meubilair wordt door de opdrachtnemer bij het plaatsen getest op een correcte werking van de functies (o.a. controle van de verschillende instelmogelijkheden) van het meubilair.
18.	Bij levering dient de opdrachtnemer de meubels af te stellen op de gemiddelde gebruiker en instructies te geven over (veilig) gebruik, instelling en onderhoud. In overleg met de opdrachtgever leidt de opdrachtnemer personeelsleden op ten aanzien van montage, demontage en eenvoudige reparatie van het meubilair. De opdrachtgever zal hiervoor personeelsleden vrijmaken van andere werkzaamheden.
19.	Het is de opdrachtnemer niet toegestaan werkzaamheden te laten uitvoeren door derden, tenzij partijen schriftelijk anders overeenkomen. Voor het geval de opdrachtnemer zelf tijdelijk in de praktische onmogelijkheid komt te verkeren leveringen verder uit te voeren, is hij verplicht met derden een zodanige regeling te treffen, dat de continuïteit tegen de geldende voorwaarden is gegarandeerd. Hiervan moet de opdrachtgever vooraf schriftelijk in kennis worden gesteld en schriftelijk toestemming geven.
20.	Verpakkingsmaterialen worden door de opdrachtnemer retour genomen en zijn volledig herbruikbaar en/of recyclebaar. Bij onheus gebruik van containers van de opdrachtgever wordt de volledige lediging doorbelast. Het verpakkingsmateriaal dient kosteloos dezelfde dag retour te worden genomen.

21.	Het gemonteerde meubilair wordt schoongemaakt en vrij gemaakt van sticker- en of ander verpakkingsmateriaal (opdrachtnemer zorgt zelf voor schoonmaakartikelen om het meubilair te kunnen schoonmaken)
22.	De voor montage gebruikte ruimten worden opgeruimd en bezemschoon achtergelaten.
23.	De opdrachtnemer garandeert een leveringsbetrouwbaarheid van minimaal 98%. Dat wil zeggen dat 98% van de leveringen juist, volledig en tijdig worden uitgevoerd.
24.	Indien de levering van het meubilair niet uiterlijk op de overeengekomen leverdatum plaatsvindt, en dit directe gevolgen heeft voor het primaire proces van de opdrachtgever, is opdrachtnemer verplicht om kosteloos tijdelijk vervangend meubilair ter beschikking te stellen totdat de definitieve levering heeft plaatsgevonden.
25.	In geval van een foutieve en/of beschadigde levering en/of niet correct werkend meubilair, zorgt de opdrachtnemer voor een nieuwe levering of tijdelijke oplossing in overleg met de opdrachtgever, zonder daar kosten voor in rekening te brengen.
26.	Deelleveringen worden enkel toegestaan na akkoord van de bevoegde contactpersoon van de desbetreffende locatie.
27.	De opdrachtnemer kan in voorkomende gevallen op verzoek van de opdrachtgever tijdelijk huurmeubilair leveren. Dit betreft onvoorziene situaties, zoals na calamiteiten. De opdrachtnemer en de opdrachtgever maken hier nadere afspraken over.
28.	Bij projecten waar meerdere ruimten binnen 1 school ingericht moeten worden, levert de opdrachtnemer een projectmanager die de uit- en inhuizing begeleidt en het centrale aanspreekpunt is voor de opdrachtgever.
29.	Bij het plaatsen van de bestelling worden de leverdata schriftelijk vastgelegd. Indien levering, bijvoorbeeld door uitloop in de planning van de opdrachtgever, niet op de overeengekomen leverdatum kan plaatsvinden, houdt opdrachtnemer de reeds geproduceerde en bestelde materialen vanaf het overeengekomen levermoment tot maximaal vier weken kosteloos in depot voor de opdrachtgever. Indien de vertraging langer dan vier weken duurt en deze aan de opdrachtgever is toe te rekenen, treden opdrachtgever en opdrachtnemer met elkaar in overleg om passende vervolgafspraken te maken.
30.	De opdrachtnemer kan zowel nieuw als recycled meubilair leveren. In de aanvraag geeft de opdrachtgever aan of het te leveren meubilair gerecycled of nieuw moet zijn.
31.	Op verzoek van opdrachtgever refurbished opdrachtnemer het bestaande meubilair (mits het meubilair hiervoor geschikt is).
32.	De termijn van klachtenafhandeling tussen melding van een klacht bij de opdrachtnemer en het verhelpen van de klacht bedraagt ten hoogste 14 dagen.
Technische eisen aan het meubilair	
33.	Bij normaal gebruik dient het meubilair een minimale levensduur te hebben van minimaal 16 kalenderjaren.
34.	De garantieperiode is minimaal 10 jaar. Tijdens de garantieperiode worden geen kosten in rekening gebracht voor bijvoorbeeld reparatie, onderdelen, service, voorrijkosten of administratiekosten. Hierbij wordt uitgegaan van normaal gebruik van het meubilair.
35.	Opdrachtnemer garandeert dat de door hem te leveren producten gedurende de looptijd van de overeenkomst en gedurende de volledige garantietermijn van onveranderde, goede kwaliteit, kleur, vormgeving, etc. zijn en blijven. De producten dienen in alle opzichten te voldoen aan de gebruikelijke

	eisen van deugdelijkheid, doelmatigheid, taak geschiktheid, afwerking, normen, specificaties, overheidsvoorschriften en milieubepalingen.
36.	De inschrijver biedt uitsluitend meubelproducten aan waarvan hij garandeert dat deze producten, inclusief bijbehorende onderdelen en varianten, gedurende minimaal 4 jaar na initiële levering aan de betreffende school leverbaar blijven. Indien een product binnen deze periode uit het assortiment dreigt te worden genomen, is de inschrijver verplicht om dit minimaal 6 maanden vooraf te melden aan de desbetreffende school en, indien gewenst, een gelijkwaardig of beter alternatief te leveren, zonder meerkosten.
37.	Tijdens de garantietermijn wordt het meubilair vervangen, dan wel tot volle tevredenheid van de opdrachtgever gerepareerd binnen 6 weken. Indien de opdrachtgever dat wenst, plaatst opdrachtnemer kosteloos tijdelijk vervangend meubilair voor de overbruggingsperiode.
38.	Vervangende onderdelen moeten tot 10 jaar na datum van aflevering van het meubel kunnen worden na geleverd. Onder "onderdelen" worden alle componenten van het meubel verstaan: van werkblad en zitting tot scharnieren, wieltjes, etc.
39.	Het meubilair voldoet aan algemene veiligheids- kwaliteitseisen zoals die zijn vastgelegd in de actuele Arboret- en regelgeving (Arbeidsomstandigheden besluit). De volgende normen zijn minimaal van toepassing: • Leerlingenmeubilair NEN-EN 1729-1 • Kantoormeubilair: NPR 1813 • Werkplek stoelen: NEN-EN 1335 (deel 1,2,3) en NEN-EN 16139 • Bureau: NEN-EN 527 (deel 1,2,3) en NEN-EN 3087 • Vergadertafel: NEN-EN 15372 • Vergaderstoel: NEN-EN 16139
40.	Ten aanzien van sleutels geldt: • Het meubilair waar een slot in zit, wordt met de originele sleutel op de werkplek opgeleverd • De opdrachtgever ontvangt direct de reserve sleutel • De opdrachtnemer levert binnen 1 week na oplevering in Excel formaat een lijst aan met alle meubels die een slot hebben met bijbehorende sleutelnummers • Nalevering van sleutels is binnen 1 week na oplevering mogelijk • Voor kasten en ladenblokken is 1 moedersleutel beschikbaar en deze wordt kosteloos meegeleverd
41.	Bij normaal gebruik van het meubilair mogen geen allergische reacties voorkomen.
42.	Het meubilair is kras-, stoot- en slijtvast en splintervrij afgewerkt.
43.	Het meubilair veroorzaakt geen beschadigingen aan de vloer. • De stoelen en tafels zijn voorzien van zachte glijders vervaardigd uit tapijt (geen teflon, rubber etc.) • Bureaustoelen met zwenkwielen zijn voorzien van wielen die passen bij de vloer • Kast die verschoven kunnen worden zijn voorzien van doppen en/of wielen die geen beschadigingen veroorzaken.
44.	De zachte glijders gaan minimaal 6 jaar mee en zijn daarna makkelijk te vervangen.
45.	De doppen/glijders zijn geluidswerend (no-noise).
46.	De doppen op het frame zitten vast, en zijn niet gemakkelijk los te maken.
47.	Het meubilair is vrij van technisch onderhoud.

48.	Meubilair en onderdelen daarvan zijn niet demonteerbaar voor medewerkers of leerlingen van de opdrachtgever zonder uitzonderlijk gereedschap.
49.	Het meubilair is bestand tegen intensief en veelvuldig gebruik, waaronder ook het verschuiven of verplaatsen daarvan.
50.	Het meubilair is stabiel.
51.	Het meubilair bevat zo weinig mogelijk vervuilende richels, naden en hoeken.
52.	Het meubilair is nat afneembaar of de materialen van het meubilair zijn gemakkelijk te reinigen met gangbare, neutrale middelen bij toepassing van regulier schoonmaakbeleid. Een schoonmaakinstructie wordt bij het meubilair geleverd.
53.	De bladen zijn krasbestendig bij normaal gebruik. De randafwerking dient van dermate kwaliteit te zijn dat het niet snel loslaat. Een afplakrand is niet afdoende.
54.	Het meubilair is kwalitatief passend bij de doelgroep.
Eisen met betrekking tot duurzaamheid en milieu	
55.	Opdrachtgever spant zich samen met opdrachtnemer in voor het realiseren van meer duurzaamheid en meer positieve effecten op milieu, zoals: • Minimaliseren van transportbewegingen, bijvoorbeeld door een zo efficiënt mogelijke planning • Reductie van CO₂-uitstoot, bijvoorbeeld door de inzet van emissievrije voertuigen • Stimuleren van minimaliseren van afvalstromen, bijvoorbeeld door hergebruik van beschermingsmateriaal tijdens vervoer
56.	Eventuele beperkingen in toegang tot milieuzones zijn voor rekening en risico van de opdrachtnemer en mogen de dienstverlening niet beïnvloeden.
57.	Indien in het aangeboden meubilair hout wordt verwerkt, dient het hout aantoonbaar duurzaam geproduceerd te zijn. De opdrachtnemer overlegt op verzoek een aantoonbaar PEFC of FSC keurmerk c.q. certificaat.
Eisen met betrekking tot financiën	
58.	De tarieven mogen nooit hoger zijn dan de marktconforme tarieven. Indien de tarieven na indexatie hoger zijn dan marktconform, dan past de opdrachtnemer de tarieven aan. Zie ook eis 62.
59.	De door opdrachtnemer aangeboden prijzen en tarieven, zowel in deze aanbesteding, als bij bestellingen, als in de minicompetities, dienen te zijn gesteld exclusief btw en inclusief overige belastingen, heffingen, verzekeringen, orderkosten, leveringskosten, transportkosten, parkeerkosten en/of overige verblijfskosten te zijn en alle overige denkbare kosten. De prijzen dienen gesteld te zijn in euro's. De door opdrachtnemer opgegeven tarieven dienen all-in tarieven te zijn.
60.	Overige kosten buiten de opgegeven tarieven om worden tijdens de contractduur niet geaccepteerd.
61.	Voor het opstellen van offertes (inclusief inrichtingstekeningen) voor additionele opdrachten worden geen kosten in rekening gebracht.
62.	Opdrachtnemer garandeert dat gedurende de gehele looptijd aan opdrachtgever geleverd wordt tegen marktconforme tarieven. Onder marktconform wordt verstaan wat voor de invulling van een bepaalde behoefte een gangbare prijs is die in de markt wordt aangeboden. Indien uit andere offertes blijkt dat de prijzen voor kantoor- en schoolmeubilair met gelijkwaardige specificaties en dienstverlening meer dan 5% lager zijn dan de door de opdrachtnemer aangeboden prijzen, en deze lagere prijzen door ten minste twee (2) andere marktpartijen worden aangeboden, erkent de opdrachtnemer dit prijsverschil.

	Indien de opdrachtnemer vervolgens niet bereid is om tegen deze lagere prijs te leveren, is opdrachtgever gerechtigd het betreffende kantoor- en schoolmeubilair bij een derde partij aan te schaffen.
63.	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor producten ergens anders te bestellen, onder de volgende omstandigheden: • Wanneer het bestelde artikel niet tijdig geleverd kan worden (onder tijdig wordt verstaan, binnen de gestelde maximale levertijd van 12 weken) • Wanneer het bestelde artikel niet geleverd kan worden en opdrachtgever redelijkerwijze niet kan in stemmen met het door opdrachtnemer geboden alternatief • Wanneer, ook nadat aan opdrachtnemer een redelijke termijn voor herstel is geboden, de geleverde producten bij de levering niet worden geaccepteerd (gronden hiervoor kunnen onder andere zijn: het artikel is kapot, het verkeerde artikel is geleverd, het artikel voldoet niet aan de omschrijving in de offerte/webshop) • Wanneer de prijzen van de artikelen niet marktconform zijn • Bij perceel 3: wanneer er geen sprake is van marktwerking door stelselmatig afhaken van meerdere partijen bij de minicompetitie • Voor het inkopen door individuele scholen van decoratieve aankleding in de vorm van klein meubilair tot een maximumbedrag van € 2.500 per jaar exclusief btw.
64.	Leverancier stuurt per nadere opdracht één factuur, en per mail één factuur. Verzamelacturen worden niet geaccepteerd.
65.	Op iedere factuur zijn de volgende gegevens vermeldt: • Datum orderformulier • Omschrijving geleverde producten/diensten • Factuuradres • Schoolnaam en adresgegevens • Kostenplaats • Naam besteller • Factuurbedrag exclusief btw, btw percentage, btw bedrag en factuurbedrag inclusief btw • Projectcode/omschrijving (indien van toepassing) • Contractnummer Afas (wordt na gunning gedeeld) • Bij termijnbetalingen vermeldt u per factuur de betreffende termijn en het totaal aantal afgesproken termijnen.
66.	Facturen die niet de geëiste informatie bevatten en/of voldoen aan de voorwaarden conform de (concept) overeenkomst worden niet door opdrachtgever in behandeling genomen.
67.	Alle facturen worden digitaal verstuurd naar één centraal factuur adres van opdrachtgever: digifactuur@lucasonderwijs.nl
68.	Facturering van opdrachten boven de €30.000,- exclusief btw vindt plaats volgens onderstaande termijnen: 1^e termijn: 50% bij opdracht/voor levering 2^e termijn: 45% na oplevering 3^e termijn: 5% na nazorg/ oplossen restpunten, voor zover dit van toepassing is
Eisen met betrekking tot communicatie, overleg en rapportages	
69.	Opdrachtnemer is proactief in het geven van gevraagd en ongevraagd advies met betrekking tot relevante (markt)ontwikkelingen en/of overige zaken die van invloed kunnen zijn op het inkopen van kantoor- en schoolmeubilair.

70.	Opdrachtnemer signaleert proactief en tijdig risico's die de beschreven doelen en het resultaat van deze raamovereenkomst of nadere overeenkomst bedreigt. Opdrachtnemer identificeert beheersmaatregelen en legt deze voor aan de (centrale)contractmanager van de opdrachtgever.
71.	Opdrachtnemer beschikt over één vaste contactpersoon (accountmanager) als aanspreekpunt voor opdrachtgever, en, bij afwezigheid van deze, één vervangende contactpersoon. De eventuele backoffice van opdrachtnemer bestaat uit eveneens een vaste contactpersoon.
72.	Deze contactpersonen van opdrachtnemer zijn op werkdagen tijdens kantoortijden telefonisch en via de e-mail bereikbaar. Voor de accountmanager geldt dat een eerste reactie op een verzoek of vraag van opdrachtgever binnen maximaal twee werkdagen gegeven moet zijn. Telefonische bereikbaarheid van de backoffice betekent binnen vijf minuten daadwerkelijk persoonlijk contact met een medewerker of binnen maximaal twee werkdagen een reactie op de mail. De kennis en bevoegdheid van de accountmanager en de backoffice is van dien aard dat praktisch alle verzoeken en vragen dezelfde dag behandeld of beantwoord kunnen worden.
73.	De communicatie met betrekking tot operationele zaken, vindt plaats tussen opdrachtnemer en de verantwoordelijke van de school.
74.	De communicatie met betrekking tot tactische en strategische zaken, vindt plaats tussen opdrachtnemer en de (centrale) contractmanager.
75.	Tweemaal per jaar vindt er tactisch overleg plaats tussen de accountmanager van opdrachtnemer en de (centrale) contractmanager van opdrachtgever. In dit overleg wordt de dienstverlening besproken, de volgende punten kunnen aan de orde komen: • Managementrapportages; • KPI's; • Klachten en meldingen; • Optimalisatie overeenkomst en proces: innovatie en besparingsmogelijkheden; • Contractuele afspraken en mutaties; • Knelpunten/escalaties vanuit operationeel niveau; • <u>Communicatie en samenwerking tussen opdrachtnemer en scholen;</u> • <u>Doorgevoerde wijzigingen;</u> • <u>Advies/verbetervoorstellen;</u> • Eventuele overige punten.
76.	Eenmaal per jaar vindt er strategisch overleg plaats tussen de (centrale) contractmanager, de pakketeigenaar (hoofd van de afdeling Facilitaire Zaken) en de op strategisch niveau eindverantwoordelijke van opdrachtnemer, zoals bijvoorbeeld de leidinggevende van de accountmanager. De volgende punten kunnen in dit overleg aan de orde komen: • Ernstige escalaties/ verbetertrajecten; • Evaluatie van het afgelopen jaar; • Vooruitblik naar het volgende jaar; • Marktonwikkelingen; • Ontwikkelingen binnen de organisatie van de opdrachtnemer en opdrachtgever.
77.	Deze gesprekken vinden kosteloos plaats op een door opdrachtgever aangewezen locatie. In de situatie dat opdrachtgever of opdrachtnemer behoefte heeft aan een tussentijds gesprek dient dit ten spoedigste plaats te vinden (kosteloos).
78.	Verslaglegging van de overleggen (dat wil zeggen: gemaakte afspraken en actielijst) gebeurt door opdrachtnemer. Opdrachtnemer levert deze binnen vijf werkdagen aan bij de (centrale) contractmanager. Pas na akkoord van opdrachtgever is het document definitief.
79.	Opdrachtnemer levert tweemaal per jaar een managementrapportage aan. Indien de opdrachtnemer meerdere percelen bedient, wordt er per perceel een managementrapportage gemaakt.

	Opdrachtnemer stuurt de (centrale) contractmanager uiterlijk twee weken voorafgaand aan het tactisch overleg de managementrapportage per e-mail toe. Een managementrapportage bestaat uit: • Overzicht van de lopende opdrachten per school; • Overzicht van de uitgevoerde opdrachten per school; ◦ Welke producten zijn per school geleverd inclusief aantallen en kosten; • (Perceel 3) overzicht van de ontvangen minicompetitie uitvragen; • Gerealiseerde levertijd, van moment van bestellen tot de daadwerkelijke volledig afgeronde leverdatum. • Welk percentage van de geleverde producten is circulair/refurbished? • In welke van de geleverde producten is hout verwerkt? Om aan te tonen dat het hout duurzaam geproduceerd is, overlegt opdrachtnemer een PEFC of FSC keurmerk; • Welk percentage van de geleverde producten is tijdig geleverd? • Welk percentage van de geleverde producten is direct correct geleverd? • Overzicht van klachten en wijze van afhandeling; • Doorlooptijden van de klachtafhandeling; • Doorgevoerde wijzigingen; • Advies/verbetervoorstellen; Op verzoek levert opdrachtnemer een rapportage op schoolniveau aan.
80.	Klachten worden in eerste instantie door de opdrachtnemer met de contactpersoon van de school afgehandeld. Opdrachtnemer reageert binnen één werkdag op klachten over de dienstverlening en/of de geleverde producten, de toegestane duur van de klachtenafhandeling vindt in overleg met de school plaats. Rekening houden met de gestelde maximale termijn in eis 32. Alle klachten en meldingen door de scholen worden door opdrachtnemer geregistreerd. Indien een klacht niet naar tevredenheid van de contactpersoon van de school wordt opgelost, wordt de klacht geëscaleerd naar de (centrale) contractmanager. Mocht dat niet leiden tot een oplossing, dan zal geëscaleerd worden naar de pakketeigenaar.
81.	Bij klachten van ernstige aard of klachten die herhaaldelijk voorkomen, stelt opdrachtnemer een dedicated person beschikbaar (zoals een klachtenmanager), tenminste totdat er een structurele oplossing is voor de klachten.
82.	In het geval opdrachtnemer de afgesproken KPI's en/of afgesproken dienstverlening niet behaalt, kan opdrachtnemer verzocht worden een verbeterplan aan te leveren. Opdrachtnemer legt dit plan binnen twee weken na opvraging ter goedkeuring voor aan opdrachtgever. De voortgang van het verbeterplan wordt na vier weken, tenzij anders overeengekomen, geëvalueerd met opdrachtnemer. Indien het verbeterplan niet (goed) wordt nageleefd of niet de gewenste effectiviteit heeft, wordt de tekortkoming vastgelegd en een nieuwe termijn afgesproken waarbinnen de tekortkoming opgelost moet zijn. Als dit evenmin tot het gewenste resultaat leidt, dan kan de opdrachtgever een officiële in gebrekestelling sturen met daarin een redelijke termijn om de dienstverlening alsnog op het afgesproken niveau te krijgen. Indien deze officiële in gebrekestelling ook niet tot het gewenste resultaat leidt, is opdrachtgever gerechtigd het contract eerder te ontbinden. Tijdens dit gehele traject is opdrachtgever gerechtigd om jaarlijkse indexering niet toe te staan. Zodra de dienstverlening op het afgesproken niveau is, is indexatie, na toestemming van de opdrachtgever, wel toegestaan.
83.	De opdrachtnemer beschikt over een klachtenprocedure die gebruikt kan worden voor de opdracht. De opdrachtnemer dient deze aan te leveren in de implementatiefase.
EISEN PERCEEL 1 EN 2	
Bestelproces	
84.	Lucas Onderwijs wenst op twee manieren een bestelling te kunnen plaatsen. Via een online bestelportaal (gekoppeld aan AFAS) en door een offerte op te vragen bij de accountmanager/ de backoffice.

85.	Opdrachtnemer stuurt binnen 5 werkdagen na aanvraag de offerte aan de opdrachtgever, tenzij anders afgesproken.
86.	De opdrachtnemer dient, op verzoek, een bezoek op locatie van de school uit te voeren ten behoeve van het verstrekken van advies over de toe te passen producten en/of inrichting. Het locatiebezoek wordt na aanvraag binnen 14 kalenderdagen ingepland en wordt uitgevoerd door een ter zake kundige medewerker van de opdrachtnemer.
87.	Het online bestelportaal en de koppeling met AFAS wordt gerealiseerd in de eerste 6 maanden van de overeenkomst.
88.	Opdrachtnemer levert kosteloos een bestelportaal waar Lucas Onderwijs zelfstandig online op een gebruiksvriendelijke manier meubilair uit het kernassortiment naar wens kan bestellen.
89.	Opdrachtgever wil keuze kunnen maken uit het hele assortiment leerling meubilair, werkplekinrichtingen en kasten dat Opdrachtnemer beschikbaar heeft.
90.	Opdrachtnemer is verplicht het bestelportaal (webshop) kosteloos te koppelen met AFAS via een gestandaardiseerd OCI-profiel en draagt zorg voor de volledige inrichting en werking van deze koppeling. Meer informatie over de koppeling is hier te vinden: Inkoopaanvraag via eigen OCI-koppeling inrichten (Profit-definitie) - Help Center Nederland
91.	Indien zich issues voordoen met de OCI-koppeling, handelt opdrachtnemer proactief en neemt hij direct contact op met AFAS om het issue gezamenlijk en zo spoedig mogelijk op te lossen.
92.	Alleen het aan te bieden kernassortiment voor Lucas Onderwijs is zichtbaar, niet het complete assortiment van opdrachtnemer. Dit wordt tijdens de implementatie afgestemd met de (centrale) contractmanager.
93.	Het geleverde bestelportaal voldoet aan de volgende eisen met betrekking tot functionaliteit: • Het indienen van bestellingen; • Productcatalogus: Up-to-date overzicht van beschikbare producten, actuele prijzen en verwachte leverdata; • Zoekfunctionaliteit: Zoeken naar meubilair binnen assortiment; • Productinformatie: Gedetailleerde specificaties en afbeeldingen.
94.	De webshop is beschikbaar in de Nederlandse taal.
95.	De webshop dient beveiligd te zijn tegen misbruik door derden, door onbevoegden, calamiteiten en dataverlies.
96.	Opdrachtbevestiging van de digitale bestelling moet per mail naar meerdere personen gestuurd kunnen worden.
97.	Opdrachtnemer hanteert geen drempel m.b.t. het afnemen van minimale aantallen.
98.	Bij bestellingen via het bestelportaal kunnen facturen enkel betaald worden als de gehele bestelling geleverd en geaccordeerd is.
99.	Partijen stellen vast dat opdrachtnemer bij de verwerking van persoonsgegevens in het kader van de tussen partijen gesloten overeenkomst optreedt als zelfstandige verwerkingsverantwoordelijke in de zin van artikel 4 lid 7 AVG. Opdrachtnemer bepaalt zelfstandig het doel van en de middelen voor de verwerking van persoonsgegevens. Indien op enig moment komt vast te staan, hetzij op basis van een hernieuwde beoordeling door partijen, hetzij op basis van een uitspraak van een toezichthoudende autoriteit, rechterlijke instantie of bindend advies, dat opdrachtnemer bij de verwerking van persoonsgegevens in het kader van de

	samenwerking met opdrachtgever dient te worden aangemerkt als verwerker in de zin van artikel 4 lid 8 AVG, verbindt opdrachtnemer zich onverkort en onverwijld medewerking te verlenen aan het aangaan van een verwerkersovereenkomst.
Technische eisen aan het meubilair	
100.	Het aangeboden school- en kantoormeubilair dient afkomstig te zijn uit één productlijn, zodat een uniforme uitstraling binnen de gehele inrichting wordt gewaarborgd.
101.	Opdrachtgever wenst te kunnen kiezen uit minimaal 4 verschillende productlijnen, die voldoen aan de gestelde eisen en passen binnen de op het prijzenblad opgegeven prijsrange.
	Leerling stoelen
102.	De stoel is aanhangbaar aan de leerling tafel, waarbij er geen beschadiging aan de tafel of stoel ontstaat.
103.	De stoel is goed tilbaar qua gewicht en afmeting voor de passende leeftijd.
104.	Stoelen zijn leverbaar met de volgende frames 4-poot, Slede- of C-frame.
105.	Stoelen zijn te leveren met een kuip en met een aparte rugleuning en zitting <u>(enkel voor houten stoelen)</u> .
106.	Frames van de stoelen zijn van staal/aluminium en zijn glad afgewerkt.
107.	Het frame is gecoat en is te leveren in minimaal 5 kleuren, waaronder wit en licht grijs.
108.	De kunststof kuip en/of de rugleuning en zitting van de stoelen zijn verkrijgbaar in minimaal 5 kleuren, waaronder zwart <u>of donkergrijs</u> en blauw.
109.	De houten kuip en/of de rugleuning en zitting van de stoelen zijn verkrijgbaar in minimaal <u>5 kleuren waaronder 2 houtdesigns (beuken, licht- eiken en/of ahorn)</u> 5 houtdesigns, waaronder beuken, licht eiken en ahorn.
110.	Perceel 1 (PO): <u>Stoelen dienen leverbaar te zijn in de volgende uitvoeringen:</u> <u>zonder voetenplank;</u> <u>met een vaste voetenplank;</u> <u>met een verstelbare (handmatig verstelbare) óf instelbare (met gereedschap verstelbare) voetenplank.</u> Stoelen zijn leverbaar zonder voetenplank, en ook met een vaste, een verstelbare (met de hand) en een instelbare (met gereedschap) voetenplank.
111.	U kunt leerling stoelen leveren passend bij de doelgroep van het betreffende perceel.
112.	Stoelen voor aan hoge tafel (90 cm) maken onderdeel uit van het assortiment.
	Leerling tafels
113.	Tafels zijn leverbaar met de volgende frames 4-poot, C-frame of een T-poot.
114.	Frames van de tafels zijn van staal/aluminium en zijn glad afgewerkt.
115.	Het frame is gecoat en is te leveren in minimaal 5 kleuren, waaronder wit en licht grijs.
116.	De tafelbladen zijn leverbaar in minimaal 5 kleuren, waaronder meerdere houtdesigns (waaronder beuken, eiken en ahorn, en ook in antraciet.)
117.	U kunt leerling tafels leveren passend bij de doelgroep van het betreffende perceel.

118.	Hoge tafels (90 cm) maken onderdeel uit van het assortiment.
119.	Tafelbladen zijn leverbaar in HPL, melamine of gelijkwaardig materiaal.
120.	Perceel 1 (PO): Tafels zijn leverbaar met 2 gelijke laden, 1 grote lade, een boekenvak of zonder “opberg” mogelijkheid.
121.	Tafels moeten leverbaar zijn met afgeronde en ook met rechte hoeken.
122.	Het assortiment leerlingtafels bevat tafels die aan beide zijden van de tafel functioneel bruikbaar zijn voor leerlingen. De tafels zijn zodanig uitgevoerd dat geen constructieve elementen, zoals een dwarsbalk, het zitten aan een van de zijden belemmeren.
123.	Het assortiment leerlingtafels moet tafels bevatten waarvan de werkhoogte verstelbaar is binnen minimaal een bereik van 74 cm tot 115 cm.
124.	Het assortiment leerlingtafels moet verschillende maatvoeringen bevatten, waaronder minimaal een tafelblad van 70 cm x 50 cm.
	Instructie plek
125.	Er zijn minimaal 5 vormen instructietafels beschikbaar, waaronder minimaal een rechthoekige en een pacman vorm die aan het docentenbureau gezet kan worden en een “boon” vorm.
126.	Het assortiment bevat instructietafels in meerdere afmetingen, waaronder tafels geschikt voor instructie aan 4 leerlingen en tafels geschikt voor instructie aan 10 leerlingen, evenals tussenliggende formaten.
127.	Krukjes zijn leverbaar met en zonder voetensteuntjes.
128.	Krukjes zijn stapelbaar leverbaar.
129.	Het assortiment bevat krukjes geschikt voor aan tafels van 46 cm tot 115 cm.
130.	Het assortiment bevat ook in hoogte verstelbare krukken.
	Docentenbureau
131.	Bureaus zijn leverbaar met t- poot of 4-poot.
132.	Bureaus hebben een vaste hoogte of zijn instelbaar d.m.v. een slinger of elektrisch.
133.	Bureaus zijn beschikbaar in minimaal de volgende afmetingen breedte tussen de 140 en 200cm, diepte tussen de 80 en 90 cm.
134.	De niet instelbare bureaus zijn te plaatsen in een hoogte tussen de 72 en 80 cm.
135.	Het frame is gecoat en is te leveren in minimaal 5 kleuren, waaronder wit en licht grijs.
136.	De in hoogte instelbare bureaus zijn qua hoogte verstelbaar (slinger of elektrisch) tussen de 65-72 tot 130 cm.
137.	De tafelbladen zijn leverbaar in minimaal 5 kleuren, waaronder meerdere houtdesigns (waaronder beuken, eiken en ahorn en ook in antraciet.)
138.	Bij de bureaus kunnen kabelgoten geleverd worden.

139.	Bij de bureaus kunnen opbouw <u>of inbouw</u> powerunits (2x stroompunten en 1x USB-A en 1x USB-C) geleverd worden
140.	Bij de bureaus kunnen schaamschotten geleverd worden.
141.	Het assortiment bevat bureaus die zijn voorzien van een lade. Deze lade belemmert het werken aan het bureau niet en is zodanig gepositioneerd dat er voldoende been- en werkruimte beschikbaar blijft. De lade is afsluitbaar met een deugdelijk slot.
	Ladenblok
142.	Het ladenblok dient te zijn voorzien van zwenkwielen, waarbij ten minste twee wielen individueel blokkeerbaar zijn.
143.	Lade is voorzien van kantelbeveiliging d.m.v. contra gewicht.
144.	Ladenblok is leverbaar in staal en hout.
145.	Ladenblokken zijn leverbaar met minimaal 2 verschillende lade indelingen.
146.	De ladenblokken zijn afsluitbaar, zodat persoonlijke eigendommen en materialen veilig kunnen worden opgeborgen.
	Bureaustoelen
147.	Dynamisch synchroon mechaniek: Hierbij beweegt de zitting in een vaste verhouding tot de rugleuning. Wanneer de zitting een graad achterover kantelt, kantelt de rugleuning twee of drie keer zoveel.
148.	Stervoet voorzien van 5 tenen van staal of kunststof.
149.	Mechaniek dient vastgezet te worden als men een bepaalde beweging niet wenst in minimaal 4 standen of traploos.
150.	Mechaniek dient aan het gewicht van de persoon aangepast (versteld) te kunnen worden.
151.	Armleggers in hoogte, breedte en diepte verstelbaar.
152.	De bureaustoel is draaibaar.
153.	De zitting is in hoogte verstelbaar d.m.v. een veiligheidsgasveer.
154.	Het gasveermechaniek werkt zodanig dat in iedere hoogtestand "de vallende kracht van het gaan zitten" wordt opgevangen.
155.	Verstelbare zitdiepte, zonder daarbij gebruik te hoeven maken van gereedschap.
156.	De hoogte van de rugleuning komt minimaal tot aan de schouderbladen.
157.	De rugleuning kan voorzien worden van een lenden dan wel bekken ondersteuning.
158.	De lenden dan wel bekken ondersteuning dient in hoogte af te stemmen te zijn op het individu. Dit kan door het verstellen van de rugleuning dan wel verstelling van de lendesteun.
	Kasten
159.	Kasten zijn leverbaar als hoge kast (195 cm) en als halfhoge kast (105 cm).
160.	Bij de halfhoge kasten kan een topblad geleverd worden.

161.	Kasten zijn leverbaar in verschillende breedte maten tussen 75 en 200 cm.
162.	Het assortiment kasten dient minimaal beschikbaar te zijn in de dieptematen <u>tussen de 30 cm en 60 cm</u> .
163.	Halfhoge kasten op wieltjes zijn leverbaar (met mogelijkheid om te kiezen of je de wielen wil blokkeren).
164.	De kasten zijn beschikbaar met planken, uittrekplank of systeem voor hangmappen.
165.	De kasten hebben jaloeziedeuren of 2 gewone deuren of schuifdeuren
166.	Afwijking in kastmaat van <u>5-centimeter- maximaal 10%</u> is toegestaan t.o.v. de hierboven genoemde maten.
167.	Kasten zijn leverbaar in staal en in hout.
168.	Kasten kunnen op slot.
169.	Kasten voor laden (voor leerlingen i.p.v. lade onder leerling tafel) moeten onderdeel uitmaken van het assortiment.
170.	Het assortiment moet open en halfopen kasten omvatten die geschikt zijn voor gebruik als ruimteafscheiding binnen een lokaal.
171.	Boekenkasten voor in een lokaal, moeten onderdeel zijn van het aangeboden assortiment.
	Vergadertafels
172.	De vergadertafel is stabiel en geschikt voor intensief dagelijks gebruik in onderwijsomgevingen.
173.	Het tafelblad is krasvast, slijtvast en eenvoudig te reinigen, uitgevoerd in HPL, melamine of gelijkwaardig materiaal.
174.	Het onderstel is vervaardigd uit staal of aluminium, glad afgewerkt en voorzien van een coating.
175.	De tafel is leverbaar in meerdere afmetingen, waaronder minimaal: – 160 × 80 cm – 180 × 80 cm – 200 × 100 cm – ronde variant Ø 120 cm
176.	De tafel is leverbaar in zowel vaste als verrijdbare uitvoering, waarbij de verrijdbare uitvoering is voorzien van geremde wielen.
177.	Het blad is leverbaar in minimaal 5 kleuren, waaronder wit, lichtgrijs en eiken-decor.
178.	Het frame is leverbaar in minimaal 3 kleuren, waaronder wit en zwart.
179.	De tafel heeft een draagvermogen van minimaal 100 kg gelijkmatig verdeeld.
180.	De tafel is leverbaar met geïntegreerd kabelmanagement, zoals kabeldoorvoeren of een kabelgoot.
181.	De tafel heeft afgeronde hoeken of een afgeronde randafwerking ter bevordering van veiligheid en duurzaamheid.
	Vergaderstoelen
182.	De vergaderstoel is geschikt voor langdurig zitten (minimaal 2–4 uur) en biedt ergonomische ondersteuning.
183.	De stoel is leverbaar met verschillende frame-typen, waaronder minimaal:

	– 4-poot – sledeframe – verrijdbaar onderstel
184.	De stoel is leverbaar met een kunststof kuip, gestoffeerde kuip of een combinatie van kunststof en stoffering.
185.	De stoel is leverbaar met en zonder armleuningen.
186.	Het frame is vervaardigd uit staal of aluminium, glad afgewerkt en voorzien van een coating.
187.	Het frame is leverbaar in minimaal 3 kleuren, waaronder zwart en wit.
188.	De kuip of stoffering is leverbaar in minimaal 5 kleuren, waaronder zwart, blauw en grijs.
189.	De stoel is stapelbaar (minimaal 6 stuks), tenzij het een verrijdbare uitvoering betreft.
190.	De stoel heeft een maximaal gebruikersgewicht van tenminste 120 kg.
191.	De stoel is voorzien van vloervriendelijke glijders geschikt voor harde en zachte vloeren.
Eisen met betrekking tot financiën	
192.	Opdrachtgever wil keuze kunnen maken uit het hele assortiment leerling meubilair, werkplekinrichtingen en kasten.
193.	Inschrijver vult op het prijzenblad een prijs voor de producten in het winkelmandje en geeft voor de verschillende categorieën een prijsrange op. De door opdrachtnemer opgegeven tarieven in bijlage M – Prijsopgaveformulier perceel 1 c.q. bijlage N – Prijsopgaveformulier perceel 2, gelden gedurende de overeenkomst. Zie bijlage B – concept raamovereenkomst perceel 1 en 2 voor de indexatie mogelijkheden.
194.	Alle geoffreerde tarieven en prijzen in bijlage M – Prijsopgaveformulier perceel 1 c.q. bijlage N – Prijsopgaveformulier perceel 2 zijn gebaseerd op de specificaties in het beschrijvend document en bijbehorende bijlagen en de ingediende inschrijving. Dat wil zeggen gebaseerd op alle eisen en de toezeggingen in de antwoorden op de gestelde gunningcriteria. Dit houdt in dat deze eisen en toezeggingen zijn inbegrepen in de aangeboden prijzen.
EISEN PERCEEL 3	
195.	Voor de nadere opdrachten worden prijzen uitgevraagd middels een offerteaanvraag of middels een minicompentie. De geoffreerde prijzen luiden in Euro's en zijn exclusief btw. Bij een verwachte uitgave (op basis van een periode van zes jaar) die lager is dan de in het vigerende inkoopbeleid genoemde waarde voor enkelvoudig onderhandse inkoopprocedures (thans € 70.000,- exclusief btw) kan de opdracht rechtstreeks worden gegund aan één van de opdrachtnemers (offerteaanvraag). Bij een verwachte uitgave die hoger is (uitgaande van zes jaar) wordt de opdracht verstrekt na gunning via een minicompentie tussen de opdrachtnemers.
196.	De prijzen ten aanzien van de nadere opdrachten omvatten de kosten van: • Alle eventueel uit te voeren inrichtingstekening-, meet-, teken-, show- en rekenkosten naar aanleiding van de inschrijving • Alle kosten in de ruimste zin van het woord zoals: transportkosten vrachtkosten, kosten toezichthoudend personeel (voor zover dit toezicht wordt uitgeoefend door de opdrachtnemer) • Inhuizen van meubilair, verwijderen van verpakkingsmateriaal en het gebruiksklaar opleveren van het meubilair • Instructie van het personeel van de opdrachtgever • De kosten van verticaal transport, inclusief kraanhuur (indien nodig), echter exclusief de- en hermontage van de gevel • De kosten van het horizontaal transport ter plaatse • De bemonstering en keuringen van de betreffende materialen

	• De kosten van containers voor de afvoer van eigen restmaterialen • Kosten met betrekking tot contractmanagement, administratie, facturering, creditering • Alle overige kosten De opdrachtnemer kan zich niet beroepen op nog niet berekende of extra kosten.
197.	Voor iedere nadere opdracht (naar aanleiding van een minicompetitie of een 1 op 1 gunning) geldt: De overeengekomen prijzen staan vast voor 1 jaar na gunning van de nadere opdracht. Na die periode mag de opdrachtnemer één keer per kalenderjaar de prijzen uit de inschrijving indexeren op basis van in de (concept) overeenkomst opgenomen indexatie mogelijkheden.
198.	Prijzen ten behoeve van naleveringen zijn gelijk aan de prijzen zoals vermeld in de inschrijving. Zie bijlage C - concept raamovereenkomst perceel 3 voor de indexatie mogelijkheden.
199.	De opdrachtnemer meldt iedere uitnodiging tot inschrijving voor een minicompetitie aan de (centrale) contractmanager.
200.	De school vraagt in een minicompetitie een inrichtingsplan uit o.b.v. wensen voor het gebruik van de ruimte en geeft hierbij een maximaal budget mee.
201.	Bij de aanbidding leveren de inschrijvers ook een planning aan, van uithuizen oud meubilair tot en met het opleveren van het nieuwe meubilair, waarbij wordt aangesloten op de in de uitvraag opgenomen planning.