



Programma van Eisen

Europese aanbesteding volgens de openbare procedure

Schoonmaak toiletcompartiment schaftwagens

Pantar

Februari 2023

1 Programma van Eisen

Deelnemer conformeert zich aan alle gestelde eisen door middel van ondertekening van *Standaardformulier E-Akkoordverklaring Programma van Eisen* van het Beschrijvend Document, en voegt deze toe aan zijn Inschrijving.

1.1 Programma van Eisen: Schoonmaak toiletcompartiment schaftwagens

Algemene eisen

1. Reiniging vindt jaarlijks van april tot en met september tweemaal per week plaats, van oktober tot en met maart eenmaal per week. Opdrachtnemer voldoet aan verzoeken voor wijzigen frequentie en aanvragen extra reinigingen.
2. Reiniging vindt plaats op vaste werkdagen waarbij er een evenredige spreiding is van het aantal werkdagen waarop niet gereinigd wordt. (voorbeeld bij reiniging tweemaal per week: wekelijks op maandag en donderdag). Afwijking van de vaste dagen geschiedt slechts in digitaal overleg met Opdrachtgever. Wanneer de schoonmaakbeurt op een officiële vrije dag valt, wordt deze niet later dan uiterlijk 1 werkdag later uitgevoerd.
3. De reiniging wordt uitgevoerd in de toiletcompartimenten van de schaftwagens met een wisselende locatie in de gemeente Amsterdam en buiten de gemeente op een afstand van maximaal 10km van de stadsgrens
4. Opdrachtgever verstrekt de sleutel van de toiletcompartimenten aan Opdrachtnemer bij start nieuw contract. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het gebruik en beheer van de sleutel.
5. De door Opdrachtnemer in te zetten middelen, producten, werknemers en werkwijzen voldoen aan de gestelde technische en milieu normen en eisen conform vigerende wet- en regelgeving.
6. Opdrachtnemer neemt alle verpakkingsmaterialen retour.

Reiniging toiletcompartiment

7. De reiniging van de toiletruimte vindt plaats op de afgesproken dag en actuele locatie van de schaftwagen.
 - a. De Opdrachtnemer ledigt het opvangreservoir en voert de inhoud van het opvangreservoir en het overige toiletafval af en voldoet daarbij aan alle relevante milieueisen voor het lozen van het afvalwater. Vervolgens wordt het spoelwater afgevuuld en de afvaltank afgevuuld met toiletvloeistof. Het toilet wordt in-en uitwendig gereinigd, ten minste met water en reinigingsmiddel, en het toiletcompartiment wordt inwendig gereinigd, tenminste met water en reinigingsmiddel. Indien zich in het toiletcompartiment een urinoir bevindt, wordt ook deze in-en uitwendig gereinigd, ten minste met water en reinigingsmiddel. Het resultaat hiervan is dat er geen vuil en vlekken zichtbaar zijn, tevens zijn het toilet en het toiletcompartiment hygiënisch schoon.
8. Tevens vult Opdrachtnemer voldoende toiletpapier en geurblokken aan. De kwaliteit, service en verbruiksartikelen zijn afgestemd op een bezetting van 6 personen per schaftwagen. Opdrachtgever wordt volledig ontzorgd.
9. De producten die Opdrachtnemer gebruikt bij schoonmaak voldoen aan de biologisch afbreekbaarheid eisen volgens de Europese Detergentenverordening 648/2004/EG.
10. Na de reiniging wordt op de aftekenlijst de reinigungsdatumdatum vermeld. Bij een volledig ingevulde aftekenlijst vervangt Opdrachtnemer de aftekenlijst voor een blanco exemplaar en bewaart de volledig ingevulde aftekenlijst een half jaar ter inzage.

Sanitaire supplies

11. Opdrachtnemer levert toiletpapier: Het papier dient FSC gecertificeerd te zijn of vergelijkbaar (in deze gemaakt van 100% gerecycled materiaal). Het papier moet voldoen aan de milieucriteria van het EU Ecolabel of vergelijkbaar. Productie is zonder gebruik schadelijke chemische toevoegingen zoals kleurstoffen of witmakers.

Locatievoorziening

12. Opdrachtgever levert informatie over de locaties van de schaftwagens. Opdrachtnemer beschikt daarmee op ieder moment over de real-time locatie van alle schaftwagens. Bij de prijsvorming moet Inschrijver uitgaan van de situatie dat Opdrachtgever de locaties van de schaftwagens aanlevert.
13. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor aan- en afmelding locatievoorziening en, indien van toepassing, bijbehorende acties bij vermindering en vermeerdering van het aantal schaftwagens. Opdrachtnemer wijst één contactpersoon aan om verminderingen, vermeerderingen en locatiewijzigingen aan te melden.
14. Na gunning wil Opdrachtgever, in overleg met de Opdrachtnemer, mocht de Opdrachtnemer over een werkende track&trace systeem beschikken, de mogelijkheid bespreken dit systeem te gebruiken

Servicedienst

15. Medewerkers van Opdrachtnemer die de schaftwagens, dan wel de locaties van Pantar, bezoeken voor service hanteren de Gedragscode van Pantar. De Gedragscode is separaat bij het Beschrijvend Document toegevoegd, zie bijlage G 'Gedragscode Pantar'.
16. De servicedienst is telefonisch bereikbaar op werkdagen tussen 7:00 en 16:00 uur middels een Nederlands sprekende medewerker.
17. Klachten over de kwaliteit of overgeslagen reiniging vóór 12:00 uur gemeld bij Opdrachtnemer wordt uiterlijk de volgende werkdag opgelost. Klachten gemeld na 12:00 uur worden uiterlijk de tweede werkdag vóór 12:00 uur opgelost.

Uitvoering

18. Betrouwbaarheid van de uitvoering van de diensten dient minimaal 95% te zijn.
19. Uitvoering vindt plaats zonder dat er begeleiding door Opdrachtgever benodigd is.
20. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het juiste gebruik van de ingezette materialen, middelen en machines. Schade aan goederen van Opdrachtgever door onzorgvuldig handelen wordt door Opdrachtnemer vergoed.
21. De Opdrachtnemer heeft de plicht om schade aan schaftwagens, en/of andere zaken, gesignaleerd door de medewerkers van de Opdrachtnemer, dan wel veroorzaakt door medewerkers van de Opdrachtnemer, te melden bij Opdrachtgever. De Opdrachtnemer dient geconstateerde defecten en/of gebreken bij de contactpersoon van Opdrachtgever te melden, binnen 48 uur.

Aftersales

22. Opdrachtnemer benoemt voor Opdrachtgever een vaste accountmanager met vaste vervanger. Tevens benoemt Opdrachtnemer een vast contactpersoon voor de binnendienst met een vaste vervanger.

Managementinformatie

23. Opdrachtnemer dient ieder maand managementinformatie op te leveren. Deze managementrapportage omvat onder andere:
 - data uitgevoerde reinigingen per kenteken;
 - overzicht van klachten en de wijze van afhandeling, inclusief afhandeltijden;
 - overzicht van de uitgevoerde extra opdrachten;
24. De Opdrachtnemer dient de managementinformatie, uiterlijk de eerste week van ieder maand aan Opdrachtgever te verstrekken (digitaal).

Afname en levertijd

25. Gedurende de contractperiode is een wijziging van het aantal te reinigen schaftwagens niet uit te sluiten. Opdrachtnemer dient hier flexibel in op te treden. De Opdrachtnemer kan geen rechten ontlenuen aan de financiële omvang van dit contract. Momenteel is de reinigingsfrequentie in de winterperiode eenmaal per week, in de zomerperiode tweemaal per week waarbij er minstens 2 werkdagen tussen de volgende reiniging is.

26. Een verzoek voor reiniging wordt binnen 24 uur gedurende werkdagen verwerkt in de gebruikelijke reinigingsroutes.
27. Een verzoek voor beëindiging van de dienst wordt binnen 24 uur gedurende werkdagen verwerkt. Een verzoek voor beëindiging van de dienst van één of meerdere schaftwagens wordt binnen 24 uur verwerkt zodat de toiletten uit af te stoten schaftwagens niet meer worden gereinigd.
28. Een vermeerdering van het aantal schoon te maken schaftwagens wordt binnen 3 werkdagen opgenomen in het schoonmaak schema

Prijsvorming

29. Alle aangeboden prijzen, tarieven en kosten zijn vermeld in euro's, zoveel mogelijk gespecificeerd, exclusief btw. De bedragen zijn inzichtelijk en inclusief alle kosten zoals: administratie, overhead, materiaal, reis-verblijf, transport, verzending, belastingen, heffingen, kosten voor overleg etc.

Facturering

30. Facturatie vindt eenmaal per vier weken achteraf plaats middels een verzamelfactuur, onder vermelding van de reinigingsdata per kenteken. Factuur sturen naar crediteuren@pantar.nl en in de cc wagenpark@pantar.nl
31. Alleen werkelijk uitgevoerde reinigingen worden gefactureerd.