

BIJLAGE 9 PROGRAMMA VAN EISEN

SANITAIRE VOORZIENINGEN

2021-101
14 APRIL 2021



© Copyright 2021, Euro Management Consultants B.V

Niets uit deze uitgave mag worden vermenigvuldigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze dan ook zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Euro Management Consultants B.V

INHOUDSOPGAVE

Pagina

1.	Algemene eisen.....	3
2.	Specifieke eisen.....	3
3.	Eisen aan de Sanitaire voorzieningen en verbruiksartikelen.....	4
4.	Demontage en montage van de Sanitaire voorzieningen tijdens de implementatiefase.....	6
5.	Voorraadbeheer.....	6
6.	Duurzaamheid.....	7
7.	Garantie.....	7
8.	Communicatie.....	7
9.	Managementinformatie.....	8
10.	Overige verplichtingen.....	9
11.	Controle.....	9
12.	Klachtenregeling.....	9
13.	Financieel.....	10

1. Algemene eisen

De opdracht betreft het leveren van Sanitaire voorzieningen inclusief de verbruiksartikelen en de service aan de deelnemende locaties van Opdrachtgever. De volgende items maken onderdeel uit van de opdracht:

- damesverbandcontainers;
- fooddispenser alcohol 1 L (exclusief verbruiksartikelen);
- handdoekautomaten met katoenen handdoekrollen;
- hygiëneboxen;
- luchtverfrissers;
- seatcleaners;
- toiletborstelhouder met borstel;
- toiletrolautomaat met toiletpapier;
- zeepdispensers met vulling;
- schoonloopmatten.

Opdrachtnemer garandeert dat de door Opdrachtnemer geleverde producten gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst 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.

De aangeboden artikelen, evenals reserveonderdelen, dienen gedurende de looptijd van het contract inclusief optie tot verlenging na leverbaar te zijn.

Bij defecten, ondanks deugdelijk gebruik, (dus anders dan molest) dienen dispensers of betreffende onderdelen hiervan kosteloos vervangen te worden.

Levering van de sanitaire verbruiksartikelen en wisseling van de Sanitaire voorzieningen dient in overleg met de Opdrachtgever te geschieden tijdens kantooruren tussen 9.00 uur en 16.00 uur

2. Specifieke eisen

Handdoekautomaat, toiletrolautomaat, zeepdispensers, damesverbandcontainers, hygiëne box, luchtverfrissers, toiletborstel garnituur, seatcleaners, eenvoudig afsluitbaar met één universele sleutel per voorziening.

De aangeboden artikelen, evenals reserveonderdelen, dienen gedurende de looptijd van het contract inclusief optie tot verlenging na leverbaar te zijn.

Bij defecten, ondanks deugdelijk gebruik, (dus anders dan molest) dienen dispensers of betreffende onderdelen hiervan kosteloos vervangen te worden.

Opdrachtnemer dient gedurende de overeenkomst de door Opdrachtnemer geleverde Sanitaire voorzieningen preventief te onderhouden en indien nodig te vervangen, dan wel tot volle tevredenheid van Opdrachtgever kosteloos te repareren.

Opdrachtnemer verhelpt binnen 2 werkdagen na melding het defect of storing.

Foutief geleverde/beschadigde artikelen en/of manco's worden binnen één (1) werkdag, na melding, hergeleverd. Opdrachtnemer draagt zorg voor het retour nemen van verkeerde, onjuist geleverde artikelen.

Opdrachtnemer verplicht zich tot: Het geven van een gebruikersinstructie aan de schoonmaakmedewerkers van het schoonmaakbedrijf tijdens de implementatie periode.

Opdrachtnemer verplicht zich tot het geven van een technische instructie aan de technische medewerkers van Opdrachtgever, over eenvoudige reparaties, tijdens de implementatie periode.

3. Eisen aan de Sanitaire voorzieningen en verbruiksartikelen

Dames Verband container voldoet aan onderstaande punten:

- container is wit;
- inhoud 12 liter;
- container te bevestigen aan de wand (los van de vloer i.v.m. schoonmaak);
- voorzien van geurneutralisering;
- voorzien van klep om inkijk te voorkomen;
- voldoende capaciteit voor 1 x per 2 weken of 1 x per 4 weken wisselen;
- 35 containers worden 1 x per 2 weken gewisseld en 28 containers 1 x per 4 weken.

Fooddispenser Alcohol 1L:

- dispenser is wit;
- inhoud is 1 liter;
- exclusief vulling.

Handdoekautomaat en vulling voldoen aan onderstaande punten:

- handdoekautomaat is wit;
- te bevestigen aan de wand;
- katoenen handdoekenrollen in de kleur wit en blauw;
- minimaal 200 drogingen per handdoekrol;
- inclusief onbeperkt verbruik;
- inschrijver neemt de gebruikte rollen mee retour.

Hygiëne box voldoet aan onderstaande punten:

- box is wit;
- inhoud 84 liter;
- voorzien van geurneutralisering;
- voorzien van klep om inkijk te voorkomen;
- 1 box wordt 1 x per week gewisseld, 2 boxen 1 x per 2 weken gewisseld en 5 boxen 1 x per 4 weken gewisseld.

Luchtverfrisser houder voldoet aan onderstaande punten:

- luchtverfrisser houder is wit;

- geschikt voor vullingen die werken op basis van verdamping of verstuiver.

Vulling van de luchtverfrisser:

- verstuiver of verdamer met batterij;
- er zijn tenminste 2 verschillende geurlijnen leverbaar;
- laat geen permanente vlekken achter;
- voldoen aan de IFRA richtlijnen voor kamergeuren.

De Opdrachtnemer zorgt iedere 8 weken voor de vervanging van de vullingen en wisseling van geur en zorgt voor de periodieke controle en vervanging van de batterijen van al de 86 luchtverfrissers.

Seatcleaner, toiletbrilreiniger dispenser en vulling voldoen aan onderstaande punten:

- toiletbrilreiniger dispenser is wit;
- De Opdrachtgever wil bij al de 118 toiletten deze seatcleaner dispenser hebben;
- Op dit moment heeft Opdrachtgever er 33, dit betekent een uitbreiding van 85 stuks;
- snelwerkend oppervlaktedesinfectiemiddel volgens EN 13697 of gelijkwaardig;
- bacteriedodend en vrij van parfums en aldehyden;
- spray geschikt om te gebruiken in combinatie met het aangeboden toilet papier.

Toiletborstelhouder en borstel voldoen aan onderstaande punten:

- leverbaar in de kleur wit;
- per kwartaal vervanging van de borstel.

Toiletrolautomaat en toilet papier voldoen aan onderstaande punten:

- toiletrolautomaat is wit;
- te bevestigen aan de wand;
- capaciteit voor 2 rollen toilet papier minimaal 100 meter per rol;
- het toilet papier is 2-laags en is snel in water oplosbaar;
- papier voldoet aan het EU ECO label of is gelijkwaardig gecertificeerd;
- inclusief onbeperkte vulling.

Zeepdispenser en vulling voldoen aan onderstaande punten:

- dispenser is wit;
- te bevestigen aan de wand;
- dispenser is leverbaar in minimaal twee formaten;
- dispenser vulling is leverbaar in foam, zeep, korrel en industrieel;
- is licht geperfumeerd;
- voldoet aan het EU ECO label of is gelijkwaardig gecertificeerd;
- inclusief onbeperkte vulling.

Schoonloopmatten in de afmetingen 115x180 cm en 85x120 cm:

- de schoonloopmatten voldoen aan een hoge absorptie van vuil en vocht: ± 4 liter vocht en ± 800 gram vuil per m^2 ;
- service frequentie iedere 4 weken wisseling van de matten.

4. Demontage en montage van de Sanitaire voorzieningen tijdens de implementatiefase

Opdrachtnemer stuurt tien werkdagen na gunning een definitief implementatieplan aan de Opdrachtgever.

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de demontage van de huidige Sanitaire voorzieningen en het verzamelen hiervan op een door de Opdrachtgever aangegeven plek.

Eventuele schade ontstaan bij de verwijdering en daaruit ontstane kosten zijn voor de Opdrachtnemer.

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het leveren en plaatsen van de nieuwe Sanitaire voorzieningen in de door de Opdrachtgever aangegeven ruimten. Na montage dienen de voorzieningen direct te worden voorzien van vullingen, indien van toepassing.

Daar waar mogelijk maakt de Opdrachtnemer gebruik van de boorgaten van de vorige Sanitaire voorzieningen en worden de niet gebruikte gaten dichtgemaakt.

Opdrachtnemer garandeert dat de volledige implementatie uiterlijk 31 augustus 2021 is afgerond.

De afvoer van alle materialen inclusief verpakking wordt door Opdrachtnemer verzorgd.

De overlast van de werkzaamheden dient zoveel mogelijk beperkt te worden door goede afstemming met de gebruikers op de locaties van Opdrachtgever. De werkzaamheden worden uitgevoerd tijdens reguliere werktijden maandag tot en met vrijdag tussen 08.00 uur en 16.30 uur. De Opdrachtnemer volgt de planning, wanneer welke ruimte zal worden aangepast.

De medewerkers van Opdrachtnemer die betrokken zijn bij de uitvoering van deze Opdracht zijn in het bezit van een Vca-certificaat.

De werkzaamheden dienen aaneensluitend te worden uitgevoerd. Wisseling van personeel van Opdrachtnemer dient met Opdrachtgever te worden afgestemd.

5. Voorraadbeheer

Bij aanvang van de Raamovereenkomst dient Opdrachtnemer een inventarisatie uit te voeren van de beschikbare, door Opdrachtgever aangewezen, voorraadruimtes per locatie van Opdrachtgever. Op basis van deze informatie bepaalt Opdrachtnemer de meest efficiënte voorraad Sanitaire voorzieningen per locatie.

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het voorraadbeheer van het assortiment sanitaire verbruiksartikelen per locatie. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat er direct na montage voldoende voorraad aanwezig is.

Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat er een adequaat systeem is waardoor Opdrachtnemer in staat is, de voorraadhoogte van de verbruiksartikelen per locatie te reguleren en op een zodanige hoogte te houden dat geen tekort ontstaat, evenmin dat een te grote voorraad ontstaat.

Oprachtnemer mag zelf de frequentie van levering van de verbruiksartikelen bepalen, met uitzondering van:

- de damesverbandcontainers die 1 x per 2 weken of 1 x 4 weken gewisseld worden;
- de hygiëneboxen die 1 x per week, 1 x per 2 weken of 1 x 4 weken gewisseld worden;
- de luchtverfrissers die 1 x per 8 weken worden gecontroleerd en gevuld.

De leveringsfrequentie wordt één keer per jaar geëvalueerd en indien nodig aangepast. Uitgangspunt is dat de voorraadruimtes niet overvol raken en dat de uitvoering van het schoonmaakproces niet door een tekort aan voorraad stagneert.

Indien onverhoopt de voorraad eerder op is dan verwacht, dan kan Opdrachtgever zelf een bestelling plaatsen. De maximale levertijd van deze bestelling, mits voor 12.00 uur besteld, is 1 werkdag.

Oprachtnemer is verplicht verpakkingsmaterialen retour te nemen op het moment van levering, zonder additionele kosten in rekening te brengen.

6. Duurzaamheid

Oprachtnemer levert alle verbruiksartikelen in milieuvriendelijk verpakte materialen. Dat wil zeggen: dat er zo min mogelijk gebruik is gemaakt van schadelijke stoffen, zware metalen en fossiele brandstoffen. Bij voorkeur gerecycled/hergebruikt materiaal.

Alle verbruiksartikelen zijn biologisch afbreekbaar.

Hieronder wordt verstaan: Biologische afbraak is een proces waarbij organische stoffen (dat wil zeggen stoffen die koolstof bevatten) afgebroken worden door de natuurlijke activiteit van micro-organismen, zoals bacteriën en schimmels. Alleen organische (dat wil zeggen koolstof bevattende) bestanddelen kunnen biologisch worden afgebroken.

7. Garantie

Na totaal oplevering van het gehele project, zal de garantie termijn van 1 jaar op de werkzaamheden starten. De garantie op de Sanitaire voorzieningen dient minimaal 4 jaar te bedragen. Eventuele registratie en of aanmelding voor garantie dient door de Opdrachtnemer te worden uitgevoerd.

8. Communicatie

Oprachtnemer stelt één vaste contactpersoon (en een vervanger) beschikbaar, die primair verantwoordelijk is voor de naleving en verdere invulling van de Raamovereenkomst en die hiervoor als eerste aanspreekpunt fungeert voor de Opdrachtgever. Deze contactpersoon (en vervanger) dient tijdens werkuren telefonisch en per e-mail bereikbaar te zijn en beheerst de Nederlandse taal in woord en geschrift.

Het personeel van Opdrachtnemer dient zich altijd te kunnen identificeren middels een geldig identificatiebewijs. Bij het niet voldoen hiervan is Opdrachtgever gerechtigd het betrokken personeelslid de toegang tot de locatie te ontfangen en/of te (laten) verwijderen.

De communicatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer vindt als volgt plaats:

Strategisch/ tactisch	Sr. Medewerker facilitaire diensten	Bij implementatie en daarna eenmaal per jaar
Operationeel	Sr. Medewerker facilitaire diensten	Indien nodig

Op basis van de uitkomsten van het tactisch/strategisch overleg stelt Opdrachtnemer voor alle tekortkomingen en aandachtspunten en indien Opdrachtnemer en/of de Opdrachtgever dit wenselijk acht(en) verbeterplannen c.q. maatregelen op met als doel het doorlopend verbeteren van de uitvoering van de opdracht door Opdrachtnemer.

Voor alle overlegvormen geldt dat Opdrachtnemer zorg draagt voor de verslaglegging en deze binnen vijf werkdagen, als digitaal bestand (bewerkbare Microsoft Office applicatie of gelijkwaardig) per e-mail aan de Opdrachtgever wordt verstrekt.

9. Managementinformatie

Opdrachtnemer verstrekt gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst minimaal eenmaal per jaar de volgende managementinformatie, (getotaliseerd per jaar én gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst), waarin minimaal de volgende onderwerpen aan bod komen gesorteerd per locatie en totaal:

Omvang opdracht:

- overzicht geleverde verbruiksartikelen;
- status voorraad afgelopen jaar;
- toelichting op bijzonderheden/afwijkingen m.b.t. de omvang van de opdracht.

Uitvoering opdracht in zijn algemeenheid:

- gemelde klachten (gesorteerd naar aantal en soort) inclusief status en doorlooptijd;
- overzicht geplande verbeteracties;
- uitgevoerde verbeteracties en resultaat;
- toelichting op bijzonderheden m.b.t. de uitvoering van de opdracht.

Tijdens het tactisch/strategisch overleg worden minimaal de volgende onderwerpen besproken:

- de managementinformatie;
- samenwerking en klanttevredenheid;
- knelpunten in de uitvoering van de opdracht;
- ontwikkelingen in de markt en in de wet- en regelgeving;
- ontwikkelingen binnen de organisatie van Opdrachtgever en de organisatie van Opdrachtnemer;
- innovatieve voorstellen, waarbij gedacht wordt aan de volgende onderwerpen:
 - o duurzaamheid (zowel op het gebied van milieu als sociale duurzaamheid);
 - o efficiency (kostenbesparing);
 - o ondernemerschap;
 - o kwaliteitsverbetering.

10. Overige verplichtingen

Opdrachtnemer garandeert dat hij en de eventueel door hem ingeschakelde derden voldoen en blijven voldoen aan alle wettelijke bepalingen en voorschriften, en beschikken en blijven beschikken over alle vereiste vergunningen, beschikkingen en verklaringen, ten aanzien van de dienstverlening en ondernemerschap.

11. Controle

Opdrachtgever is te allen tijde gerechtigd om de wijze van de uitvoering van deze Raamovereenkomst te controleren.

Opdrachtgever is gerechtigd alle mogelijke maatregelen te treffen die haar redelijk voorkomen. Eventuele kosten van de controles worden gedragen door Opdrachtgever, met uitzondering van de situatie waarin de Opdrachtnemer niet aan zijn verplichtingen blijkt te hebben voldaan. In dat geval worden de kosten gedragen door de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer is slechts tot vergoeding van kosten gehouden voor zover de kosten aantoonbaar en redelijkerwijs gemaakt zijn.

12. Klachtenregeling

Opdrachtnemer zorgt voor de ontvangst en registratie van alle klachten die schriftelijk, telefonisch of per e-mail zijn ingediend.

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor:

- het in behandeling nemen van alle klachten;
- afhandeling van alle gemelde klachten binnen 5 werkdagen;
- voorkoming van herhaling van klachten;

Van ieder klacht wordt door Opdrachtnemer geregistreerd:

- datum en tijd indiening klacht;
- afhandelingsdatum klacht;
- aard ingediende klacht;
- wijze en resultaat afhandeling klacht;
- wel of niet gegrondverklaring.

Enmaal per jaar vindt overleg plaats tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer waarin de klachten en de door Opdrachtnemer te nemen/genomen maatregelen worden besproken en geëvalueerd. Dit om klachten in de toekomst te voorkomen.

13. Financieel

13.1 Prijzen

De prijzen zijn gebaseerd op het prijspeil 2021 en staan vast tot 1 januari 2022.

De in de Inschrijving vermelde bedragen met twee decimalen achter de komma, zijn uitgedrukt in Euro's en exclusief omzetbelasting (btw), tenzij duidelijk anders is vermeld.

Kosten die niet in de Inschrijving genoemd worden en niet verdisconteerd zijn in de aangeboden prijzen, maar toch noodzakelijk blijken te zijn voor een goed functioneren van de dienstverlening, conform de gestelde eisen, zijn voor rekening van Opdrachtnemer.

Alle prijzen zijn all-in prijzen exclusief BTW. De prijzen zijn inclusief bijkomende kosten zoals voorbereiding, demontering voorzieningen, montering voorzieningen, montagematerialen, personeelsinzet, transport, voorraadbeheer, afvoer afval en alle Sanitaire verbruiksmaterialen (exclusief Fooddispenser).

De prijzen gelden voor de looptijd van de Raamovereenkomst. Voor de prijzen geldt een jaarlijkse indexering, voor het eerst op 1 januari 2022, op basis van het CBS indexcijfer "CPI 2015=100" peildatum oktober.

De maximum indexering per jaar bedraagt 2%. Opdrachtnemer stuurt jaarlijks voor 1 januari, en voor het eerst voor 1 januari 2022 schriftelijk het indexeringscijfer. Enkel na schriftelijk akkoord van Opdrachtgever kan indexering plaatsvinden.

13.2 Facturering

Onder vermelding van de Raamovereenkomst verzendt Opdrachtnemer maandelijks achteraf na verrichting van de levering een verzamelfactuur per locatie.

Op de factuur vermeldt Opdrachtnemer ten minste de volgende informatie:

- de wettelijk verplichte factuurgegevens, zoals vermeld op www.belastingdienst.nl > zakelijk > btw > administratie bijhouden > facturen maken > wettelijk verplichte gegevens;
- de naam en het adres van Opdrachtgever;
- contractnummer;
- volgnummer factuur;
- aantallen en prijzen;
- totaal in rekening gebrachte bedrag exclusief btw.

Opdrachtgever kan een vergelijking maken tussen het totaal door Opdrachtnemer gefactureerde bedrag en de door de Opdrachtgever goedgekeurde aantallen en prijzen. Opdrachtgever houdt zich het recht voor niet te betalen als er afwijkingen zijn.

De facturen worden, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld, gemaild in PDF format naar: inkoopfacturen@senzer.nl.

13.3 Betalingsvoorwaarden

De betalingstermijn is 30 kalenderdagen na ontvangst van de (correcte) factuur.

Overschrijding van (een) betalingstermijn(en) door de Opdrachtgever of niet-betaling door de Opdrachtgever van (een) factu(u)r(en) op grond van vermoede inhoudelijke onjuistheid van die factu(u)r(en) of van ondeugdelijkheid van de gefactureerde prestaties, geeft Opdrachtnemer niet het recht zijn prestaties op te schorten c.q. te beëindigen.

De Opdrachtgever geeft binnen de betaaltermijn van de factuur aan Opdrachtnemer aan indien de juistheid van de factuur in zijn geheel of gedeeltelijk wordt betwist. Alleen voor het betwiste gedeelte is de Opdrachtgever gerechtigd de betaling op te schorten. Het niet betwiste gedeelte van de factuur dient binnen de betaaltermijn te zijn voldaan. Het is Opdrachtnemer niet toegestaan creditnota's te verrekenen met debet nota's.



Euro Management Consultants B.V.

Kluizerdijk 1d | 5554 XA Valkenswaard | 040 – 213 00 75 | info@euromanagementconsultants.nl