Programma van eisen

Kantoormeubilair

Referentienummer: **2026-48**
Datum: 20-10-2026
Status: definitief
Versie: 1.2

Vertrouwelijkheidsniveau: Vertrouwelijk
Wijzigingen ten opzichte van versie 1.1 zijn gearceerd

GVB Door en door Amsterdam

Inhoudsopgave

Inleiding 3

1 Huidige situatie en scope 4
1.1 Huidige situatie 4
1.2 Locaties 4
1.3 Relevante ontwikkelingen 5
1.4 Scope van de dienstverlening 5

2 Assortiment meubilair 7
2.1 Algemeen 7
2.2 Algemene eisen standaard kantoormeubilair 7
2.3 Soorten meubilair 9
2.4 Garantie en levensduur 9
2.5 Ergonomische middelen en bijbehorende dienstverlening 10
2.6 Opslag en magazijn 10

3 Dienstverlening 11
3.1 Bestellen 11
3.2 Leveren 12
3.3 Inrichtingsadvies 15
3.4 Service en onderhoud 15
3.5 Meubelmanagement 16

4 Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen 18
4.1 Materiaalgebruik 18
4.2 Scheiden van materialen 20
4.3 Materialenpaspoort 20
4.4 Take-back garantie 21
4.5 Vervoer 21
4.6 Verpakkingen 21
4.7 Verantwoord (Sociaal) Ondernemen 21
4.8 Internationale Sociale Voorwaarden (ISV) 22

5 Personeel en organisatie 23
5.1 Personeel 23
5.2 Veiligheid, gezondheid, welzijn & milieu 24

6 Samenwerking en communicatie 25

Bijlagen 26

Inleiding

Dit programma van eisen is een informatiedocument waarin de eisen, uitgangspunten en randvoorwaarden voor het leveren en onderhouden van kantoormeubilair op alle locaties van GVB worden beschreven. Dit programma van eisen beschrijft de volgende onderdelen:

- Huidige situatie en scope (hoofdstuk 1): In dit hoofdstuk worden de doelstellingen en de huidige situatie beschreven. De huidige situatie dient als informatie en wordt aangevuld met de scope.
- Assortiment (hoofdstuk 2): In dit hoofdstuk wordt het assortiment beschreven met de daarbij behorende eisen.
- Dienstverlening (hoofdstuk 3): In dit hoofdstuk worden de verschillende dienstverleningen beschreven die binnen de scope vallen.
- Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (hoofdstuk 4): In dit hoofdstuk worden de kaders beschreven vanuit Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen waaraan minimaal moeten worden voldaan.
- Personeel en organisatie (hoofdstuk 5): In dit hoofdstuk wordt informatie omtrent personeel en de organisatie beschreven.
- Samenwerking en communicatie (hoofdstuk 6): In dit hoofdstuk worden de eisen beschreven met betrekking tot de samenwerking en de communicatie gedurende de Raamovereenkomst.

Aanvullende informatie is opgenomen in de bijlagen.

- Bijlage 7A. Eisen standaard kantoormeubilair
- Bijlage 7B. Bouwblokkenmethode Social Return
- Bijlage 7C. Veiligheidsinstructies GVB

1 Huidige situatie en scope

1.1 Huidige situatie

GVB verzorgt het openbaar vervoer per bus, tram en metro in opdracht van de Vervoerregio Amsterdam. GVB Exploitatie B.V. is penvoerder in deze Raamovereenkomst mede namens GVB Infra B.V. en Veren B.V. GVB Infra B.V. en Veren B.V. en/of andere gelieerde BV's voor zover deze in te toekomst worden betrokken bij de uitvoering van deze Raamovereenkomst kunnen onder dezelfde voorwaarden als GVB Exploitatie B.V. diensten/leveringen van Opdrachtnemer afnemen.

De huidige leverancier verzorgt leveringen en onderhoud van kantoormeubilair op alle locaties van GVB. Hierbij is sprake van een diversiteit aan meubilair, passend bij de locatie. Zo wordt er standaard meubilair geleverd, maar zijn ook maatwerkoplossingen van toepassing bij diverse projecten. Het huidige contract loopt af, waardoor er behoefte is aan een nieuw contract.

1.2 Locaties

GVB heeft 85 verschillende soorten locaties met verschillende functies. De belangrijkste locaties met kantoormeubilair worden hieronder beschreven. In onderstaande tabel worden indicatief het aantal werkplekken aangegeven per hoofdlocatie. Hieraan kunnen geen rechten ontleend worden.

Locatie	Indicatief aantal kantoorwerkplekken
Arlandaweg (hoofdkantoor)	227
Garage Noord	24
Garage West	105
Garage Zuid	35
Hoofdwerkplaats Rail (HWR)	176
LCM (Logistiek Centrum Metro)	36
Lijnwerkplaats (LWP)	45
Remise Havenstraat	93
Remise Lekstraat	56

Hoofdkantoor
Het hoofdkantoor van GVB is gevestigd aan de Arlandaweg 106 te Amsterdam. Op dit kantoor zijn onder andere de directie en de ondersteunende stafafdelingen werkzaam. Er worden op deze locatie dan ook regelmatig bezoekers ontvangen en het kantoor vervult een representatieve functie. Het kantoor is ingericht volgens een flexibel werkplekconcept met verschillende open flexruimtes en overlegplekken. Op deze locatie is ook het controlecentrum (CCV) gehuisvest welke een 24/7 bezetting kent.

Werkplaatsen
GVB heeft twee locaties ten behoeve van de metro: de werkplaatsen in Diemen en het Logistiek Centrum Metro (LCM). In de werkplaatsen worden groot onderhoud, revisies en grote reparaties verricht aan tram en metromaterieel. Bij de werkplaatsen is ook een kantoorfunctie gevestigd. Het Logistiek Centrum Metro is een opleidingscentrum met een kantooromgeving. Daarnaast is hier de uitwijkruimte van het controlcentrum voor de Arlandaweg gesitueerd.

Remises
GVB heeft twee tramremises: Havenstraat en Lekstraat. In de beide locaties vindt het dagelijks klein onderhoud aan alle trams plaats en worden de trams gestald. Daarnaast is er op beide locaties ook een kantoorgedeelte.

Garages
GVB heeft drie bus garages: garage West, garage Zuid (inclusief Basis Werkplaats) en garage Noord. In deze garages wordt het onderhoud aan de bussen uitgevoerd en worden de bussen gestald. In garage Zuid wordt ook onderhoud verricht aan sporen ten behoeve van trams. Alle garages hebben gedeeltelijk een kantoorfunctie.

Eindpuntvoorzieningen
GVB heeft 38 eindpuntvoorzieningen waar de tram-, bus- of metrolijnen eindigen. Deze huisjes vormen een opkomst- en pauzeruimte voor de chauffeurs. In de eindpuntvoorzieningen zijn een (klein) kantoor, een opkomstruimte waar tevens pauze wordt gehouden, een toilet en een pantry aanwezig.

1.3 Relevante ontwikkelingen

De huisvesting is dynamisch en voortdurend in ontwikkeling. De exacte invulling staat niet vast en in de komende jaren zullen veranderingen plaatsvinden. Het huidige HWR-gebouw wordt waarschijnlijk verbouwd en uitgebreid met een nieuwbouwdeel.

1.4 Scope van de dienstverlening

De scope van de opdracht bestaat uit de volgende onderdelen:
- Het leveren van kantoormeubilair (inclusief EPV en 24/7 werkplekken) inclusief montage;
- Het leveren van projectmeubilair inclusief montage (geen exclusiviteit);
- Het leveren van meubilair voor de servicebalies inclusief montage;
- Het leveren van thuiswerkmeubilair inclusief montage, de inname van meubilair en opslag van ingenomen thuiswerkmeubilair;
- Het leveren van speciaal (op maat gemaakt) meubilair inclusief montage;
- Het leveren van tuinmeubilair inclusief montage;
- Het leveren van raamdecoratie inclusief montage;
- Het leveren van inrichtingsadvies;
- Het leveren van service en onderhoud;
- Het afvoeren van versleten meubilair, waarbij leverancier per meubelstuk rapporteert over de wijze van duurzame afvoer (bv. recycling, refurbishing of hergebruik).

De opdracht betreft kantoormeubilair voor werken, overleggen, opbergen in een kantooromgeving en het leveren van overig meubilair. Het betreft onder meer:
- Standaard meubilair, zoals bureaus, stoelen, kasten, overlegtafels etc.;
- Overig meubilair zoals restaurant-, terrasmeubilair, meubilair ontvangstruimten, ergonomische meubels.
- Projectmeubilair is meubilair dat specifiek voor het project nodig is. Het heeft de kenmerken die niet vallen onder het standaard meubilair. Hierbij kan gedacht worden aan een tekentafel of akoestische banken. Het betreft hier maatwerk voor het specifieke project waarvan het volume (aantallen) laag is.

Optioneel

- Huren/ leasen van meubilair. Ten behoeve van tijdelijke en/of kortdurende projecten tot een periode van 5 weken. Huren wordt ook gedaan als tussenfase tot het bestelde kantoormeubilair geleverd is of bij calamiteiten (zoals water- of brandschade).

Buiten de scope van de opdracht valt:

- Schoonmaak aan (geleverd) meubilair.

Nieuw te leveren meubilair dient qua kleurstelling, materiaalafwerking en afmetingen overeen te komen met het bestaande meubilair per meubellijn zoals gespecificeerd in bijlage 7A Eisen standaard kantoormeubilair. Opdrachtnemer overlegt voorafgaand aan levering stalen en/of foto's ter goedkeuring aan GVB.

2 Assortiment meubilair

Het doel van deze aanbesteding is niet om al het meubilair in één keer te vervangen, maar om te voorzien in zowel vervanging van bestaand meubilair als de levering van extra meubilair, wanneer dit noodzakelijk of gewenst is. Opdrachtnemer dient er zorg voor te dragen dat al het te leveren meubilair bij elkaar past en aansluit bij de uitstraling van het huidige meubilair en van de werkomgeving van GVB.

2.1 Algemeen

GVB wenst het meubilair van Opdrachtnemer gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst te kopen en in eigendom te verkrijgen. Het meubilair voldoet aan alle eisen zoals beschreven in dit document en is volledig nieuw of refurbished. Refurbished meubilair betreft eerder gebruikt meubilair dat door opknappen (zoals reparatie en reiniging) weer als nieuw eruitziet en functioneert. Indien refurbished meubilair niet voldoet aan de eisen uit dit Programma van Eisen, kan hiervan uitsluitend in overleg met en na schriftelijk akkoord van GVB worden afgeweken. Opdrachtnemer meldt eventuele afwijkingen voorafgaand aan levering schriftelijk aan GVB. Levering vindt pas plaats na akkoord.

Het kantoormeubilair dient makkelijk gerepareerd en gerevitaliseerd te kunnen worden en makkelijk te scheiden te zijn ten behoeve van onderhoud en recycling (design for disassembly). Dit betekent dat eventueel toegevoegde onderdelen modulair zijn opgebouwd en dat alle onderdelen eenvoudig te demonteren en vervangen zijn. Eenvoudige demontage houdt in dat de verschillende onderdelen van het meubilair met gangbare, breed verkrijgbare gereedschappen, met een beperkt aantal handelingen te scheiden zijn. Dit houdt onder andere in dat het mogelijk moet zijn om bijvoorbeeld bekleding van zitmeubilair bij slijtage te repareren en revitaliseren voor verder gebruik.

2.2 Algemene eisen standaard kantoormeubilair

Opdrachtnemer zorgt ervoor dat het geleverde kantoormeubilair voldoet en blijft voldoen aan de vigerende wet- en regelgeving, normeringen en richtlijnen (Europese Normen en Nederlandse Praktijk Richtlijn) waaronder in ieder geval, maar niet limitatief:

- Wettelijke Arbo-richtlijnen;
- Kantoormeubilair en standaard 24-uursstoel; EN-EN 527 en NPR 1813:2016;
- Kantoorstoelen: NEN-EN 1335 1, 2 en 3 en NEN-EN 16139 (duurzaamheid, sterkte en veiligheid);
- Bekleding en/of vulling zijn vlam vertragend en voldoet aan NEN-EN 1021 1 en 2.
- Bureaus: NEN-EN 527 1, 2 en 3;
- Kabels- en stekkerdoos: NEN 3140.

Het aangeboden standaard- en overig kantoormeubilair (inclusief stoffering, etc.) voldoet minimaal aan de volgende eisen:

- De eisen per artikel zoals opgenomen in bijlage 7A Eisen standaard kantoormeubilair;
- Het uitgangspunt is dat de zit-sta bureaus elektrisch te bedienen zijn. De bureaus zijn los te plaatsen en niet schakelbaar;
- Kantoormeubilair is zoveel mogelijk modulair opgebouwd waardoor aanpassingen, bijvoorbeeld het vervangen van armsteunen, zitkussens of het toevoegen van een tussenschot, eenvoudig door te voeren zijn;
- Het kantoormeubilair is voor zover van toepassing stoot-, slijt- en krasvast, lichtecht, slecht warmtegeleidend, vochtongevoelig en schoonmaakmiddel- en bureauchemicaliën bestendig;

- Het kantoormeubilair is bestand tegen dagelijkse reiniging met gangbare schoonmaakmiddelen en/of microvezeldoeken, zonder dat de afwerking hierdoor slijt;
- Het ontwerp, constructie en materialisatie van het kantoormeubilair is zo uitgevoerd dat het bestand is tegen intensief gebruik en statische en dynamische belastingen in publieke zones, kantooromgeving en werkplaatsen;
- Het kantoormeubilair is gebruiksvriendelijk en eenvoudig te gebruiken en in te stellen;
- De afwerking van het kantoormeubilair mag niet slijten doordat het dagelijks wordt schoongemaakt met normale schoonmaakmiddelen en/of microvezeldoek;
- Delen van het meubilair waarmee gebruikers in aanraking kunnen komen, hebben een constructie en materialisatie die verwonding van de gebruiker en/of beschadiging van de kleding door beknelling, bekrassing, splintering of anderszins uitsluit. Scherpe hoeken en/of randen komen niet voor. Smeer of vet voorziene mechanieken op het meubilair kunnen bij normaal gebruik niet in aanraking komen met personen of goederen;
- Het zitmeubilair is voorzien van doppen, glijders en/of wielen die geen strepen, krassen of sporen achterlaten op alle vloertypes;
- Bekleding en stoffering die onderdeel is van het kantoormeubilair is eenvoudig te reinigen en/of vuilafstotend. Herstoffering en vervanging van zitting en rugleuning moet mogelijk zijn en blijven. De bekleding en stoffering is daarom ook niet met het onderliggende materiaal verlijmd of geniet aan de constructie;
- Aan kunststof onderdelen worden bepaalde eisen gesteld. Zie hiervoor paragraaf 4.1.3;
- De in- en op het meubel gebruikte coating voldoet aan de grenswaarden voor emissie van antimonium, arseen, barium, cadmium, chroom, lood, kwik en selenium zoals beschreven in EN 71-3;
- Wanneer nieuwe producten elektrische elementen bevatten wordt in het aanbod altijd een productblad toegevoegd met alle (elektrische) specificaties (aansluitwaarden, piekbelasting, etc.). GVB laat deze altijd toetsen bij haar installatieverantwoordelijke alvorens tot aanschaf over te gaan;
- Voor standaardkleuren zoals opgenomen in de reguliere stalen- en kleurcollectie van Opdrachtnemer worden geen meerkosten in rekening gebracht. Eventuele meerkosten zijn uitsluitend toegestaan voor klant specifieke kleuren die buiten de standaard collectie vallen en waarvoor een afzonderlijk productie- of mengproces vereist is. In praktijk worden voornamelijk de kleuren blauw, zwart, wit en houtkleur besteld.

2.2.1 Assortimentswijziging

Opdrachtnemer informeert GVB tijdig schriftelijk over voorgenomen wijzigingen in het assortiment die van invloed kunnen zijn op de beschikbaarheid. Onder tijdig wordt verstaan: uiterlijk drie maanden voorafgaand aan het vervallen van een product.

Indien een product niet langer leverbaar is, biedt Opdrachtnemer een passend vervangend product aan dat ten minste gelijkwaardig is op het gebied van functionaliteit, kwaliteit, duurzaamheid, ergonomie, uitstraling en levensduur. Het vervangende product wordt aangeboden tegen dezelfde prijs als het oorspronkelijke product.

Opdrachtnemer verstrekt bij een voorgestelde vervanging een schriftelijke onderbouwing waaruit blijkt dat het aangeboden alternatief gelijkwaardig is aan het oorspronkelijke product. Indien geen gelijkwaardig alternatief beschikbaar is binnen dezelfde prijs, gaat Opdrachtnemer met GVB in overleg om tot een passende oplossing te komen. Vervangende producten mogen uitsluitend worden geleverd na schriftelijke instemming van GVB.

2.3 Soorten meubilair

2.3.1 Standaard kantoormeubilair

GVB verstaat onder standaard kantoormeubilair al het meubilair voor werken, overleggen, opbergen in een kantooromgeving en voor de thuiswerkplek. Dit wordt aangevuld met overig meubilair dat standaard aanwezig is op de locaties van GVB waaronder maar niet gelimiteerd tot tuinmeubilair, treinzitjes, stiltecabine voor bellen, loungebanken, meubilair voor ontvangstruimten, restauranttafels, restaurantstoelen, bartafel, barkruk, lockerkast, kledingkast, zichtschot, etc. Het standaardmeubilair is opgenomen in bijlage 7A.

2.3.2 Overig kantoormeubilair

GVB kan meubilair bestellen dat buiten het standaard assortiment valt, zoals ergonomisch meubilair, maatwerkmeubilair of projectmeubilair. Projectmeubilair is meubilair dat specifiek voor een project nodig is, kenmerken heeft die niet vallen onder standaard meubilair en waarvan het volume in aantallen over het algemeen laag is. Dit kan zowel een eenmalige bestelling als een projectmatige uitvraag betreffen, bijvoorbeeld bij verbouwingen en verhuizingen.

2.4 Garantie en levensduur

Nieuw meubilair (exclusief bureaustoelen) heeft bij dagelijks (normaal) gebruik een garantie van tenminste tien (10) jaar gerekend vanaf de dag van datum levering op locatie van GVB. De garantie op nieuwe bureaustoelen, inclusief eventuele bewegende delen, bedraagt minimaal vijf (5) jaar vanaf het moment van datum levering. De garantie voor refurbished kantoormeubilair bedraagt minimaal vijf (5) jaar.

Tijdens de garantieperiode worden bij dagelijks normaal gebruik, geen kosten in rekening gebracht voor reparatie, onderdelen/ materialen, service, uurtarieven, voorrijkosten of administratiekosten tenzij dit anders met GVB is overeengekomen. Dit geldt voor het nieuw geleverde meubilair. Voor het huidige meubilair wordt aanspraak gemaakt op de garantie van de huidige leverancier. GVB regelt dit met de huidige leverancier. Indien het niet meer onder de garantie valt dan wordt gebruik gemaakt van het correctief onderhoud van Opdrachtnemer. Na het voornemen tot gunning dient Opdrachtnemer een verklaring, garantiebewijs of testrapport aan te leveren waarin een levensduur van tien (10) jaar (en voor bureaustoelen vijf (5) jaar), bij normaal gebruik en normaal onderhoud is verzekerd. Inschrijver dient na het voornemen tot gunning een garantieverklaring te overleggen waarin de overeengekomen garantietermijn bij normaal gebruik conform de bepalingen van de overeenkomst wordt gegarandeerd, alsmede een testrapport (of gelijkwaardig technisch dossier) waaruit blijkt dat de aangeboden producten voldoen aan de geldende normen voor sterkte en duurzaamheid (zoals NEN-EN 1335/ NEN-EN 527/ EN-EN 527/ NPR 1813:2016 of gelijkwaardig).

De leverdatum staat op het meubilair of andere inrichtingselementen of is anderszins vastgelegd indien dit niet mogelijk is.

Nieuw kantoormeubilair wordt onbeschadigd afgeleverd. Refurbished producten mogen lichte gebruikerssporen vertonen welke van tevoren overlegd zijn met GVB.

Indien GVB een beroep wenst te doen op de garantiebepalingen, bedoeld in dit artikel en/of de Raamovereenkomst, stelt zij Opdrachtnemer daarvan schriftelijk en in spoedgevallen telefonisch op

de hoogte. Opdrachtnemer herstelt de gebreken onverwijld rekening houdend met de ernst en de aard daarvan. Herstel vindt waar nodig plaats in overleg met GVB.

Gelijkwaardige vervangende onderdelen moeten tot 10 jaar na datum van aflevering van het meubel onder garantie, dan wel tegen een marktconforme prijs kunnen worden nageleverd. Onder 'onderdelen' worden alle componenten van het meubel verstaan: van werkblad en zitting tot scharnieren, wieltjes, etc. Na het voornemen tot gunning dient Opdrachtnemer een verklaring of garantiebewijs af te geven waarmee deze service is geborgd. Voor vulmateriaal geldt dat na vijf (5) jaar een hoogte- en hardheidsverlies mag zijn opgetreden van maximaal 20%.

2.5 Ergonomische middelen en bijbehorende dienstverlening

Indien een medewerker van GVB op basis van arbo- of medische redenen speciaal meubilair nodig heeft dan wordt dit voorzien op de werkplek op kantoor/ locatie GVB. Opdrachtnemer dient deze ergonomische (hulp)middelen te leveren, eventuele in overleg met experts van GVB. Opdrachtnemer heeft een vast contactpersoon beschikbaar die GVB kan adviseren over (de aanschaf van) ergonomische (hulp)middelen. De levertijd van deze ergonomische middelen wordt na bestelling binnen één (1) week gecommuniceerd met de contactpersoon van GVB, zodat realistische verwachtingen kunnen worden doorgegeven aan de medewerker.

Beweegbare, instelbare, verstelbare en vaste delen zijn geconstrueerd in overeenstemming met de antropometrie en fysieke kracht van de gebruiker. Ergonomische (hulp)middelen dienen ten minste dertig (30) dagen te kunnen worden uitgeprobeerd. Hiervoor rekent Opdrachtnemer geen kosten behalve eventuele verzendkosten.

2.6 Opslag en magazijn

Opdrachtnemer stelt een opslag/ magazijn beschikbaar voor onder andere de opslag van thuiswerkmeubilair, waaronder ook het thuiswerkmeubilair dat door de huidige leverancier is geleverd. Het gaat hierbij vooral om thuiswerkmeubilair dat na einde dienstverband bij medewerkers van GVB wordt opgehaald en/of uitgeleend kan worden aan tijdelijke medewerkers. Op verzoek van GVB wordt uit deze voorraad geleverd, waarbij het bestaand meubilair van de huidige leverancier als eerste wordt uitgeleverd.

Het opgeslagen thuiswerkmeubilair is eigendom van GVB. GVB beslist wat met dit meubilair wordt gedaan aan het einde van de Raamovereenkomst. Indien er aan het einde van de Raamovereenkomst nog thuiswerkmeubilair in opslag staat bij de dan huidige leverancier, is de nieuwe leverancier er verantwoordelijk voor dat dit thuiswerkmeubilair wordt opgehaald uit de opslag en wordt verplaatst naar zijn eigen opslag.

3 Dienstverlening

3.1 Bestellen

Bestellingen door GVB worden op 2 manieren geplaatst:
- Bestellen via het portal voor GVB op de website van Opdrachtnemer;
- Op basis van een offerte.

Voor alle bestellingen geldt dat GVB een PO-nummer verstrekt. Zonder geldig PO-nummer wordt de bestelling niet geaccepteerd.

3.1.1 Website van leverancier

Opdrachtnemer biedt kosteloos 24/7 toegang tot de bestelwebsite zonder installatievereisten. Bestellingen worden geplaatst door geautoriseerde gebruikers. Na gunning wordt door GVB vastgesteld hoeveel accounts beschikbaar worden gesteld. Dit aantal kan gedurende de Raamovereenkomst wijzigen.

De catalogus voldoet minimaal aan de volgende eisen:
- Beschikbaar in het Nederlands;
- Per bestelling de mogelijkheid kostenplaats en afleverlocatie in te voeren;
- Beheer en actualisatie van de catalogus door Opdrachtnemer, inclusief beheer van gebruikersaccounts, wachtwoorden en andere gegevens van GVB. Opdrachtnemer voldoet aan de afspraken zoals vastgesteld in de Security annex (zie bijlage 12);
- Bij gepland onderhoud aan de catalogus wordt GVB minimaal twee werkdagen vooraf geïnformeerd, inclusief een alternatief bestelproces;
- Alleen geautoriseerde bestellingen worden verwerkt. Niet-geautoriseerde leveringen worden kosteloos retour genomen en niet gefactureerd;
- De catalogus bevat een zoekfunctie op (een deel van) artikelnaam, artikelnummer, omschrijving, merk en categorie.
- In de catalogus zijn in ieder geval alle producten opgenomen die vallen binnen de reikwijdte van de opdracht en deze zijn gemakkelijk te herkennen voor de besteller. Afhankelijk van de toegekende autorisaties kunnen gebruikers uitsluitend het standaardassortiment of het volledige assortiment raadplegen. GVB bepaalt welke gebruikers toegang hebben tot het volledige assortiment.

Per artikel bevat de catalogus ten minste:
- Artikelnaam, -omschrijving, -nummer en -categorie;
- Levertijd;
- Prijs excl. btw per eenheid;
- Kleurenafbeelding;
- Merk;
- Informatie over MVO en circulariteit.

Na iedere bestelling ontvangt GVB een bevestiging met:
- Specificatie van bestelde items (incl. kleur, afwerking en opties);
- Aantallen en prijzen per item;
- Afleveradres.

3.1.2 Offerte

Opdrachtnemer brengt op verzoek van GVB binnen vijf werkdagen een offerte uit voor het overige kantoormeubilair (bijv. maatwerkmeubilair, ergonomische meubilair, projectmeubilair).

3.1.2 Bestellen thuiswerkmeubilair

Medewerkers kunnen thuiswerkmeubilair aanvragen via het Service Meldpunt van GVB. Bij de aanvraag geven zij aan welk meubilair zij wensen te ontvangen. Na goedkeuring wordt de bestelling door het Service Meldpunt rechtstreeks geplaatst bij de Opdrachtnemer.

3.1.3 Minimale bestelwaarde en bestelgrootte

Bestellingen kennen geen minimale bestelwaarde of bestelgrootte (in items). GVB streeft ernaar bestellingen van minder dan vijf items te clusteren waar operationeel mogelijk, maar Opdrachtnemer dient ook individuele kleine bestellingen te kunnen leveren tegen de afgesproken condities.

3.2 Leveren

Levering vindt altijd plaats op de betreffende locatie inclusief het zorgdragen voor installatie en/of montage, en het op de juiste plaats gebruiksklaar opleveren van het meubilair. Alle producten worden geleverd op basis van Delivered Duty Paid (DDP). Hieronder wordt verstaan dat alle kosten en risico's met betrekking tot transport, levering, lossen en aflevering op de overeengekomen locatie voor rekening van Opdrachtnemer zijn.

Aflevering, montage en gebruiksklaar opleveren vindt plaats op werkdagen (maandag t/m vrijdag, met uitzondering van feestdagen) tussen 08:00 en 15:00. Afwijkende levertijden worden vooraf afgestemd met GVB. Hiervoor kunnen geen aanvullende (lever)kosten in rekening worden gebracht.

Onder levering en dienstverlening van alle kantoormeubilair vallen tenminste:

- Het plaatsen van het kantoormeubilair in de door GVB aangewezen ruimten;
- De (eventuele) bedrijfsklare montage van het kantoormeubilair;
- Het (eventueel) instellen van het kantoormeubilair;
- Het toepassen van kabelmanagement;
- Het verwijderen en afvoeren van verpakkingsmaterialen;
- Het overhandigen van gebruik-, reiniging- en/of onderhoudsvoorschriften en eventueel materiaalpaspoort;
- Het verstrekken van garantie volgens de garantiebepalingen gedurende de garantieperiode;
- Service en onderhoud op verzoek van GVB;
- Korte gebruiksinstructie over de werking van het geleverde kantoormeubilair of andere geleverde producten wordt digitaal beschikbaar gesteld via QR-code. Op verzoek informeert Opdrachtnemer de medewerkers op locatie over de gebruiksinstructie.

Opdrachtnemer levert het kantoormeubilair, indien van toepassing, geprefabriceerd. De montage is een zogeheten 'droge montage' waar bij het plaatsen en monteren geen boor- en zaagwerkzaamheden hoeven te worden uitgevoerd. Uitzondering hierop is het op maat maken van maatwerk meubilair.

3.2.1 Aflevering op locatie

Levering vindt decentraal plaats op alle GVB-locaties. Na levering, montage en gebruiksklaar opstellen tekent een door GVB aangewezen persoon voor ontvangst. GVB beheert de locatielijst en adresgegevens en communiceert wijzigingen tijdig.

Bij aflevering kan gebruik worden gemaakt van laad- en losvoorzieningen op of nabij de betreffende GVB-locatie. Indien voor de uitvoering van de werkzaamheden een parkeervergunning vereist is, kan GVB deze beschikbaar stellen, mits wordt voldaan aan de geldende eisen en voorwaarden van de gemeente Amsterdam. Op verzoek van GVB verstrekt Opdrachtnemer hiervoor de benodigde gegevens van de betreffende medewerker(s), waaronder naam, kenteken en rijbewijsnummer. Indien een parkeervergunning wordt verstrekt dan mag deze uitsluitend gebruikt worden voor werkzaamheden voor GVB. Oneigenlijk gebruik van de parkeervergunning (bijvoorbeeld privé of gebruik voor andere zakelijke doeleinden, niet zijnde GVB), leidt tot het innemen van de parkeervergunning door GVB. Indien na het laden en lossen, montage- of overige werkzaamheden op locatie plaatsvinden, dient Opdrachtnemer zelf zorg te dragen voor een geldige parkeerplaats. Eventuele parkeer- en vergunningskosten zijn voor rekening van Opdrachtnemer.

Tijdens levering en plaatsing beschermt Opdrachtnemer liften, kozijnen, deuren en overige onderdelen van het gebouw. Eventuele door Opdrachtnemer veroorzaakte schade wordt hersteld op kosten van Opdrachtnemer.

Opdrachtnemer zorgt ervoor dat het te leveren kantoormeubilair (gemonteerd of gedemonteerd) in de liften past of via de trap naar de etages wordt gebracht. Er kunnen geen andere middelen ingezet worden dan de trap en de lift. Op de locaties Lekstraat, Hoofdwerkplaats Rail Diemen (HWR) en Garage West zijn liften aanwezig. De lift op de locatie Lekstraat is zeer klein en heeft een oppervlakte van 1,25 m2. Bij Garage West is een lift aanwezig met een oppervlakte van 3,6 m2. De Hoofdwerkplaats Rail heeft de beschikking over 2 liften met ieder een oppervlakte van 6,15 m2.

Als er sprake is van een project wordt het kantoormeubilair waar mogelijk in één keer geleverd en niet in separate leveringen. Opdrachtnemer is aanwezig bij deze levering. GVB heeft geen opslagmogelijkheden voor het opslaan van te vroeg geleverde materialen en meubilair.

Voor levering en installatie van producten met elektrische elementen is vooraf stilgestaan of er vanuit GVB technische ondersteuning nodig is bij plaatsing. Opdrachtnemer kan nooit zelf aanpassingen doen aan technische installaties van GVB.

Nadat werkzaamheden door Opdrachtnemer aan de werkomgeving van GVB zijn verricht en/of uitgevoerd (als gevolg van levering, onderhoud, revitalisatie, etc.) wordt de werkomgeving schoon opgeleverd. Hieronder wordt minimaal verstaan dat er geen materialen en zichtbare vervuiling aanwezig zijn en dat het werk door medewerkers van GVB kunnen worden gestart/ hervat.

3.2.2 Aflevering thuiswerkmeubilair

Thuiswerkmeubilair wordt thuis geleverd, gemonteerd en gebruiksklaar opgeleverd, op de door GVB aangewezen locatie. Ter plekke wordt een instructie gegeven aan de gebruiker. Deze instructie omvat ten minste:

- Het individueel instellen en afstellen van het thuiswerkmeubilair op basis van de persoonlijke voorkeuren en fysieke kenmerken van de gebruiker (zoals zithoogte, armsteunhoogte, lendensteun, bureaubladhoogte, etc.);
- Uitleg over ergonomisch verantwoord gebruik, gericht op het ondersteunen van een gezonde lichaamshouding en het voorkomen van fysieke klachten;
- Uitleg over de verschillende instelmogelijkheden en functies van het meubilair;
- Instructies voor correct gebruik, reiniging, onderhoud en behoud van de functionaliteit.

Indien een medewerker op basis van arbo- of medische redenen speciaal meubilair nodig heeft wordt hier voor thuiswerkplekken in basis niet in voorzien. Er wordt uitsluitend het standaard thuiswerkmeubilair aangeboden zoals binnen GVB is vastgesteld.

3.2.3 Levertijden

Opdrachtnemer voert de dienstverlening optimaal en conform afspraken uit. Nieuwe opdrachten voor de Opdrachtnemer vallen in één van de volgende categorieën:

- **Standaard** opdrachten bestaan uit meubilair dat wordt geleverd uit het standaard assortiment;
- **Thuiswerk** opdrachten bestaan uit meubilair dat wordt geleverd uit het standaard assortiment;
- **Project/ maatwerk** opdrachten bestaan uit meubilair dat wordt geleverd buiten het vaste assortiment.

Voor iedere categorie gelden andere afspraken over responstijden. Zie onderstaan schema:

Categorie	Responstijd	Levering
Standaard	< 48 uur voorstel	< 10 werkweken na akkoord voorstel
Thuiswerk	< 48 uur voorstel	< 72 werkuur na akkoord voorstel
Project/ maatwerk	< 48 uur reactie, inclusief verwachte offertedatum	< Binnen één werkweek na plaatsing bestelling geeft Opdrachtnemer de leverdatum

Voor alle standaard leveringen geldt dat de exacte leveringsdatum en -tijd minimaal 5 werkdagen voorafgaand aan de leverdatum wordt aangekondigd aan de contactpersoon van GVB zodat de juiste aanmeldingen kunnen worden gedaan. Voor alle thuiswerkmeubilair geldt dat de exacte leveringsdatum en -tijd binnen 3 werkdagen wordt aangekondigd aan de contactpersoon van GVB zodat de juiste aanmeldingen kunnen worden gedaan.

Voor meubilair dat op basis van een offerte wordt besteld, wordt binnen één week na het plaatsen van de bestelling door GVB, door Opdrachtnemer een indicatie gegeven van de verwachte levertijd aan GVB. Een levering wordt minimaal vijf werkdagen vooraf aangekondigd bij de contactpersoon van GVB met datum en tijdvak. Op de dag van levering wordt de contactpersoon van GVB maximaal 60 minuten van tevoren gebeld en geïnformeerd over de exacte levertijd.

De levertijd start vanaf het moment dat de bestelling schriftelijk is goedgekeurd of vanaf het moment dat de bestelling via het online platform is geplaatst door GVB. Het PO-nummer wordt door GVB zo spoedig mogelijk na bestelling verstrekt en heeft geen invloed op de aanvang van de levertijd.

3.2.4 Huren/ leasen van meubilair

Opdrachtnemer biedt indien gewenst de mogelijkheid tot het huren en/of leasen van meubilair ten behoeve van tijdelijke huisvestingsvraagstukken en projectmatige inrichtingen. Hieronder vallen onder meer (niet limitatief):

- Tijdelijke openstelling of ingebruikname van gebouwen;
- Verbouwingen, renovaties en verhuizingen;
- Tijdelijke uitbreiding van de kantoorcapaciteit;
- Calamiteiten, zoals water-, rook- of brandschade;
- Overbruggingssituaties in afwachting van levering van besteld meubilair.

Opdrachtnemer kan in dergelijke situaties een passende tijdelijke inrichting of een gelijkwaardig alternatief leveren. Het hiervoor ingezette meubilair hoeft daarbij niet afkomstig te zijn uit de standaard

meubellijn, mits het meubilair qua functionaliteit, kwaliteit en ergonomie passend is voor het beoogde gebruik. Voor tijdelijk huur- en lease meubilair wordt een maximale levertijd van vijf (5) werkdagen gehanteerd.

3.2.5 Leverbetrouwbaarheid

Onder leverbetrouwbaarheid wordt verstaan dat alle artikelen binnen een levering juist (volgens de afgesproken specificaties), volledig en tijdig (conform respons- en leveringstijden) worden geleverd (inclusief montage en gebruiksklaar opstellen). De contactpersoon van GVB is op locatie aanwezig, of draagt dit over aan een andere verantwoordelijke, om het geleverde meubilair te controleren. De contactpersoon van GVB tekent hiervoor bij elke levering. Opdrachtnemer verzorgt de registratie hiervan en houdt dit bij.

3.2.6 Foute levering

Na melding van een foutieve, beschadigde of niet correct werkende levering komt Opdrachtnemer binnen 24 uur op locatie voor inspectie en bepaalt in overleg met GVB de oplossing. Binnen maximaal 48 uur na inspectie zorgt Opdrachtnemer kosteloos voor reparatie, vervanging of een door GVB goedgekeurde tijdelijke oplossing.

3.3 Inrichtingsadvies

Opdrachtnemer denkt proactief mee en adviseert over inrichtingsvoorstellen. Bij projectmatige opdrachten stemt Opdrachtnemer zelfstandig af met betrokken aannemers/ leveranciers om een goede oplevering te waarborgen. Opdrachtnemer maakt op verzoek van GVB ontwerpen/tekeningen voor kleine projecten (tot en met 25 werkplekken) of afdelingen en rekent hier geen kosten voor.

Voor grote(re) projecten geeft Opdrachtnemer op verzoek van GVB-inrichtingsadvies (ontwerpen/ tekeningen). De kosten voor de werkzaamheden worden opgenomen in de project offerte en maken onderdeel uit van de aangeboden projectprijs. Opdrachtnemer specificeert in de offerte welke advieswerkzaamheden worden uitgevoerd. Pas nadat GVB schriftelijk (waaronder email of PO-nummer) akkoord heeft gegeven op het bedrag kan Opdrachtnemer met het advies beginnen.

3.4 Service en onderhoud

Opdrachtnemer draagt gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst zorg voor preventief en correctief onderhoud, reparatie en refurbishment van het bestaande en geleverde meubilair met als doel verlenging van de levensduur van het meubilair. Onderhoud en reparatie vindt plaats op werkdagen (maandag t/m vrijdag, met uitzondering van feestdagen) tussen 08:00 en 15:00. Afwijkende tijden worden vooraf afgestemd met GVB. Hiervoor kunnen geen aanvullende vervoerskosten in rekening worden gebracht. Opdrachtnemer voert minimaal éénmaal per jaar een controle ronde inclusief preventief onderhoud uit (in kader van levensduurverlenging). Hieronder valt onder andere maar niet limitatief het controleren van constructieve en bewegende onderdelen, het aandraaien van bevestigingen, het vervangen van slijtagegevoelige componenten, het verhelpen van kleine gebreken die tijdens de controle ronde zijn geconstateerd, etc. Correctief onderhoud wordt uitgevoerd conform de responsetijden zoals beschreven in de Service Level Agreement (Bijlage 11)

Opdrachtnemer voert ook correctief en preventief onderhoud uit aan het bestaande kantoormeubilair van GVB.

3.4.1 Correctief onderhoud

Onder correctief onderhoud wordt verstaan, het op afroep herstellen van een defect of beschadiging na melding. Hieronder wordt verstaan het uitvoeren van de reparatie conform de respons- en reactietijd, levering en montage van de vervangende onderdelen en de registratie van de storingen en de uitgevoerde werkzaamheden. Voor het meubilair geleverd door Inschrijven zitten de kosten van correctief onderhoud opgenomen in de garantie of in de prijs van het product. Voor correctief onderhoud op kantoormeubilair geleverd binnen een andere overeenkomst valt dit nog binnen de garantieperiode. Indien de garantieperiode is verstreken dan wordt correctief onderhoud uitgevoerd op basis van het all-in uurtarief zoals opgegeven in het prijzenblad (zie bijlage 8)

Ten aanzien van de responstijden voor correctief onderhoud geldt het volgende:

Prioriteit	Voorbeeld	Reactietijd	Oplostijd
Kritiek	Onveilige situatie, omvallende kast, situaties met veiligheidsrisico's	4 werkuur na melding	Binnen 1 werkdag
Hoog	Defect zit-sta bureau, bureaustoel onbruikbaar, kapot slot archiefkast	8 werkuren na melding	Binnen 1 tot 3 werkdagen
Normaal	Defecte lade, kapotte armlegger, defect wiel bureaustoel	8 werkuren na melding	Binnen 3 tot 5 werkdagen
Laag	Cosmetische schade, kleine afstellingen	16 werkuren na melding	Binnen 5 tot 10 werkdagen of met gepland preventief onderhoud

De wijze waarop correctieve storingen worden opgelost en binnen welk tijdsbestek, wordt altijd gedaan in overleg met GVB. Meldingen met betrekking tot servicebalies worden minimaal conform prioriteit kritiek opgevolgd. Vanwege de belangrijke servicefunctie hebben meldingen met betrekking tot servicebalies een hogere prioriteit, gezien dit direct invloed heeft op de operatie.

3.4.2 Preventief onderhoud

Onder preventief onderhoud wordt verstaan het jaarlijks onderhouden van het kantoormeubilair ter voorkoming van defecten en verlengen van de levensduur. Dit betreft geplande werkzaamheden om uitval, schade, versnelde slijtage te voorkomen. Bij het jaarlijks preventief onderhoud zijn in ieder geval de volgende werkzaamheden inbegrepen, visuele inspectie, controle van alle verbindingen, afstellen en smeren van bewegende delen, veiligheidscontrole van elektrische bureaus, rapportage van de geconstateerde gebreken inclusief de oplossing.

3.5 Meubelmanagement

GVB is momenteel bezig met een inventarisatie en registratie van al het kantoormeubilair en legt dit vast in een systeem (status, garantie, ruimte, locatie). Deze inventarisatie wordt beschikbaar gesteld bij aanvang van de implementatie. Het is niet van al het kantoormeubilair inzichtelijk wat de status is. Dit betekent dat er nog geen overall inzicht is in de conditie van het kantoormeubilair, er geen overzicht is van de locaties waar het meubilair staat, uit welke materialen het is opgebouwd of wat de potentie is voor herinzet.

Opdrachtnemer registreert en beheert het kantoormeubilair in het systeem van GVB (SMP), brengt advies uit ten aanzien van het inzetten van meubilair. Tevens stelt Opdrachtnemer een meerjaren onderhoudsbegroting en -planning op voor het uitvoeren van preventief onderhoud, verzorgt het kabelmanagement en heeft opslag voor het tijdelijk opslaan van kantoormeubilair.

Ieder meubelstuk dat door Opdrachtnemer wordt neergezet wordt voorzien van een kenmerk (denk aan een barcode, unieke nummering, unieke code etc.) wat aansluit op het systeem van GVB.

4 Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen

In dit hoofdstuk worden de doelstellingen en kaders voor de toekomstige situatie beschreven vanuit Maatschappelijk Verantwoordelijk Ondernemen waaraan de dienstverlening minimaal moet voldoen. Deze aspecten hebben betrekking op alle hoofdstukken zoals in dit deel beschreven zijn. In het kader van Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen stelt GVB de onderstaande eisen, afkomstig van Rijksdienst voor Ondernemend Nederland (RVO) (https://www.mvicriteria.nl/nl/webtool#//23/2//nl).

4.1 Materiaalgebruik

4.1.1 Voldoen aan formaldehydeklasse E1

Het in het meubilair toegepaste plaatmateriaal op basis van hout, met behulp van harsen op basis van formaldehyde (zowel kaal als bekleed plaatmateriaal) voldoet aan formaldehydeklasse E1 (0,10 ppm), bepaald volgens EN 120, EN 717-1 of EN 16516. Op eerste verzoek van GVB geeft Opdrachtnemer inzage in de bewijsmiddelen bijvoorbeeld door de overlegging van het E1-certificaat of gelijkwaardig.

4.1.2 Duurzaam hout

Te leveren hout of hout verwerkt in te leveren (hout)producten dient te voldoen aan de Dutch Procurement Criteria for Timber ten aanzien van duurzaam bosbeheer en de handelsketen, inclusief de bijbehorende beoordelingsmethode. Hout dat onder een certificeringssysteem wordt geleverd, moet vergezeld gaan van de op de levering betrekking hebbende factuur en/of pakbon van Opdrachtnemer. Facturen moeten zijn voorzien van:

- Naam en adresgegevens van GVB 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 leverancier.

Op eerste verzoek van GVB levert Opdrachtnemer bij levering een verklaring aan waaruit blijkt dat wordt voldaan aan de eis.

4.1.3 Kunststof onderdelen

Aan kunststof onderdelen worden de volgende eisen gesteld:

- Kunststof onderdelen met een massa groter dan 100 gram 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;

Op eerste verzoek van GVB overlegt Opdrachtnemer documentatie waaruit blijkt dat aan de bovenstaande criteria wordt voldaan. Dit kan door middel van een geldig certificaat van een ISO type I milieukeurmerk (of gelijkwaardig) waarvan de eisen overeenkomen met de gestelde eisen, het technisch dossier van de fabrikant, een keuringsrapport van een onafhankelijke instantie, of gelijkwaardig.

4.1.4 Textiel

Voor het te leveren beklede kantoormeubilair zijn bekledingsmaterialen gebruikt op basis van leer, textielstoffen of gecoate stoffen die voldoen aan de fysische eisen binnen de OEKO-TEX Standard

100 (Annex 4 grenswaarden voor Klasse II, editie geldig op het moment van inschrijving) voor textielstoffen of gecoate stoffen en/of OEKO-TEX Leather Standard (Annex 4 grenswaarden, editie geldig op het moment van inschrijving) voor leer, naar gelang van toepassing. Op eerste verzoek van GVB levert Opdrachtnemer bewijsmateriaal aan dat bestaat uit bijvoorbeeld

- Een geldig certificaat van een ISO type I milieukenmerk waarvan de eisen overeenkomen met de in deze eis gestelde eisen, of een gelijkwaardig certificaat.
- Een verklaring van de leverancier van het leer, textiel of de gecoate stof (naar gelang van toepassing), gestaafd met de relevante testverslagen waaruit blijkt dat het bekledingsmateriaal voldoet aan de hierboven genoemde fysische eisen voldoet.
- Of gelijkwaardig.

Voor het te leveren beklede meubilair worden minimumeisen gesteld aan de kwaliteit van het gebruikte textiel en/of kunstleer, om de levensduur van de producten te optimaliseren. Hierbij gaat het om slijtweerstand, pilling en kleurvastheid t.o.v. licht en wrijving. De volgende minimumeisen worden gehanteerd:

- **Slijtweerstand (martindale test):**
  Kunststoffen > 90.000
  Mix materiaal > 100.000
  Wol > 50.000
  Kunstleer > 200.000 i.c.m. hydrostatische test (waterdichtheid intact gehouden volgens EN 20811 (1992))
- **Pilling (alleen van toepassing op textiel, niet op kunstleer)**
  Mix materialen: minimaal 4
  Mono materialen: minimaal 5
- **Kleurvastheid t.o.v. licht:**
  Score: minimaal 5
- **Kleurvastheid t.o.v. wrijven:**
  Score: minimaal 3 in natte staat en 4 in droge staat.

Op eerste verzoek van GVB geeft Opdrachtnemer inzage in de bewijsmiddelen door bijvoorbeeld overlegging van onderstaande rapporten/ certificaten of gelijkwaardig:

- 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 EN 20811 (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 milieukeurmerken is te vinden op de website van PIANOo. Producten met een certificaat van OEKO-TEX STANDARD 100 voldoen in elk geval.

Wanneer bij de bekleding van kantoormeubilair opvulmateriaal van schuimrubber (polyurethaanschuim (purschuim)) wordt gebruikt, mogen bij de productie van dergelijk opvulmateriaal geen gehalogeneerde organistische verbindingen als blaasmiddel of hulpblaasmiddel worden gebruikt. Op eerste verzoek van GVB levert Opdrachtnemer het bewijsmiddel aan dat kan bestaan uit:

- CertiPUR-certificaat of gelijkwaardig certificaat.
- Technische productinformatie en/of een verklaring van de fabrikant van het schuim waarmee wordt aangetoond dat aan dit criterium wordt voldaan.
- (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

milieukeurmerken is te vinden op de website van PIANOo. Producten met een certificaat van EU Ecolabel, Blue Angel of Nordic Swan voldoen in elk geval.

4.1.5 Coating

Coatingmengsels die door de fabrikant voor het coaten van houten of metalen meubelcomponenten worden gebruikt mogen niet geclassificeerd zijn als (conform EU Verordening nr. 1272/2008):

- H350, H350i, H351 (kankerverwekkend).
- H340, H341 (Mutageen).
- H360, H360F, H360D, H360FD, H360Fd, H360Df, H361f, H361fd, H361d, H362 (giftig voor de voortplanting).
- H300, H304, H310, H330 (acute toxiciteit).
- H370, H372 (specifieke doelorgaantoxiciteit).
- H400, H410 (gevaar voor het aquatische milieu).

Coatingmengsels mogen ook geen additieven op basis van cadmium, lood, chroom VI, kwik, arseen of selenium bevatten in concentraties van meer dan 0,010 gewichtsprocent. Gebaseerd op CPP. Op eerste verzoek van GVB geeft Opdrachtnemer inzicht in de bewijsmiddelen zoals VeiligheidsInformatieBladen, technisch dossier van de fabrikant of een keuringsrapport van een onafhankelijke instantie, of een geldig certificaat van een ISO type I milieukeurmerk waarvan de eisen overeenkomen met de hierboven gestelde eisen (producten met een certificaat van EU Ecolabel voldoen in elk geval), of gelijkwaardig.

4.2 Scheiden van materialen

Materialen moeten (met eenvoudige hulpmiddelen) van de andere materialen in het meubel (exclusief oppervlaktebehandeling) zijn te scheiden om onderhoud en recycling te faciliteren. Deze eis geldt niet voor:

- composieten of samengestelde panelen (Voorbeelden van samengestelde panelen zijn Sandwichpanelen met een kartonnen honingraat of polystyreen kern en MDF, gemelamineerde 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.

Op eerste verzoek van GVB geeft Opdrachtnemer inzage in bewijsmiddelen zoals bijvoorbeeld het overleggen van een gebruiksaanwijzing waarin de mogelijkheden van demontage en scheiding zijn aangegeven, demonstratie, of gelijkwaardig.

4.3 Materialenpaspoort

Opdrachtnemer verstrekt binnen 6 maanden na ingang van de Raamovereenkomst voor het standaard kantoormeubilair (zie bijlage 7A) een materialenpaspoort. Dit gebeurt in het hiervoor met GVB afgestemde format. Een materialenpaspoort is een gedetailleerde lijst waarop alle homogene materialen van het product staan weergegeven en per materiaal wordt aangegeven voor welk gewicht en welk gewichtspercentage dit materiaal voorkomt. Het materialenpaspoort bevat minimaal:

- Inzicht in minimaal 95% (gewicht) van het product. Voor het resterende deel wordt vermeld welk percentage niet is gespecificeerd en waarom;

- Voor componenten die bestaan uit een mengsel van meerdere materialen worden de meest aanwezige materialen benoemd, waarbij minimaal 80% (gewichtspercentage) van het component is gespecificeerd;
- Inzicht in:
    - Het percentage toegepaste hergebruikte producten of onderdelen;
    - Het percentage toegepast gerecycled materiaal (in NPR 8313 wordt dit ook wel “hergebruikt materiaal” genoemd)
    - Het percentage toegepast biobased of hernieuwbaar materiaal.

4.4 Take-back garantie

Opdrachtnemer demonteert en haalt, op verzoek van GVB, uitsluitend door GVB aangewezen afgestoten meubilair op vanaf alle GVB-locaties. Afvoer vindt plaats op dezelfde dag als de levering van het nieuwe meubilair op de betreffende locaties, tenzij anders met elkaar is overeengekomen. Opdrachtnemer neemt het geleverde meubilair aan het einde van de gebruiksduur op verzoek van GVB terug. Opdrachtnemer draagt zorg voor een zo hoogwaardig mogelijke verwerking van het retour genomen meubilair, waarbij hergebruik, refurbishment en recycling de voorkeur hebben boven verwijdering als afval.

Op verzoek van GVB verstrekt Opdrachtnemer informatie over de wijze waarop de teruggenomen producten worden verwerkt en welk aandeel wordt hergebruikt, refurbished of gerecycled.

4.5 Vervoer

Voor het vervoer van goederen naar de locaties van GVB dient gebruik te worden gemaakt van voertuigen die ten minste aan de emissieklasse 6 voldoen. GVB kan hiervan een bewijsmiddel opvragen zoals een afschrift van de typegoedkeuringspapieren van de voor de uitvoering van de opdracht in te zetten voertuigen, of gelijkwaardig.

4.6 Verpakkingen

Wanneer kartonnen dozen worden gebruikt voor secundaire en/of tertiaire verpakkingen, dienen deze voor minstens 80% uit post-consumer gerecyced karton te bestaan. Wanneer niet-biobased kunststoffolie of -vellen worden gebruikt voor secundaire en/of tertiaire verpakkingen, dienen deze voor minstens 75% uit gerecycled materiaal te bestaan. Indien Opdrachtnemer hier om bepaalde redenen niet aan kan voldoen dan licht Opdrachtnemer dit onderbouwd toe.

4.7 Verantwoord (Sociaal) Ondernemen

Opdrachtnemer dient gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst een Social Return-bijdrage te realiseren ter waarde van minimaal 2% van de totale opdrachtwaarde. De invulling van Social Return dient aantoonbaar bij te dragen aan arbeidsparticipatie van personen met een afstand tot de arbeidsmarkt of aan andere door GVB geaccepteerde maatschappelijke doelstellingen. De verplichting mag worden ingevuld binnen alle werkzaamheden die voortvloeien uit de overeenkomst, waaronder logistiek, transport, montage, installatie, onderhoud, reparatie, demontage, terugname en refurbishment van meubilair. Opdrachtnemer rapporteert over de voortgang en gerealiseerde invulling

van de Social Return inzet en verstrekt hiervoor de benodigde bewijsstukken. Voor de invulling wordt gebruik gemaakt van de bouwblokkenmethode Social Return (zie bijlage 7B).

4.8 Internationale Sociale Voorwaarden (ISV)

Bij ketenverantwoordelijkheid neemt iedere schakel in de productieketen zijn eigen verantwoordelijkheid om misstanden tegen mens, natuur en milieu in de keten op te sporen en aan te pakken. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat zij haar verantwoordelijkheid neemt op het gebied van de Internationale Sociale Voorwaarden en ketenverantwoordelijkheid en misstanden in de toeleveringsketen opspoort en aanpakt.

5 Personeel en organisatie

5.1 Personeel

5.1.1. Indiensttreding

Conform de in Nederland geldende regels dient Opdrachtnemer zeker te stellen dat de bij haar in dienst zijnde werknemers aan alle wettelijke voorschriften voldoen. GVB hecht er veel waarde aan dat Opdrachtnemer haar werkgeverschap als ‘goed werkgever’ invult.

Als referentie dient een goed personeelsbeleid dat ten minste de volgende elementen bevat:

- Toepassing van de geldende CAO;
- Een actief beleid betreffende functioneringsgesprekken en loopbaanbegeleiding;
- Een actief beleid voor opleidingen waaronder een opleidingsplan;
- Een Plan van Aanpak met betrekking tot het ziekteverzuim met ondersteuning van een bedrijfsarts;
- Goede inspraakmogelijkheden voor medewerkers.

5.1.2 Profiel medewerkers

GVB hecht veel waarde aan een professionele dienstverlening aan haar interne klanten. GVB stelt daartoe de volgende eisen aan de medewerkers welke namens Opdrachtnemer op locaties van GVB komen:

- Medewerkers van Opdrachtnemer hebben een klantvriendelijke houding naar gasten en medewerkers van GVB;
- Medewerkers van Opdrachtnemer houden zich aan de arbo- en veiligheidsvoorschriften, huisregels van GVB en hebben kennis van de voor de locatie geldende procedures en voorschriften;
- Medewerkers van Opdrachtnemer die het kantoormeubilair installeren/monteren zijn in het bezit van een geldige VCA-certificering of diploma (VCA Basis of VCA VOL, afhankelijk van functie en verantwoordelijkheden);
- Medewerkers die op locatie van GVB-meubilair komen leveren en gebruiksklaar maken, zijn verplicht herkenbare, uniforme, schone en hele bedrijfskleding te dragen. Het dragen van caps en muziekspelers is niet toegestaan. De verantwoordelijkheid voor het dragen van bedrijfskleding en de kosten hiervan liggen bij Opdrachtnemer;
- Alle medewerkers van Opdrachtnemer alsmede de materialen en middelen die zij meenemen zien er verzorgd uit;
- Medewerkers van Opdrachtnemer mogen onder werktijden uitsluitend gebruik maken van de telefoon voor zakelijke doeleinden;
- Alle medewerkers van Opdrachtnemer beheersen de Nederlandse taal op A2-niveau met een passend vocabulaire. Binnen de panden van GVB wordt door medewerkers van Opdrachtnemer uitsluitend Nederlands gesproken;
- Medewerkers van Opdrachtnemer bespreken conflicten niet in het openbaar, verbale en non-verbale agressie worden niet geaccepteerd. Men zal bij constatering direct uit het pand worden verwijderd;
- Medewerkers van Opdrachtnemer zijn opgeleid in hun vakgebied en hebben de voor hen relevante trainingen gevolgd.

Indien een medewerker van Opdrachtnemer niet voldoet aan bovenstaande eisen, zal GVB in gesprek gaan met Opdrachtnemer over het vervangen van deze medewerker. Opdrachtnemer dient op eerste verzoek van GVB de betreffende medewerker kosteloos te vervangen door een bekwaam personeelslid.

5.1.3 Werkvergunningen

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de correctheid van de noodzakelijke van toepassing zijnde werkvergunningen van haar medewerkers. Indien het niet op orde hebben van de (juiste) werkvergunningen door de Opdrachtnemer leidt tot een boete voor GVB, zal deze boete bij de Opdrachtnemer worden verhaald.

5.2 Veiligheid, gezondheid, welzijn & milieu

5.2.1 BHV

Medewerkers van Opdrachtnemer zijn onvoorwaardelijk verplicht actieve medewerking te verlenen aan opvolging activiteiten in het kader van BHV. Medewerkers dienen op de hoogte te zijn van de specifieke BHV-afspraken.

5.2.2 Veiligheid

Opdrachtnemer is verplicht het veiligheidsbeleid van GVB (zie bijlage 7C) te volgen in zijn werkzaamheden op locaties van GVB. Op locaties van GVB kunnen risicovolle situaties ontstaan, bijvoorbeeld bij transport, montage en werken in een omgeving waar ook andere operationele activiteiten plaatsvinden. GVB rekent het tot de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer dat zij haar medewerkers wijst op gevaarlijke situaties in de ruimten met betrekking tot middelen die zij ter beschikking gesteld krijgt. De organisatie van Opdrachtnemer hoeft niet VCA gecertificeerd te zijn. Opdrachtnemer beschikt echter wel over monteurs/ medewerkers die in het bezit zijn van een geldig VCA certificaat/ -diploma (VCA Basis of VCA VOL afhankelijk van functie en verantwoordelijkheid).

Daarnaast dienen medewerkers van de Opdrachtnemer de juiste persoonlijke beschermingsmiddelen te dragen voor zijn werkzaamheden en indien de locatie die vraagt (zoals op werkplaatsen).

6 Samenwerking en communicatie

GVB wenst een optimale communicatie en samenwerking met de dienstverlening te realiseren. Van de Opdrachtnemer wordt een professionele, proactieve en ondernemende houding verwacht. De samenwerking wordt ingericht conform onder andere de volgende uitgangspunten

- Er sprake is van vertrouwen;
- Er volledige transparantie is;
- Er helder wordt gecommuniceerd;
- Er sprake is van gelijkwaardigheid;
- Beide partijen verantwoordelijkheid nemen en de eigen rol pakken;
- Beide partijen elkaar aanspreken en versterken om tot een beter resultaat te komen.

De wijze waarop wordt samengewerkt is vastgelegd in de Service Level Agreement (SLA kantoormeubilair, bijlage 11).

Bijlagen

BIJLAGE 7A. Eisen standaard kantoormeubilair
BIJLAGE 7B. Bouwblokkenmethode Social Return
BIJLAGE 7C. Veiligheidsinstructies GVB