

Programma van Eisen aanbesteding schoonmaakmiddelen- en materialen gemeente Leiden		
Nr#		
1	Aansprakelijkheid	Schade ontstaan door een verkeerde samenstelling van de producten wordt verhaald op de Opdrachtnemer.
2	Bestellingen en leveringen	Inschrijver dient een digitaal online bestelplatform (webshop) aan te bieden waar Opdrachtgever kostenlos online 24/7 kan bestellen. Opdrachtgever kan hier kostenlos accounts aanmaken voor bestelgemachtigde binnen de organisatie van de Opdrachtgever. Voor deze mogelijkheid kan Inschrijver geen extra kosten in rekening brengen. Nadere afspraken over wie mag bestellen, ordnummers en facturatie worden gemaakt in de implementatiefase. In uw webshop zijn de kortingspercentages of de prijzen conform inschrijving zichtbaar.
3	Bestellingen en leveringen	Afleveringen vinden plaats op twee (2) vaste dagen, nader overeen te komen tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.
4	Bevoegde medewerkers DZB	Uitsluitend schriftelijke of schriftelijk bevestigde opdrachten door personen die bij Opdrachtgever bevoegd zijn tot het geven van opdrachten zijn geldend en kunnen tot facturatie leiden. Opdrachtgever zal deze personen vooraf kenbaar maken.
5	Creditering	Voor foutieve bestellingen dient de Opdrachtnemer de procedure van retournering aan te geven.
6	Creditering	Voor foutieve leveringen door de Opdrachtnemer wordt het geleverde op kosten van de Opdrachtnemer retour gehaald en binnen 14 dagen gecrediteerd. De Opdrachtnemer levert bij de eerstvolgende levering, dan wel uiterlijk binnen 48 uur, alsnog het gewenste product.
7	Duurzaamheid	De te gebruiken allesreinigers, sanitaire reinigers en ruitenreinigers voldoen aan de Wet Milieubeheer hoofdstuk 9.
8	Duurzaamheid	Voor de schoonmaakmiddelen wordt altijd gebruik gemaakt van navulbare flacons, waarbij de navulling geschiedt uit grootverpakkingen zoals jerrycans of cubitainers of vergelijkbare verpakkingen die bijdragen aan het verminderen van verpakkingsafval.
9	Duurzaamheid	Verpakking moet gemakkelijk te hanteren zijn en eenvoudig over te schenken in gebruiksverpakkingen (de flacons die op elke schoonmaakkar te vinden zijn).
10	Duurzaamheid	Emballage en verpakkingsmaterialen dienen door de Opdrachtnemer retour te worden genomen.
11	Evaluatie afnames	Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om per gemeentelijke dienst een overzicht op te vragen van de afname per kwartaal. Opdrachtnemer signaleert ook afwijkingen in het verbruik van schoonmaakmiddelen en materialen en communiceert dit na constatering aan Opdrachtgever.
12	Evaluatie uitleveringsgraad	Ten behoeve van de evaluatie van de uitleveringsgraad dient een kwartaalrapportage opgesteld te worden. Hierin worden geplaatste en elders geplaatste leveringen per levertermijn gegroepeerd weergegeven, dit in absolute en procentuele getallen.
13	Facturering	Gefactureerd wordt het werkelijk aantal geleverde producten volgens de prijzen zoals vastgelegd in de Inschrijving en/of de catalogus minus het opgegeven kortingspercentage en de eventueel onderliggende offerte aanvragen.
14	Klachten	Opdrachtnemer draagt zorg voor een adequate klachtenbehandeling om Opdrachtgever zo spoedig mogelijk over de oorzaken van de klachten en de genomen maatregelen te informeren.
15	Korting binnen kernassortiment	Inschrijver dient in de prijzenbijlage aan te geven welke kortingen hij geeft op haar catalogusprijzen. Deze korting zal tijdens de gehele looptijd (incl. mogelijke verlengingen) worden gegeven op al haar producten uit de catalogus.
16	Kwaliteit	Schoonmaakartikelen en materialen moeten voldoen aan de huidige Europese richtlijnen en Nederlandse wet- en regelgeving (REACH, Arbo-wet, wet Milieubeheer en Warenwet). Alle arbeidsmiddelen dienen te zijn voorzien van een CE-markering.
17	Kwaliteit	Alle schoonmaakmiddelen worden geleverd met productinformatiebladen(PIB) en veiligheidsinformatiebladen(VIB). De productinformatiebladen (PIB) van alle schoonmaakmiddelen dienen online beschikbaar te zijn en direct te vinden bij het te bestellen product.
18	Kwaliteit	Duidelijk leesbare Veiligheidsinformatiebladen (VIB), Productinformatiebladen (PIB) en etikettering in de Nederlandse taal conform de geldende Europese wet- en regelgeving is een vereiste.
19	Kwaliteit	Schoonmaakartikelen en materialen moeten in een originele, ongeopende en onbeschadigde verpakking aangeleverd worden.
20	Kwaliteit	De schoonmaakmiddelen en –materialen zijn afgestemd op reiniging tijdens de openingstijden. Vanwege de hoge bezettingsgraad van de sportvloeren en zwembaden, vraagt dit om een snelle inwerktijd en korte droogtijd van het schoonmaakproces.
21	Kwaliteit	Indien de samenstelling van de producten wijzigt, dient Opdrachtnemer de Opdrachtgever daarvan op de hoogte te stellen en een gewijzigd Veiligheidsinformatieblad en Productinformatieblad bij de producten te voegen.
22	Kwaliteit	U bent in staat om een alternatief en gelijkwaardig product te adviseren en te leveren indien het resultaat van de schoonmaakhandelingen niet het gewenste resultaat heeft voor de gemeente Leiden. Indien u geen alternatief en gelijkwaardig product kunt leveren of het product niet voldoet naar de mening van de gemeente, dan heeft de gemeente het recht om dit specifieke product bij een derde te bestellen.
23	Kwaliteit	Inschrijver biedt de mogelijkheid om minimaal 2 keer per jaar kostenlos training/uitleg te geven aangaande de ontwikkeling van producten en het gebruik van de door haar te leveren producten. Datum en tijdstip worden in overleg met de verschillende diensten bepaald.
24	Kwaliteit	Inschrijver verklaart dat zij akkoord gaan met het feit dat voor desinfectie of desinfecterende reinigingsmiddelen, zie blauw gearceerde artikelen in bijlage 2. Prijzenblad, geldt dat deze geschikt moeten zijn voor gebruik in een levensmiddelen omgeving en over een goedkeuringsnummer (N nummer) beschikken.
25	Kwaliteit t.b.v. zwembaden	De hygiëne in de zwembaden wordt getoetst door de Omgevingsdienst Midden-Holland(ODMH) en moet voldoen aan de Wet hygiëne en veiligheid badinrichtingen en zwemgelegenheden (WHVBZ). Uw schoonmaakmiddelen en -materialen zorgen er voor dat de gemeente hieraan kan voldoen bij een juiste schoonmaakmethodiek en -frequentie.
26	Leveringsbetrouwbaarheid	De Opdrachtnemer moet een uitleveringsgraad van minimaal 95% behalen, een lagere uitleveringsgraad kan een eenzijdige ontbinding van het contract door Opdrachtgever opleveren zonder rechten op vergoeding aan de Opdrachtnemer. Bestellingen die niet of niet binnen de afgesproken levertijd geleverd kunnen worden, kunnen elders geplaatst worden.
27	Logistiek	Leveringen betreffende de producten moeten binnen 48 uur na bestelling met uitzondering van zater- zon- en feestdagen worden afgeleverd bij de afgesproken afleverlocatie.
28	Logistiek	In geval van spoed dient Inschrijver binnen 24 uur te kunnen leveren. Hiervoor mag Inschrijver een percentage opslag rekenen welke hij op het prijzenblad dient aan te geven.
29	Logistiek	Pakbonnen moeten voorzien zijn van de benodigde gegevens, zoals Inkoopordernummer, product omschrijving, aantallen en afleverdatum.
30	Logistiek	Gemeente Leiden hecht veel waarde aan een vast contactpersoon en een plaatsvervanger. De contractpersoon en diens vervanger dienen binnen kantooruren bereikbaar te zijn.
31	Prijzen	Als bijlage bij haar inschrijving dient Inschrijver een catalogus op te nemen met de producten die zij tenminste kan leveren inclusief de bijbehorende catalogus prijzen.
32	Prijzen	Inschrijver dient het Prijzenblad (Bijlage 2) met de productenlijsten (het kernassortiment) en volledig in te vullen en rechtsgeldig te ondertekenen. Er mogen geen aanvullende kosten in rekening worden gebracht aan Opdrachtgever, anders dan dat wat op het prijzenblad vermeld staat.
33	Prijzen	De bepaling van eis 32 heeft betrekking op het kernassortiment zoals opgenomen in het prijzenblad. Indien gedurende de looptijd van het contract vernieuwde en meer duurzame producten worden ontwikkeld kunnen deze op verzoek van de gemeente worden toegevoegd aan het kernassortiment met een, na goedkeuring van de gemeente, daarbij behorende prijs.
34	Prijzen	De aangeboden prijs dient een totaalaanbod te zijn op basis van de specificaties zoals beschreven in de productenlijsten in het Prijzenblad (Bijlage 2).
35	Prijzen	Alle vermelde prijzen en tarieven dienen gesteld te zijn exclusief BTW. De door Inschrijver aangeboden prijzen en tarieven dienen all-in te zijn, dat wil zeggen inclusief kosten voor het opzetten en gebruik van een webshop, kosten voor advies en ondersteuning bij het gebruik van de te leveren producten, kosten voor het geven van de trainingen, eventuele reiskosten, bezorgingskosten, order-en/of administratiekosten, overheadkosten en alle overige kosten. De door Inschrijver aangeboden prijzen en tarieven zijn tevens inclusief overige belastingen en/of heffingen. De prijzen dienen gesteld te zijn in euro's.
36	Technische dienst	Bij de volgende schoonmaakmaterialen kan sprake zijn van een defect en zal reparatie of herstel door een eigen technische dienst van Opdrachtnemer moeten worden uitgevoerd: - Mengapparaten schoonmaakmiddelen - Werkwagens - Reparatie/plaatsing dispensers - Moppenwagens - Moppenpersen - Schaarzwabbers - Rolveggers - Trappen en steigers - Alle overige schoonmaakmaterialen en beweegbare delen
37	Technische dienst	Na melding van een defect door Opdrachtgever dient binnen 24 uur aan Opdrachtgever teruggekoppeld te worden of reparatie mogelijk is en wanneer deze naar verwachting gereed is. Het is mogelijk dat Opdrachtgever 'oude' materialen ter reparatie aanbiedt van de huidige leverancier. Ook hiervoor geldt dat Opdrachtgever terugkoppeling geeft of de reparatie mogelijk is en wanneer deze naar verwachting gereed is.
38	Technische dienst	De reparaties worden bij voorkeur op locatie van Opdrachtgever uitgevoerd. Mocht dit niet mogelijk zijn dan wordt het defecte materiaal opgehaald en de reparatie uitgevoerd in de werkplaats van Opdrachtnemer.
39	Technische dienst	Bij reparatiekosten boven € 100,00 excl. btw wordt altijd vooraf contact opgenomen met Opdrachtgever voor afstemming.
40	Technische dienst	Reparaties die vallen binnen de garantietermijn en garantiebepalingen van het product worden door Opdrachtnemer zonder kosten voor Opdrachtgever uitgevoerd.
41	Technische dienst	Reparaties worden binnen 48 uur afgerond tenzij anders afgesproken.
42	Technische dienst	Is de garantietermijn van 48 uur niet haalbaar dan zorgt Opdrachtnemer op verzoek van Opdrachtgever voor vervangend (leen)materiaal.
43	Technische dienst	Materialen die in de werkplaats van Opdrachtnemer zijn gerepareerd worden afgeleverd bij Opdrachtgever.
44	Webshop	In de webshop dienen de nettoprijzen van alle artikelen excl. BTW vermeld te staan. De prijzen dienen overeen te komen met de door de Inschrijver aangeboden prijs in het prijzenblad.
45	Webshop	De Inschrijver stelt kostenlos een gebruikershandleiding met betrekking tot het digitaal bestellen middels de webshop ter beschikking aan de (toekomstige) bestellers. Deze gebruikershandleiding is in de Nederlandse taal geschreven.