

## Bijlage C1: Programma van eisen

Eis	Algemene eisen
1	De door u aangeboden automaten zijn aantoonbaar duurzaam. U kunt dit aantonen middels een certificaat of Product Informatie Blad.
2	Opdrachtnemer heeft bij het aangeboden assortiment aantoonbaar rekening gehouden met duurzaamheid. De automaten zijn gemaakt van gerecycled materiaal.
3	Inschrijver dient alle producten, indien van toepassing, in milieuvriendelijke materialen verpakt aan te leveren. Dat wil zeggen: dat er zo min mogelijk gebruik is gemaakt van schadelijke stoffen, zware metalen en fossiele brandstoffen, bij voorkeur recyclebaar materiaal.
4	De automaten zijn instelbaar, waardoor verspilling zoveel mogelijk wordt voorkomen. Dit heeft bijvoorbeeld betrekking op dat er geen papier verloren gaat omdat een rol niet helemaal opgebruikt kan worden.
5	De hardware heeft een representatieve uitstraling, passend bij het primaire proces van Opdrachtgever. Esthetiek is voor Eye erg belangrijk. De hardware is verkrijgbaar in tenminste twee (bij voorkeur vijf) kleuren, waaronder in ieder geval RVS look, wit en zwart. Eye is geïnteresseerd in een kleurspectrum met grijstinten tussen wit en zwart.
6	De aangeboden sanitaire voorzieningen zijn hufferproof en hebben een minimale garantietermijn van 6 jaar.
7	De aangeboden sanitaire voorzieningen zijn door Opdrachtgever gemakkelijk bij te vullen.
8	De aangeboden sanitaire voorzieningen zijn niet door bezoekers te openen.
9	De aangeboden sanitaire voorzieningen worden in principe van de grond geplaatst.
10	Dispensers dienen afgesloten te kunnen worden met maximaal twee verschillende sleutels. Deze sleutel dient op iedere locatie beschikbaar te zijn.
11	De uitstraling van de aangeboden sanitaire voorzieningen dient per pand uniform te zijn.
12	Eventuele storingen/defecten aan de hardware dienen eenvoudig te verhelpen zijn. Opdrachtgever zorgt hier in eerste instantie voor. Wanneer zij de storingen/defecten niet zelf kan verhelpen, fungeert Opdrachtnemer als back-up. De kosten hiervoor zijn opgegeven in het Prijzenblad.
13	Indien een automaat kapot dan wel beschadigd is, dient Opdrachtnemer binnen 1 werkdag na melding de automaat te vervangen/repareren. Hiervoor mag Opdrachtnemer alleen extra kosten in rekening brengen wanneer er geen sprake is van garantie.
14	De exacte datum en het exacte tijdstip van levering en montage vindt altijd plaats na overleg met Opdrachtgever.
15	Opdrachtnemer stelt een functionaliteit beschikbaar, waardoor de opdrachtgever online een bestelling kan plaatsen. Opdrachtgever krijgt hiertoe minimaal 2 accounts tot haar beschikking.
16	Opdrachtnemer geeft bij aanvang van de opdracht kosteloos een instructie aan het (schoonmaak-) personeel van de Opdrachtgever over het gebruik en het onderhoud van de apparatuur.
17	Er dient ingeschreven te worden met nieuwe dispensers/automaten. Wanneer Opdrachtgever binnen de garantietermijn recht heeft op vervanging van een automaat, kan in overleg gebruik gemaakt worden van refurbished dispensers/automaten.
18	Opdrachtnemer verzorgt, in samenspraak met Opdrachtgever, het plaatsen van alle apparatuur. Opdrachtnemer demonteert alle huidige sanitaire automaten (die vervangen dienen te worden) en zorgt voor de afvoer van deze automaten. Bij het monteren van de apparatuur worden zoveel mogelijk de bestaande schroefgaten gebruikt/afgedekt.
19	Er wordt geen statiegeld geheven op gebruik van pallets en verpakking; deze worden bij de volgende aflevering kosteloos retour genomen.
20	Opdrachtnemer brengt op geen enkele wijze extra orderkosten in rekening bij een levering, ongeacht de hoeveelheid van bestellen.
21	Levering van verbruiksartikelen gebeurt in principe wekelijks. Daarnaast heeft Opdrachtgever het recht om tussentijds bestellingen te plaatsen. Tevens is het toegestaan dat Opdrachtnemer het voorraadbeheer uitvoert, zodat de servicefrequentie aangepast wordt naar behoefte.
22	Opdrachtnemer garandeert een hoge kwaliteit (bewezen hufferproof in het museumgebouw) van de sanitaire voorzieningen, zodanig dat deze geschikt zijn in gebruik op de locaties van opdrachtgever.

23	De levering en montage van de automaten zijn voor kosten van opdrachtnemer. Deze kosten dienen opgenomen te zijn in de tarieven voor de automaten in het prijzenblad van het Inschrijfbiljet (Bijlage D).
24	Het vervoer, de aflevering en het afhalen van leveringen/goederen zijn te allen tijde voor rekening en risico van opdrachtnemer. Opdrachtgever zal een leveringsbon tekenen bij ontvangst waarop minimaal het aantal colli zal worden vermeld. Na tekening van de leveringsbon wordt het risico op breuk overgedragen.
25	Opdrachtnemer levert op tijden waarop Opdrachtgever aanwezig is om de leveringen in ontvangst te nemen. Leveringen geschieden tot in de voorraadkast van de locatie.
26	<p>Opdrachtnemer voert jaarlijks een tactisch/strategisch overleg met Opdrachtgever. Hierin wordt in ieder geval besproken:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Waarover is Opdrachtgever tevreden? Service/ Leveringen</li> <li>• Klachten/verbeterpunten (aantal, aard en oplostijd)</li> <li>• Advies vanuit Opdrachtnemer richting Opdrachtgever over Sanitaire voorzieningen o.b.v. huidige gegevens</li> <li>• De uitvoering van de overeenkomst.</li> </ul> <p>Vanuit opdrachtnemer worden deze overleggen gevoerd door een betrokken leidinggevende, bijvoorbeeld in de functie van regiomanager/accountmanager. Deze persoon zorgt tevens voor een afschrift van dit gesprek en zal deze verstrekken aan Opdrachtgever.</p>
27	<p>Om inzicht te krijgen in de afname en service verstrekt opdrachtnemer een week voor ieder overleg managementrapportages aan de persoon met wie het overleg plaatsvindt vanuit Opdrachtgever. De inhoud bestaat in ieder geval per locatie uit:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- een financieel overzicht</li> <li>- de bestelhistorie per locatie per maand</li> <li>- defecte automaten gemeld bij leverancier</li> <li>- het aantal klachten, de aard van de klachten en de oplostijd van de klachten gemeld bij leverancier</li> </ul>
28	Opdrachtnemer dient bij klachten direct actie te ondernemen. De klacht dient binnen 1 werkdag opgelost te zijn of, indien het niet mogelijk is een klacht binnen dit termijn op te lossen, duidelijk en helder gecommuniceerd te worden met opdrachtgever over het oplossen van de klacht en de daaraan verbonden tijdsduur.
29	Levering van verbruiksartikelen dient in overleg met Opdrachtgever te geschieden op werkdagen tussen 09.00 uur en 16.00 uur. Hiervoor dient de leveranciersingang gebruikt te worden. De chauffeur meldt zich bij Eye en zet zelfstandig de levering in de voorraadkast.
30	<p>Opdrachtnemer verplicht zich tot het verrichten van de volgende diensten welke in de prijs zijn inbegrepen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Het op verzoek geven van technische instructie aan de facilitair medewerkers over montage, demontage en eenvoudige reparaties enz.;</li> <li>- Het geven van een gebruikersinstructie aan de beheerders en de schoonmaakmedewerkers van het schoonmaakbedrijf over het geleverde.</li> </ul>
31	Opdrachtnemer garandeert dat de door Opdrachtnemer geleverde producten gedurende de looptijd van de Overeenkomst van onveranderde, goede kwaliteit, kleur en vorm zijn en blijven en dat producten in alle opzichten voldoen aan de gebruikelijke eisen van deugdelijkheid, doelmatigheid, geschiktheid van taak, specificaties, overheidsvoorschriften, normen en milieubepalingen.
32	<p>Met betrekking tot de veiligheids- en kwaliteitseisen geldt dat alle producten dienen te voldoen aan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- de geldende NEN-normen;</li> <li>- de geldende ARBO-normen;</li> <li>- de geldende milieunormen;</li> <li>- algemene kwaliteitseisen (geen fabricagefouten, goed product e.d.);</li> <li>- algemene veiligheidseisen, waaronder brandveiligheid; deze houden onder andere in dat de inrichting de veiligheid van de gebruiker dient te waarborgen, zodanig dat:</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- bij brand geen toxische of corrosieve dampen ontstaan en er bij normaal gebruik geen allergische reacties ontstaan;</li> <li>- bij normaal gebruik een minimale kans op verwondingen bestaat.</li> </ul>
33	Dispensers dienen kras-, stoot- en slijtvast, lichtecht en vochtongevoelig (tegen kromtrekken) te zijn afgewerkt. De dispensers dienen geschikt te zijn voor de (verschillende) doelgroep(en) van Opdrachtgever.
34	Opdrachtnemer stelt één vast contactpersoon aan, die kennis heeft van de afspraken tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer en tijdens kantooruren bereikbaar is (8.30 – 17.00 uur). Deze contactpersoon zorgt ervoor dat kennis over het contract van Eye geborgd is op de betreffende (binnendienst)afdeling. Tevens dient er in de weekenden en op feestdagen een calamiteitnummer beschikbaar te zijn.
35	Opdrachtgever plaatst haar bestellingen via een webbased systeem.
36	Ten aanzien van de papieren verbruiksartikelen gelden de volgende algemene milieueisen: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Het papier bestaat voor minimaal 70% uit post-consumer vezels (zoals tijdschriften, kranten en verpakkingen).</li> <li>- Het papier is niet geperfd en bevat geen parfum.</li> <li>- Het papier moet 100% afbreekbaar zijn.</li> <li>- Het papier mag (chloorvrij) gebleekt zijn</li> </ul>
<b>Handdroogsysteem t.b.v. katoenen handdoekrollen</b>	
37	De door Inschrijver aangeboden handdoekautomaat en vulling voldoen aan onderstaande punten: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Katoenen handdoekenrollen (ongeveer 40 meter)</li> <li>- Minimaal 180 drogingen per handdoekrol;</li> <li>- Inschrijver neemt de gebruikte rollen kosteloos retour voor het wassen.</li> <li>- Handdoekrollen zijn in eigendom van Eye.</li> </ul>
<b>Handdroogsysteem t.b.v. vouwhanddoekjes en Handdoekjes</b>	
38	De handdoekjes zijn voorzien van v vouw en komen 1 voor 1 uit de automaat.
39	De handdoekjes zijn vervaardigd uit gerecycled papier (zie eis 36).
40	De handdoekjes passen goed in de automaat waardoor er geen papiersnippers op de grond vallen.
41	De handdoekjes dienen tenminste 1 duurzaamheidskeurmerk te hebben. Dit kan bijvoorbeeld het FSC keurmerk, Ecobabel of vergelijkbaar zijn.
<b>Luchtverfrisser</b>	
42	De aangeboden luchtverfrisser dient een vertraagde afgifte te doen, welke instelbaar is op frequentie en intensiteit.
43	Vanuit de aangeboden luchtverfrisser kunnen periodiek wisselende geuren worden verspreid.
44	Voldoen aan de IFRA richtlijnen kamergeuren. Luchtverfrisser mag bijvoorbeeld geen drijfgassen bevatten.
<b>Toiletrolhouder en toiletpapier</b>	
45	Het toiletpapier dient uit minimaal 2 laags tissuepapier te bestaan.
46	Het toiletpapier is vervaardigd uit gerecycled papier (zie eis 36).
47	Er kunnen 2 rollen toiletpapier in de houder worden geplaatst.
48	De toiletrolhouder is voorzien van een rem om verspilling tegen te gaan.
49	Beide rollen mogen niet tegelijk gebruikt kunnen worden. Uw dispenser dient te beschikken over een schuifmechanisme om gelijktijdig gebruik te voorkomen.
50	Het toiletpapier dient tenminste 1 duurzaamheidskeurmerk te hebben.
<b>Toiletborstelgarnituur</b>	
53	Het toiletborstelgarnituur zit stevig bevestigd aan de muur.
54	De toiletborstel valt niet uit de garnituur, maar dient wel gebruiksvriendelijk te zijn.
55	De toiletborstel dient op duurzame wijze gebruikt te kunnen worden en wordt zo duurzaam mogelijk verwerkt na afschrijving.
<b>Dameshygiënecontainers</b>	
56	Lediging van de dameshygiënecontainers dient in principe eenmaal per week plaats te vinden. Het dient mogelijk te zijn om de containers op afroep een extra keer per week te ledigen.

57	De dameshygiënecontainers worden neergehangen in alle damestoiletten.
58	De door Inschrijver aangeboden dameshygiënecontainers voldoen aan onderstaande punten: <ul style="list-style-type: none"><li>- Box moet verwisselbaar zijn of op locatie geledigd en gereinigd kunnen worden;</li><li>- Voldoende capaciteit voor 1x per week</li><li>- Voorzien van geurneutralisering;</li><li>- Voorzien van klep om inkijk te voorkomen.</li></ul>