

Programma van Eisen

Europese Aanbesteding Schoonmaakproducten

Datum : 14 april 2022
Versie : 1.1
Opgesteld door : Stichting Pantar Amsterdam
Contract kenmerk/nummer : TenderNed-kenmerk: 355234

Inhoudsopgave

1. Algemene Eisen.....	3
2. Implementatie	4
3. Assortiment	5
4. Logistieke eisen.....	6
5. Financiële eisen.....	7
6. Eisen inzake communicatie en rapportage	8
7. Duurzaamheid.....	9

1. Algemene Eisen

Eisnummer	Omschrijving eis
1.1	Alle schoonmaakproducten en automaten hebben een EU Ecolabel of gelijkwaardig.
1.2	De aangeboden producten dienen gedurende de looptijd van de raamovereenkomst leverbaar te blijven, dan wel zal een gelijkwaardig alternatief geleverd moeten worden. Levering van een alternatief dient altijd vooraf aangegeven te worden en kan alleen plaatsvinden in overleg met en na goedkeuring van Aanbestedende dienst. Er mag geen verschil in de kwaliteit, nettoprijs en functionaliteit zitten.
1.3	Inschrijver geeft proactief advies aan Aanbestedende dienst en haar leden over de laatste ontwikkelingen en de wetgeving op het gebied van de aangeboden producten.
1.4	Inschrijver heeft een klantenservice die op werkdagen zowel telefonisch als per e-mail van 8:00 uur tot 17:00 bereikbaar is. Respons per e-mail verwachten we binnen 1 werkdag.
1.5	Gedurende contractperiode dienen defecte of niet goed functionerende automaten binnen 2 werkdagen na melding hersteld te worden.
1.6	Medewerkers van Inschrijver die de locaties bezoeken voor service hanteren de Gedragscode van Pantar. De Gedragscode is separaat bij het Beschrijvend Document toegevoegd, zie bijlage A.2. Een gedragscode kan wederkerig gemaakt worden als Inschrijver andere punten heeft.
1.7	Uitbreidingen op bestaande of nieuwe locaties dienen uiterlijk twee (2) weken na verzending van de schriftelijke opdracht van Opdrachtgever gerealiseerd te worden.
1.8	Voor alle verbruiksproducten zijn Nederlands- en Engelstalige werk instructie kaarten beschikbaar. Voor alle verbruiksproducten dienen Nederlandse werk instructie kaarten beschikbaar te zijn.

2. Implementatie

Eisnummer	Omschrijving eis
2.1	Inschrijver is verantwoordelijk voor een soepele overgang van oude en nieuwe automaten, hij overlegt en plant met de huidige Leverancier en Opdrachtgever hoe de omruil plaats gaat vinden zonder overlast voor de gebruikers.
2.2	Bij plaatsing van nieuwe automaten moeten de oude bevestigingsgaten zoveel mogelijk gebruikt worden of onder de nieuwe automaten laten vallen.
2.3	Montage dient op een zodanige wijze plaats te vinden dat er zo min mogelijk schade wordt toegebracht aan de achtergrond waarop het product wordt bevestigd. Van tevoren en na afronding van de montage wordt er een foto gemaakt, om mogelijke schade vast te leggen. Schade, welke te voorkomen was geweest bij adequate montage welke na verwijdering zichtbaar wordt zal op kosten van Inschrijver hersteld worden.

3. Assortiment

Eisnummer	Omschrijving eis
3.1	Het gehele assortiment van Inschrijver is via een digitale catalogus te bekijken, hierin zijn in ieder geval productinformatie, eenheden, prijs en afbeeldingen te zien.
3.2	Inschrijver levert in ieder geval, maar niet uitputtend, het assortiment zoals opgenomen in Bijlage G te leveren artikelen.
3.3	Voor zover geen nadere omschrijving aan te stellen eisen van de automaten is gegeven, dienen de te leveren automaten, bij normaal gebruik en normaal onderhoud, in ieder geval van professionele kwaliteit te zijn en minimaal aan de gebruikelijke eisen van functionaliteit, deugdelijkheid, veiligheid, doelmatigheid en afwerking te voldoen. Inschrijver houdt hierbij rekening met de doelgroep die bij Pantar werkt.
3.4	De door Inschrijver aangeboden automaten zijn vervaardigd van duurzame, slijtvaste materialen, zodat de kwaliteit, functionaliteit en levensduur zijn geborgd. Alle automaten die worden aangeboden zijn vrij van schadelijke of gezondheidsbedreigende stoffen.
3.5	De automaten voor hygiënische benodigdheden zijn eenvoudig in onderhoud en gebruik. Inschrijver is bereid na Opdrachtverstrekking eenmalig een training te verzorgen voor de Pantar medewerkers hoe zij de automaten moeten reinigen, legen en navullen. Daarnaast verzorgt Inschrijver een korte instructie kaart met afbeeldingen.
3.6	In de huidige situatie zijn de medewerkers van Opdrachtgever opgeleid en getraind in het werken met de reeds bestaande middelen. Alle veranderingen gaan daarom in overleg met Opdrachtgever.
3.7	De producten en/of verpakkingen dienen, indien van toepassing, te zijn voorzien van de volledige kleurcoderingen voor de diverse typen onderhoud.
3.8	Alle verpakkingen van de reinigingsmiddelen dienen te zijn voorzien van productnaam, toepassing, dosering, gevaarlijke stoffen indicatie, pictogrammen en alle overige wettelijke voorgeschreven informatie.

4. Logistieke eisen

Eisnummer	Omschrijving eis
4.1	Levering geschiedt uitsluitend na ontvangst van de bestelopdracht van Aanbestedende dienst. Alleen per mail met een PNR-NR (ordernummer van Opdrachtgever).
4.2	Het huidige bestelproces kan tijdens de looptijd van de raamovereenkomst door Opdrachtgever worden doorontwikkeld en aangepast. Uitsluitend de door Opdrachtgever aangewezen contractmanager kan Inschrijver aangepaste versies verstrekken. Inschrijver past zijn werkwijze hierop aan.
4.3	Inschrijver bevestigt de ontvangst van een bestelling middels het versturen van een orderbevestiging per mail zo snel mogelijk, maar binnen maximaal één werkdag.
4.4	Indien Inschrijver, in geval van calamiteit op korte termijn, niet de producten die nodig zijn voor deze calamiteit kan leveren of in geval Inschrijver niet aan het verzoek kan voldoen, is Aanbestedende dienst gerechtigd om deze artikelen elders te bestellen.
4.5	Leveringen geschieden binnen twee werkdagen na bestelling van Opdrachtgever.
4.6	Leveringen vinden plaats op maandag tot en met vrijdag tussen 07.00 en 16.00 uur.
4.7	Leveringen zijn franco huis vanaf €100,- exclusief BTW. Met uitzondering van na leveringen.
4.8	Na melding van een foutieve (aan de kant van Inschrijver) en/of een beschadigde levering wordt het geleverde in overleg opgehaald of retour gezonden en zorgt Inschrijver voor een nalevering zonder dat dit leidt tot extra kosten voor Opdrachtgever. De nalevering dient qua leversnelheid door Inschrijver als spoedbestelling (binnen één werkdag) te worden behandeld.
4.9	Inschrijver garandeert een percentage van 97% juiste bezorgingen. Een onjuiste bezorging wordt aangemerkt als een niet ontvangen bestelling of foutieve levering.
4.10	Alle leveringen worden voorzien van een pakbon.

5. Financiële eisen

Eisnummer	Omschrijving eis
5.1	Demontage van automaten dient kosteloos te worden gerealiseerd. De opzegtermijn voor automaten is dertig dagen en kan op elk gewenst moment ingaan.
5.2	De kosten voor montage van de automaten zijn voor rekening van Inschrijver. Na beëindiging van het contract (op welke wijze en in welk contractjaar dan ook) zal Inschrijver de automaten kosteloos verwijderen.
5.3	<p>Inschrijver dient te voldoen aan de marktconformiteitseis. Dat wil zeggen, indien Opdrachtgever producten opvraagt die niet zijn vermeld in Bijlage G, dat Inschrijver marktconforme prijzen en tarieven zal offeren en berekenen die gelden voor de branche waarbinnen Inschrijver actief is. De aangeboden prijsstelling voor deze producten dient in lijn te zijn met de nettoprijzen van het kernassortiment. Opdrachtgever is gerechtigd deze nettoprijzen en tarieven op marktconformiteit te (laten) controleren en behoudt zich het recht voor bij disproportionele afwijkingen van marktconforme prijsstelling de artikelen bij derden (zijnde niet de Inschrijver) af te nemen.</p>
5.4	<p>Inschrijver factureert onder vermelding van het ordernummer en geeft een overzicht van de geleverde producten en een totaalstelling op dezelfde wijze als in de offerte/orderbevestiging met toevoeging van de leverdatum. Facturering geschiedt altijd na levering. Inschrijver vermeldt op elke factuur een specificatie, die als volgt is weergegeven</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ordernummer, orderdatum, leverdatum + de volgende opsomming van de producten: - Productnaam [product 1] x aantal x prijs = totaal; - Totaalprijs
5.5	De facturen dienen digitaal in PDF-format te worden aangeleverd aan: crediteuren@pantar.nl met het factuurnummer in de onderwerp regel. Facturen zonder PNR-nummer worden niet in behandeling genomen.

6. Eisen inzake communicatie en rapportage

Eisnummer	Omschrijving eis
6.1	Inschrijver garandeert een maximale responstijd van 24 uur, ingaande na ontvangst, voor het beantwoorden van een vraag of het in behandeling nemen van een klacht. In geval van een klacht komt Inschrijver binnen drie werkdagen, ingaande na de dag van ontvangst, met een voor Opdrachtgever passende oplossing. Daarin wordt ook aangegeven hoe een herhaling van de klacht in de toekomst voorkomen wordt.
6.2	Management rapportage: Gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst ontvangt de contractmanager van Pantar ieder kwartaal een managementrapportage gespecificeerd per locatie. De invulling van de managementrapportage zal gezamenlijk bepaald worden na gunning, en bevat minimaal een overzicht van de geleverde machines en onderdelen, overzicht van de geleverde producten, overzicht van de leverprestaties en huidige trends en ontwikkelingen komen aan bod.
6.3	Inschrijver zal minimaal twee keer per jaar strategisch overleg en eenmaal per kwartaal een voortgangsoverleg voeren met de Opdrachtgever. Opdrachtgever verwacht van Inschrijver een proactieve houding bij het maken van afspraken voor het overleg. Inschrijver zal zorgdragen voor verslaglegging van deze overleggen. In deze overleggen zal Inschrijver proactief mogelijke kostenbesparende en verduurzamende maatregelen aangeven en bespreken met Opdrachtgever. Tevens worden de ontwikkelingen in de branche en andere acties en/of inbreng die de concernontwikkelingen ondersteunen besproken in dit overleg.
6.4	Jaarlijks wordt het kernassortiment herijkt. Opdrachtgever neemt het besluit voor aanpassing op basis van voorstellen van Inschrijver. Voor de eventueel nieuw in het assortiment op te nemen producten worden in overleg met Opdrachtgever de nettoprijzen vastgelegd.
6.5	Inschrijver maakt schriftelijk melding aan Opdrachtgever indien schoonmaakproducten of automaten mogelijk onveilig of ondeugdelijk blijken te zijn in gebruik.
6.6	Inschrijver beschikt over een vaste accountmanager ten behoeve van de overleggen met Opdrachtgever.
6.8	Wanneer er innovatieve ideeën zijn ontstaan die zijn uitwerking hebben op de producten of de service die wordt geleverd aan Opdrachtgever, dient Inschrijver dit te communiceren en te overleggen.

7. Duurzaamheid

7.1	<p>Opdrachtgever wil haar milieubelasting beheersen en waar mogelijk minimaliseren. Daarnaast wordt voor zover mogelijk een bijdrage geleverd aan een duurzame samenleving. De Inschrijver verplicht zich om het per 17 juni 2021 geldende 'Besluit beheer verpakkingen' en de overig van kracht zijnde (Europese) regelgeving en convenanten na te leven. Hierin is vastgelegd dat gestreefd dient te worden naar:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reductie van de hoeveelheid verpakkingen; - Gebruik van minder milieubelastende materialen; - Recycling en hergebruik van verpakkingen. <p>Staatsblad 2021, 305 Overheid.nl > Officiële bekendmakingen (officielebekendmakingen.nl).</p>
7.2	<p>De producten die Inschrijver levert aan Opdrachtgever voldoen aan de biologisch afbreekbaarheid eisen volgens de Europese Detergentenverordening 648/2004/EG.</p>
7.3	<p>De gebruikte verpakkingen sluiten aan bij de Essentiële Eisen die uit de Europese Richtlijn Verpakkingen en het Besluit Beheer Verpakkingen voortkomen. Indien Inschrijver de normen NEN-EN 13472 tot en met NEN-EN 13430 heeft toegepast, sluit de keuze voor verpakkingen in ieder geval aan de Essentiële Eisen.</p>
7.4	<p>Alle verpakkingen dienen milieuvriendelijk en recyclebaar te zijn. De producten worden per locatie verpakt en dienen in een zodanige verpakking te worden afgeleverd, dat deze ook gebruikt kan worden voor eventuele retourzendingen. Inschrijver zal zo milieuvriendelijk mogelijk verpakkingsmateriaal gebruiken en niet meer verpakkingsmateriaal gebruiken dan noodzakelijk is.</p>
7.5	<p>Inschrijver dient minimaal 5% van de jaaromzet te investeren in social return on investment (SROI), waarbij ten minste het personeel van Pantar wordt geïnstrueerd en opgeleid.</p>