



Landstede Groep

Bijlage 3

Ons Programma van Eisen

Aanbestedende dienst:

Datum:

Versie:

Referentie

Deelnemende stichtingen binnen Landstede Groep

23 februari maart 2023

1-0 2.0

FVA-202302-EASANITAIR

In deze bijlage worden de eisen benoemd die verbonden zijn aan de gevraagde dienstverlening. Indien de inschrijver een offerte indient, gaat hij akkoord met deze eisen.

1. Algemeen

Nummer	Omschrijving
Eis 1.1	Genoemde en gestelde aantallen (o.a. automaten, verbruik, etc) in de Aanbestedingsleidraad zijn gebaseerd op basis van historische gegevens. Hier kunnen geen rechten aan worden ontleend.
Eis 1.2	Als blijkt dat overeengekomen afspraken en KPI's in een kwartaal niet zijn behaald, treft opdrachtnemer concrete maatregelen om te borgen deze in het opvolgende kwartaal wel worden behaald en verwerkt de maatregelen in een plan van aanpak ter beoordeling van Landstede Groep, binnen twee (2) weken na het overleg. Indien opdrachtnemer niet in staat blijkt in opvolgende kwartalen de dienstverlening te verbeteren, is Landstede Groep gerechtigd de overeenkomst met onmiddellijke ingang buiten rechte te ontbinden. Een en ander laat de overige rechten van Landstede Groep, waaronder het recht op het vorderen van schadevergoeding, onverlet.
Eis 1.3	Het personeel dat betrokken is bij de dienstverlening aan Landstede Groep dient herkenbaar te zijn door het dragen van herkenbare bedrijfskleding.
Eis 1.4	Volgens de in Nederland geldende regels dient opdrachtnemer zeker te stellen dat de bij haar in dienst zijnde werknemers die ingezet worden ten behoeve van de opdracht, aan alle wettelijke eisen en voorschriften te voldoen. Alle medewerkers van de opdrachtnemer dienen zich bij aankomst en vertrek te melden bij de receptie en zich op verzoek te kunnen identificeren.

2. Automaten

Nummer	Omschrijving
Eis 2.1	<p>Opdrachtnemer garandeert dat de door opdrachtnemer geleverde automaten gedurende de looptijd van de overeenkomst 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.</p> <p>Met betrekking tot de veiligheids- en kwaliteitseisen geldt dat alle automaten dienen te voldoen aan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • de geldende NEN-normen; • de geldende ARBO-normen; • de geldende milieunormen; • algemene kwaliteitseisen (geen fabricagefouten, goed product e.d.); • hufterproof; • algemene veiligheidseisen, waaronder brandveiligheid; deze houden onder andere in dat de inrichting de veiligheid van de gebruiker dient te waarborgen, zodanig dat: - bij brand geen toxische of corrosieve dampen ontstaan en er bij normaal gebruik geen allergische reacties ontstaan; • bij normaal gebruik een minimale kans op verwondingen bestaat. <p>Opdrachtnemer dient alle automaten, indien van toepassing, in milieuvriendelijke materialen verpakt aan te leveren. Dat wil zeggen: dat er zo min mogelijk gebruik is gemaakt van schadelijke stoffen, zware metalen en fossiele brandstoffen, bij voorkeur bestaand gerecycled materiaal.</p> <p>Opdrachtnemer is verplicht verpakkingsmaterialen retour te nemen op het moment van levering, zonder additionele kosten in rekening te brengen.</p> <p>Het gebruik van duurzame, recyclebare en minder milieubelastende materialen dient te voldoen aan de 'Nederlandse Emissie Richtlijnen' (NER) en aan de Eural (Europese Afvalstoffenlijst).</p>

Eis 2.2	De automaten die door opdrachtnemer worden geplaatst beschikken over de eigenschappen die zijn afgestemd op de locatie(s) en haar gebruikers en zijn daarmee een maatstaf voor de kwaliteitsbeleving en tevredenheid van studenten, leerlingen en medewerkers.
Eis 2.3	Sanitaire voorzieningen dienen kras-, stoot- en slijtvast, lichtecht, vochtongevoelig (tegen kromtrekken) en chemicaliënbestendig te zijn afgewerkt.
Eis 2.4	Alle automaten dienen wit van kleur te zijn en qua kleurstelling en vormgeving één lijn vormen (uniforme uitstraling). De kleur zwart mag ook worden aangeboden, mits deze lijn wel 'fingerprint-proof' is en vlekken er niet sneller zichtbaar op zijn dan bij de witte lijn. De aangeboden lijn dient minimaal 6 jaar leverbaar te blijven.
Eis 2.5	De automaten dienen snel en effectief schoon te maken zijn, zonder dat gebruik van speciale schoonmaakmiddelen noodzakelijk is.
Eis 2.6	De automaten dienen eenvoudig bedienbaar te zijn (gebruiksvriendelijk), zowel bij het gebruik als bij het bijvullen.
Eis 2.7	De automaten dienen geluidsarm te zijn.
Eis 2.8	Alle automaten die als eis 'afsluitbaar' hebben, dienen zoveel als mogelijk met één universele sleutel geopend kunnen worden.
Eis 2.9	Aanvullende specifieke eisen per type automaat: 2.9.1 Toiletrolhouder: afsluitbaar, plaats voor minimaal 2 rollen welke niet gelijktijdig gebruikt kunnen worden, wandbevestiging. 2.9.2 Toiletbrilreiniger-automaat: afsluitbaar, handmatige bediening, voorraadvenster of -indicator, wandbevestiging. 2.9.3 Zeepdispenser: afsluitbaar, handmatige bediening, vulling minimaal 500 ml, voorraadvenster of -indicator, lek-vrij, wandbevestiging. 2.9.4 Handdoekrolautomaat: afsluitbaar, automatisch oprollen na iedere droogbeurt (retractable), wandbevestiging. 2.9.5 Vouwpapierautomaat: afsluitbaar, inhoud minimaal 300 stuks, 1 stuk per keer, voorraadvenster of -indicator, wandbevestiging. 2.9.6 Poetsrolhouder: afsluitbaar, wandbevestiging. 2.9.7 Luchtverfrisser-automaat: afsluitbaar, automatisch, wandbevestiging. Periodiek bijvullen en wisselen geur, inclusief tijdig vervangen van batterijen, gebeurt door opdrachtnemer. 2.9.8 Hygiëne-box: voorzien van klep, non-touch bediening, voorzien van geur-neutralisering, wandbevestiging (los van de vloer), periodiek legen, wisselen/reinigen wisselen én reinigen gebeurt door opdrachtnemer. Na het wisselmoment hangt er weer een schone box. 2.9.9 Toiletborstel- en houder: afgesloten (borstelkop niet zichtbaar), wandbevestiging (los van de vloer), periodiek (1x per jaar) verwisselen (indien nodig) van de borstel gebeurt door opdrachtnemer. 2.9.10 Afvalbak: mogelijkheid tot plaatsing bijpassende afvalzak, niet afgesloten, wandbevestiging (los van de vloer). 2.9.11 Handdesinfectie-zuil (losstaand): afsluitbaar, non-touch bediening, lekvrij. 2.9.12 Handdesinfectie-automaat (wandbevestiging): afsluitbaar, non-touch bediening, lekvrij.

3. Verbruiksartikelen

Nummer	Omschrijving
Eis 3.1	De verbruiksartikelen die door opdrachtnemer worden voorgesteld beschikken over de eigenschappen die zijn afgestemd op de locatie(s) en haar gebruikers en zijn daarmee een maatstaf voor de kwaliteitsbeleving en tevredenheid van studenten, leerlingen en medewerkers.
Eis 3.2	Indien een aangeboden verbruiksartikel uit het assortiment loopt of om andere redenen (tijdelijk) niet meer leverbaar is, dient u een kwalitatief vergelijkbaar alternatief voor dezelfde prijs aan te bieden.

Eis 3.3	De voorgestelde verbruiksartikelen dienen te passen in de bijbehorende automaten welke zijn beschreven in de vorige paragraaf.
Eis 3.4	<p>Aanvullende specifieke eisen per verbruiksartikel:</p> <p>3.4.1 Toiletpapier: compactrol met een lengte van minimaal 100 meter per rol, zonder dop, dubbel-laags, recycled, makkelijk oplosbaar in water.</p> <p>3.4.2 Toiletbrilreiniger: spray (verstuiver), schuim (foam) of gel.</p> <p>3.4.3 Zeep: schuim (foam), huid-vriendelijk, PH-neutraal, biologisch afbreekbaar.</p> <p>3.4.4 Handdoekrollen: katoen, retourname gebruikte rollen gebeurt door opdrachtnemer.</p> <p>3.4.5 Vouwpapier: dubbellaags, recycled.</p> <p>3.4.6 Poetsrolpapier: dubbellaags, recycled.</p> <p>3.4.7 Luchtverfrisser: meerdere geuren leverbaar, verdamper (ter voorkoming van verneveling), instelbare dosering en frequentie, voldoen aan de IFRA richtlijnen kamergeuren, vullen/wisselen gebeurt door opdrachtnemer.</p> <p>3.4.8 Desinfectiemiddel: spray (verstuiver) of snel oplosbare gel, minimaal 70% alcohol, huidvriendelijk.</p>

4. Dienstverlening, storingen en klachten

Nummer	Omschrijving
Eis 4.1	Leveringen dienen decentraal plaats te vinden op alle locaties van Landstede Groep (zie locatie-overzicht). Leveringen dienen te kunnen plaatsvinden op alle werkdagen.
Eis 4.2	Bestellingen worden maximaal 48 uur (2 werkdagen) na bestelling geleverd.
Eis 4.3	Manco's of foutieve leveringen dienen binnen 1 werkdag na foutmelding hersteld te worden.
Eis 4.4	Foutieve leveringen worden teruggenomen en gecrediteerd.
Eis 4.5	Opdrachtnemer dient voor vragen en storingen één telefoonnummer en e-mailadres beschikbaar te stellen. Medewerkers dienen op werkdagen van 8.00 uur tot 17.00 uur op dit telefoonnummer bereikbaar te zijn.
Eis 4.6	Storingen aan automaten dienen binnen 48 uur (2 werkdagen) na melding te worden opgelost, gedurende werktijden.
Eis 4.7	Indien een storing aan een automaat niet verholpen kan worden of een reparatie niet mogelijk is, vervangt opdrachtnemer de automaat kosteloos, m.u.v. situaties waarin door toedoen van Landstede Groep reparatie niet meer mogelijk is, bijvoorbeeld door vandalisme.
Eis 4.8	Opdrachtnemer draagt zorg voor de volledige dienstverlening rondom het bestelproces, het leveringsproces en het proces van voorraadbeheer op alle locaties.

5. Implementatie

Nummer	Omschrijving
Eis 5.1	De nieuwe opdrachtnemer dient in samenspraak met de huidige opdrachtnemer zorg te dragen voor de totale vervanging, waarbij de dienstverlening in de betreffende sanitaire ruimtes niet in het geding komt.
Eis 5.2	Opdrachtnemer kan direct na definitieve gunning starten met de implementatie van de uitgevraagde sanitaire voorzieningen.
Eis 5.3	Indien gedurende de overeenkomst locaties geheel of gedeeltelijk komen te vervallen, kan opdrachtnemer worden gevraagd om de automaten te verwijderen en wordt de levering verbruiksartikelen stopgezet. Hierbij geldt een opzegtermijn van twee maanden.
Eis 5.4	Alle automaten worden geïnstalleerd en bedrijfsklaar opgeleverd, inclusief een eerste vulling verbruiksartikelen en een werkvoorraad, voldoende tot het volgende leveringsmoment.
Eis 5.5	Personeel van of namens Landstede Groep dient geïnstrueerd te worden voor het schoonmaken en vullen van de automaten.

Eis 5.6	De kosten voor montage van de automaten zijn voor rekening van de opdrachtnemer.
Eis 5.7	Montage dient op een degelijke en dusdanige wijze plaats te vinden dat er zo min mogelijk schade wordt toegebracht aan de wanden waarop de automaten worden bevestigd. Daar waar mogelijk wordt gebruik gemaakt van bestaande boorgaten.
Eis 5.8	De nieuwe opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het, demonteren van de automaten van de oude opdrachtnemer, met inachtneming van de nodige voorzichtigheid teneinde beschadiging aan wanden te voorkomen.
Eis 5.9	De nieuwe opdrachtnemer is verantwoordelijk voor klein bouwkundig herstel bij vervangingen van alle automaten. Hierbij dient gedacht te worden aan het herstellen van voegwerk en het vullen van gaten. Eventuele gaten dienen opgevuld te worden met een vergelijkbare kleur vulmiddel als de omliggende voeg of tegel.
Eis 5.10	Alle afval en vervuiling (zoals gruis boorgaten) veroorzaakt door montage wordt opgeruimd.
Eis 5.11	De automaten dienen zo geplaatst te kunnen worden dat voldoende beweeg-, werk- en schoonmaakruimte overblijft voor het openen, schoonmaken, vullen en functioneren van de automaten.
Eis 5.12	Schade, ontstaan tijdens montage, wordt op kosten van opdrachtnemer hersteld.
Eis 5.13	Na oplevering van alle sanitaire voorzieningen op een locatie wordt een checkronde gelopen met de verantwoordelijke op locatie.

6. Communicatie, rapportage en evaluatie

Nummer	Omschrijving
Eis 6.1	Zowel opdrachtnemer als Landstede Groep wijzen een vast contactpersoon aan die operationeel verantwoordelijk is. Daarnaast dient opdrachtnemer een vast contactpersoon aan te wijzen die op tactisch/strategisch niveau verantwoordelijk en beslissingsbevoegd is.
Eis 6.2	Opdrachtnemer levert op verzoek onderstaande managementinformatie digitaal op: <ul style="list-style-type: none"> • Actueel overzicht automaten (in aantal), gesplitst per type; • Volume afgenomen verbruiksartikelen (in aantal en in euro's) gesplitst per type; • Storingen en klachten, inclusief status en doorlooptijd; • De leverbetrouwbaarheid; • Het aantal retour zendingen.
Eis 6.3	Regelmatig vinden de volgende overleggen plaats: <ul style="list-style-type: none"> • Operationeel / tactisch overleg • Strategisch overleg De verslaglegging van deze overleggen dient binnen 1 werkweek door opdrachtnemer digitaal te worden aangeleverd. Tijdens de overleggen worden in ieder geval de volgende onderwerpen besproken: <ul style="list-style-type: none"> • kwaliteit van de dienstverlening in zijn geheel; • evaluatie van de geleverde prestaties; • trendanalyse storingen en klachten; • budget versus realisatie; • ontwikkelingen bij opdrachtnemer en Landstede Groep.

7. Prijzen, tarieven en facturatie

Nummer	Omschrijving
Eis 7.1	Alle kosten/prijzen/tarieven zijn inclusief. Dat wil zeggen dat alle hieraan gerelateerde kosten zijn inbegrepen, waaronder (maar niet uitsluitend): kosten voor materialen, montage en installatie, implementatie, advisering, verpakkingen, transport/verzekering, reiskosten, parkeren, garantie, administratieve kosten, belastingen, (sociale) premies,

	service, winst, overhead alsmede alle overige kosten die aan de uitvoering en beëindiging van de Opdracht zijn verbonden.
Eis 7.2	Gedurende de implementatieperiode kunnen efficiency-, effectiviteit- en duurzaamheidsadviezen leiden tot nadere wijzigingen en wordt het aantal in te zetten automaten definitief vastgesteld.
Eis 7.3	De in de offerte vermelde kosten/prijzen/tarieven zijn gebaseerd op het prijspeil 2023 en dienen vast te staan tot en met 31 december 2024. De overeengekomen prijzen en tarieven zoals weergegeven in het Prijzenblad kunnen éénmaal per jaar, voor de eerste maal op 1 januari 2025, worden geïndexeerd onder de volgende voorwaarden: <ul style="list-style-type: none"> • De maximale procentuele verhoging is gelimiteerd tot het gemiddelde indexcijfer van het voorafgaande jaar conform het CBS DPI (Dienstprijzenindex), 2015=100. Het uitgangspunt voor de berekeningsgrondslag is bepaald van november - november (november 2024 = 100%). Toe te passen formule: Nieuw - oud / oud x 100%. • Voorstellen tot prijswijzigingen door opdrachtnemer dienen, middels nieuwe tarieven, minimaal 1 maand voor toepassing schriftelijk bekend te worden gemaakt aan Landstede Groep. Opdrachtnemer dient het voorstel (inclusief nieuw Prijzenblad in Excel format) gespecificeerd in te dienen en in het voorstel een verwijzing te maken naar deze overeenkomst met Landstede Groep. • Landstede Groep geeft uitsluitend schriftelijk aan of hij akkoord gaat met het door opdrachtnemer ingediende voorstel tot tariefwijziging.

8. Duurzaamheid

Nummer	Omschrijving
Eis 8.1	Minimaal 90% van de automaten dient na demontage gerecycled te kunnen worden.
Eis 8.2	Ten aanzien van de papieren verbruiksartikelen gelden de volgende algemene milieueisen: <ul style="list-style-type: none"> • Het bestaat uit gerecycled papier waarvan de vezel voor 70% tot 100% afkomstig is uit duurzaam beheerd bos óf het papier bestaat voor minimaal 70% uit post-consumer vezels (zoals tijdschriften, kranten en verpakkingen); • Het papier is niet geperfd, bevat geen parfum, niet met chemicaliën gebleekt en is 100% afbreekbaar.