



Bijlage A.1 Programma van Eisen

Herziene documentatie II

COVID-19 materialen en middelen
(Perceel 1)



Inleiding

Het doel van deze Europese, openbare aanbesteding is het contracteren van één (1) Opdrachtnemer die Opdrachtgever kan voorzien van COVID-19 materialen en middelen zoals beschreven bij perceel 1 in paragraaf 2.3 van het Beschrijvend document. In dit Programma van Eisen (PvE) beschrijft Opdrachtgever de eisen ten aanzien van de Opdracht.

Dit PvE bevat de volgende indeling:

1. Algemene eisen.
2. Specifieke eisen COVID-19 materialen en middelen.
3. Specifieke eisen mondkmaskers type IIR.
4. **Specifieke eisen mondkmaskers type FFP2 (softshell).**
- 4-5. Specifieke eisen mondkmaskers type FFP2 (hardshell).
- 5-6. Bestelproces.
- 6-7. Contract- en leveranciersmanagement:
 - Communicatiestructuur;
 - Escalatiestructuur;
 - Managementinformatie;
 - Implementatie.

1. Algemene eisen

Nummer	Omschrijving
1.1	Opdrachtnemer garandeert dat de COVID-19 materialen en middelen voldoen aan de EU-verordening EU 2016/425 betreffende persoonlijke beschermingsmiddelen of Richtlijn 93/42/EEG of Verordening (EU) 2017/745.
1.2	Op de verpakking en de COVID-19 materialen en middelen zelf moet een Conformité Européenne markering zijn aangebracht. Materialen en middelen met CE (China Export) keurmerk voldoen niet. Opdrachtgever controleert in samenwerking met TNO vooraf of de markering op de COVID-19 materialen en middelen voldoet.
1.3	Opdrachtnemer garandeert levering van de COVID-19 materialen en middelen binnen 3 werkdagen vanaf het moment van bestellen. In uitzonderlijke gevallen worden, in overleg met Opdrachtgever, de COVID-19 materialen en middelen binnen 7 werkdagen geleverd. Opdrachtnemer dient over voldoende opschalings- en afschalingscapaciteit te beschikken om Opdrachtnemer van de COVID-19 materialen en middelen te kunnen voorzien.
1.4	De COVID-19 materialen en middelen worden door Opdrachtgever onderworpen aan testen. Indien een situatie hierom vraagt test ook TNO de COVID-19 materialen en middelen. Opdrachtnemer dient de COVID-19 materialen en middelen op aanvraag ter beschikking te stellen voor de testen.
1.5	Opdrachtgever kiest voor de meest veilige en hoogste kwaliteit van de COVID-19 materialen en middelen. Alle aangeboden producten dienen daarom van A kwaliteit of hoger te zijn zoals hieronder beschreven per COVID-19 materiaal of middel. De kwaliteit van de producten volgt uit de testen. Certificeringen worden grondig doorlopen door Opdrachtgever om bevindingen in testuitslagen te relativeren en de veiligheid te waarborgen. Opdrachtnemer dient certificeringen (EN/NEN en Conformité Européenne markering) bij de Nadere offertes te voegen. Bij geen geldig, niet toereikend of niet erkende certificeringen zoals aangegeven in de product/kwaliteitseisen wordt het product als niet toereikend beschouwd en is sprake van een tekortkoming.
1.6	De Opdrachtnemer dient met betrekking tot de uitvoering van de Raamovereenkomst voor de Opdrachtgever een vaste contactpersoon met een vaste vervanger aan te wijzen. Deze contactpersoon dient aanspreekpunt te zijn voor de Opdrachtgever met betrekking tot levering van alle COVID-19 materialen en middelen.
1.7	Opdrachtnemer is verantwoordelijk dat minimaal 3% berekend over de gefactureerde omzet (exclusief btw wordt ingevuld en besteed aan social return.



2. Specifieke eisen COVID-19 materialen en middelen

Nummer	Omschrijving
2.1	Opdrachtnemer dient in ieder geval de volgende COVID-19 materialen en middelen te kunnen leveren: <ul style="list-style-type: none">- Mondmaskers type IIR.- Mondmaskers type FFP2 (softshell).- Mondmaskers type FFP2 (hardshell).
2.2	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om het assortiment COVID-19 materialen en middelen uit te breiden. Opdrachtgever kan hier gebruik van maken indien de uitbreiding noodzakelijk is om een veilige werkomgeving voor de collega's van Opdrachtgever, klanten en passanten te garanderen.

3. Specifieke eisen mondmaskers type IIR

Nummer	Omschrijving
3.1	Het mondmasker bestaat uit 3 lagen IIR-materiaal.
3.2	Het mondmasker bevat géén nanodeeltjes.
3.3	Het mondmasker is blauw van kleur.
3.4	Het mondmasker is wegwerpbaar en bedoeld voor éénmalig gebruik.
3.5	Het mondmasker wordt bevestigd om het hoofd, specifiek om de oren, met comfortabel elastiek dat niet knelt of snijdt.
3.6	Het mondmasker heeft een goed vormende neusclip.
3.7	Het mondmasker dient zowel de mond als de neus te bedekken bij het dragen en spreken.
3.8	De mondmaskers zijn voorzien van een EN 14683 toelatingsnummer.

4. Specifieke eisen mondmaskers type FFP2 (softshell)

Nummer	Omschrijving
4.1	Het mondmasker is vrij van pvc (Polyvinylchloride / Polychlooretheen).
4.2	Het mondmasker heeft een verstelbaar elastiek, waardoor de grootte van het hoofd geen probleem vormt voor aansluiting.
4.3	Het mondmasker is tot 3 uur bruikbaar.
4.4	Het mondmasker biedt bescherming tegen onder andere gevaarlijke fijnstof, rook, water en op olie gebaseerde nevels. Ook biedt het mondmaskers bescherming tegen aerosolen, biologische werkzame stoffen uit risicogroep 2.
4.5	Het mondmasker is voorzien van een EN 149:2001+A1:2009 toelatingsnummer waaruit volgt dat de veiligheid van het product gewaarborgd is.
4.6	Het mondmasker bevat géén nanodeeltjes.

~~4. 5. Specifieke eisen mondmaskers type FFP2 (hardshell)~~

Nummer	Omschrijving
4.1 5.1	Het mondmasker is vrij van pvc (Polyvinylchloride / Polychlooretheen).
4.2 5.2	Het mondmasker is naar het gezicht gevormd.
4.3 5.3	Het mondmasker heeft een verstelbaar elastiek, waardoor de grootte van het hoofd geen probleem vormt voor aansluiting.
4.4 5.4	Het mondmasker is tot 3 uur bruikbaar.
4.5 5.5	Het mondmasker biedt bescherming tegen onder andere gevaarlijke fijnstof, rook, water en op olie gebaseerde nevels. Ook biedt het mondmaskers bescherming tegen aerosolen, biologische werkzame stoffen uit risicogroep 2.
4.6 5.6	Het mondmasker is voorzien van TPTC-019 toelichting-certificering.
4.7 5.7	Het mondmasker is voorzien van een EN 149:2001+A1:2009 toelatingsnummer waaruit volgt dat de veiligheid van het product gewaarborgd is.
4.8 5.8	Het mondmasker bevat géén nanodeeltjes.

~~5. 6. Bestelproces~~

Nummer	Omschrijving
5.1 6.1	Bestellingen worden geplaatst in de online-omgeving van Opdrachtnemer door de functionarissen op operationeel niveau. De bestellingen worden afgeleverd bij het centrale magazijn in Rijkswijk binnen de

	daarvoor gestelde termijn van 3 werkdagen. In Rijswijk worden de bestellingen verwerkt. Bij grotere bestellingen kan gevraagd worden de levering bij één van de vijf steunpunten te laten plaatsvinden. De 5 steunpunten bevinden zich in Amsterdam, Arnhem, Assen, Eindhoven en Rijswijk.
5.2 6.2	Door de functionarissen op tactisch niveau wordt de bestelling in het inkoopprogramma van Opdrachtgever geplaatst. De bestelling dient goedgekeurd te worden door de functionarissen op strategisch niveau. Vervolgens maakt de afdeling inkoop een inkoop-ordernummer aan en verzendt deze naar opdrachtnemer. Dit nummer dient door Opdrachtnemer op de factuur bijgevoegd te worden waarna deze mag worden aangeboden aan Opdrachtgever op basis van een betalingstermijn van 30 dagen.

6- 7. Contract- en leveranciersmanagement

Nummer	Omschrijving															
Communicatiestructuur																
6.4 7.1	In onderstaand communicatieschema is te zien welke functionaris welke rol, taken en verantwoordelijkheden heeft, de onderwerpen en de frequenties. Deze structuur wordt tijdens de implementatieperiode aangescherpt en vastgesteld in samenspraak tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.															
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Niveau</th> <th>Opdrachtgever</th> <th>Opdrachtnemer</th> <th>Frequentie (minimaal)</th> <th>Onderwerpen</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Strategisch/ tactisch</td> <td>Team manager Facilitaire zaken Manager Soft Services</td> <td>Functie (nader in te vullen)</td> <td>Minstens 1 keer per jaar</td> <td>Relevante ontwikkelingen Samenwerking Evaluatie/beoordeling contract Prestaties Financieel Voortgang Formele wijzigingen contractstatus</td> </tr> <tr> <td>Operationeel</td> <td>Facilitair Beheerder</td> <td>Functie (nader in te vullen)</td> <td>Dagelijks (indien nodig)</td> <td>Incidentenafhandeling Planning/projecten Leveringen</td> </tr> </tbody> </table>	Niveau	Opdrachtgever	Opdrachtnemer	Frequentie (minimaal)	Onderwerpen	Strategisch/ tactisch	Team manager Facilitaire zaken Manager Soft Services	Functie (nader in te vullen)	Minstens 1 keer per jaar	Relevante ontwikkelingen Samenwerking Evaluatie/beoordeling contract Prestaties Financieel Voortgang Formele wijzigingen contractstatus	Operationeel	Facilitair Beheerder	Functie (nader in te vullen)	Dagelijks (indien nodig)	Incidentenafhandeling Planning/projecten Leveringen
Niveau	Opdrachtgever	Opdrachtnemer	Frequentie (minimaal)	Onderwerpen												
Strategisch/ tactisch	Team manager Facilitaire zaken Manager Soft Services	Functie (nader in te vullen)	Minstens 1 keer per jaar	Relevante ontwikkelingen Samenwerking Evaluatie/beoordeling contract Prestaties Financieel Voortgang Formele wijzigingen contractstatus												
Operationeel	Facilitair Beheerder	Functie (nader in te vullen)	Dagelijks (indien nodig)	Incidentenafhandeling Planning/projecten Leveringen												
6.2 7.2	Opdrachtgever is vrij om de frequenties en de functionarissen op te schalen als een ontstane situatie daar om vraagt.															
6.3 7.3	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de schriftelijke vastlegging van de overleggen met de afgesproken acties en verbeterpunten en het (digitaal) aanleveren hiervan uiterlijk één week na het overleg.															
6.4 7.4	Op operationeel niveau dient de communicatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer strak en regelmatig te zijn om een goed verloop van bestellingen en leveringen te garanderen. Dit omvat: het plaatsen en verwerken van bestellingen, het spoedig na plaatsen van de bestelling op de hoogte brengen van ontvangst en regelmatige status updates verschaffen, het controleren van bestellingen en manco's direct naar leverancier communiceren, leverancier dient manco's direct te onderzoeken en deze met spoed alsnog uit te leveren.															
6.5 7.5	Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor een goede en duidelijke communicatie met eventuele vervoersmaatschappijen, bij vragen of klachten vanuit Opdrachtgever omtrent vervoerder dient dit besproken te worden.															
Escalatiestructuur																
6.6 7.6	De escalatiestructuur houdt het volgende in en geldt voor zowel de externe als de interne communicatiestructuur: <ul style="list-style-type: none"> - Operationeel escaleert allereerst bij tactisch niveau en indien nodig (bijvoorbeeld bij afwezigheid) op strategisch niveau; - Tactisch escaleert altijd op strategisch niveau. <p>Indien er een geschil is ontstaan dat voortvloeit uit of verband houdt met deze Raamovereenkomst, zal in eerste instantie de escalatiestructuur, zoals hierboven beschreven, worden aangehouden om het geschil op te lossen. Indien het niet lukt om het geschil op te lossen en het geschil op strategisch niveau geëscaleerd is, wordt er binnen één (1) week bijeengekomen tijdens een vergadering. Indien het onopgeloste geschil een materiële invloed heeft op de uitvoering van de Raamovereenkomst, zullen Partijen zich beide tot het uiterste inspannen om de verstreken tijd tot een minimum te beperken door een oplossing voor het geschil te bereiken.</p>															
Managementinformatie																
6.7 7.7	Om een transparante samenwerking te bewerkstelligen, overlegt Opdrachtnemer periodiek (tweemaal per jaar) rapportages voorzien van managementinformatie. De managementinformatie voorziet in															

	algemene input op het gehele contract en eveneens op de diverse diensten en producten uit het contract.
6.8 7.8	<p>De onderwerpen die Opdrachtgever minimaal terug wil zien in de managementrapportages zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Financiële informatie (denk hierbij aan: uitnutting van het budget, facturatie, openstaande facturen, marktconform voorradige producten, et cetera); - Acties en verbeterpunten; - Openstaande facturen; - Overzicht klachten, meldingen en storingen; - Scope (in het geval van wijzigingen in de scope).
Implementatie	
6.9 7.9	<p>De implementatie van de dienstverlening dient ingeregeld te zijn zoals hieronder beschreven. Er is geen sprake van fasering binnen het implementeren van de dienstverlening. Tijdens de implementatie zorgt Opdrachtnemer voor een online-omgeving waar Opdrachtgever toegang tot heeft, bestellingen in kan plaatsen en de geschiedenis terug kan zien.</p> <p>Om de overdracht in goede banen te leiden, stelt Opdrachtnemer een implementatiemanager aan die integraal verantwoordelijk is voor alle activiteiten die tijdens de implementatie- en transitieperiode plaatsvinden. Op deze manier worden risico's (onder andere verlies van informatie en communicatie) vermeden en worden de activiteiten gerelateerd aan de implementatie- en transitieperiode effectief gemanaged.</p> <p>De implementatiemanager is tijdens de transitieperiode voor zowel Opdrachtgever als de latende leverancier het aanspreekpunt. De implementatiemanager is voldoende competent en heeft ervaring met het implementeren van soortgelijke contracten. De implementatiemanager stelt een stuurgroep op, bestaande uit zowel medewerkers van Opdrachtgever als medewerkers van Opdrachtnemer, die de overgang en implementatie kunnen realiseren. In deze stuurgroep dienen ook medewerkers van de afdeling hr en financiën plaats te nemen. De kerntaken van de stuurgroep zijn het vertalen van de taken en verantwoordelijkheden in de praktijk, de mijlpalen tijdens de implementatieperiode vast te stellen en duidelijke communicatie te verzorgen naar en tussen alle betrokken partijen;</p> <p>Opdrachtnemer dient een implementatieplan op te stellen en deze aan Opdrachtgever voor te leggen binnen twee weken na de definitieve gunning van de dienstverlening. Dit implementatieplan bevat minimaal de volgende elementen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Implementatieteam (samenstelling, activiteiten en verantwoordelijkheden); - Omvang met (interne en externe) stakeholders; - Aanpak; - Planning met mijlpalen; - Risico's en beheersmaatregelen. <p>Opdrachtgever dient akkoord te gaan met dit implementatieplan voor start van de implementatie.</p>