

Bijlage 4 - Programma van eisen Europese aanbesteding voor de levering van schoonmaakmiddelen, – materialen en sanitaire middelen

Aanbestedende dienst: Participatiebedrijf Zaanstad Purmerend h.o.d.n. “Werkom”

Europese aanbesteding schoonmaak betreffende de levering van

- Schoonmaakmiddelen
- Schoonmaakmaterialen
- Sanitaire hardware en vulmiddelen
- Lediging van hygiëneboxen
- Wisseling inloopmatten

Hoofd CPV-code:

39800000-0 Producten voor schoonmaak en poetsen

Aanverwante CPV-codes:

39811100-1 Luchtverfrisser

39811100-4 Luchtverfrisserhouders

39224000-8 Bezems en borstels en andere diverse artikelen

33700000-7 Producten voor persoonlijke verzorging

33760000-5 Toiletpapier, zakdoekjes, handdoeken en servetten

33771000-5 Papieren producten voor sanitair gebruik

42999000-5 Stofzuigers en boenmachines voor niet-huishoudelijk gebruik

85142300 - Hygiënediensten

Programma van Eisen

Algemeen	
1.	Opdrachtnemer verklaart dat alle overgelegde gegevens/ documenten/ informatie naar waarheid zijn en te allen tijde gestand worden gedaan. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor op schadevergoeding in geval van onjuiste en/of onvolledige informatie en/of het niet kunnen nakomen van hetgeen u heeft aangeboden.
2.	Opdrachtnemer dient gedurende de gehele looptijd van de raamovereenkomst in het bezit te zijn van alle verplichte vergunningen die nodig zijn om de dienstverlening uit te voeren en garandeert dat Opdrachtnemer werkt conform vigerende (Nederlandse) wet- en regelgeving, voorschriften en dergelijke.
3.	Opdrachtnemer conformeert zich aan de in de aanbestedingsdocumenten gestelde eisen, voorwaarden en procedures. Opdrachtnemer conformeert zich aan de Algemene Inkoopvoorwaarden voor leveringen en diensten van Werkom. Dit betekent dat uitsluitend de door Werkom gehanteerde voorwaarden van toepassing zijn op de onderhavige opdracht.
4.	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat zonder uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtgever in publicaties, reclame-uitingen of anderszins geen gebruik mag worden gemaakt van de naam, logo e.d. van Opdrachtgever.
5.	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat de contactpersonen en het personeel van Opdrachtnemer op locaties van Opdrachtgever de Nederlandse taal machtig dient zijn, waarbij de contactpersoon de Nederlandse taal in woord en geschrift machtig dient te zijn.
6.	Opdrachtnemer draagt zorg de administratieve handelingen bijbehorend bij onderhavige dienstverlening. Daartoe zorgt Opdrachtnemer kosteloos voor de inrichting van een digitaal platform (portal) met inloggegevens voor meerdere gebruikersaccounts voor Opdrachtgever. Deze digitale portal dient tevens te fungeren als bestelomgeving.
7.	Bij levering op locatie dienen de medewerkers van Opdrachtnemer zich altijd te melden. Per locatie wordt nader gespecificeerd of dit melding bij aankomst bij de receptie betreft, of melding van voltooid bezoek bij de betreffende contactpersoon.
8.	Uitbreiding op bestaande of nieuwe locaties worden uiterlijk twee (2) weken na verzending van de schriftelijke opdracht van Opdrachtgever gerealiseerd.
9.	In het geval er een locatie uit het locatieoverzicht komt te vervallen zal Opdrachtgever dit minimaal twee weken van te voren melden bij Opdrachtnemer.

Assortiment	
10.	Opdrachtnemer levert in ieder geval, maar niet uitputtend, het assortiment zoals opgenomen in Bijlage 8. Alle artikelen dienen te voldoen aan de specificaties zoals opgenomen in bijlage 8.
11.	Alle geleverde artikelen hebben een houdbaarheidsdatum van minimaal 12 maanden na levering.
12.	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat alle geleverde schoonmaakproducten en automaten of dispensers een EU ECO-label of gelijkwaardig hebben.
13.	Aangeboden producten dienen gedurende de looptijd van de raamovereenkomst leverbaar te blijven, dan wel zal een gelijkwaardig alternatief geleverd moeten

	worden. Een product is gelijkwaardig indien er sprake is van dezelfde prijscondities (of goedkoper), dezelfde eigenschappen en gelijke kwaliteit. Een gelijkwaardig product is nimmer duurder dan het oorspronkelijk product. Levering van een alternatief dient altijd vooraf aangegeven te worden en kan alleen plaatsvinden in overleg met en na goedkeuring van Opdrachtgever. Opdrachtgever is niet verplicht in te stemmen met de levering van het voorgestelde alternatieve product.
14.	In de huidige situatie zijn de medewerkers van Opdrachtgever opgeleid en getraind in het werken met de reeds bestaande middelen. Veranderingen van verbruiks- en gebruiksartikelen gaan daarom altijd in overleg met Opdrachtgever.
15.	Het gehele assortiment van Opdrachtnemer is via het digitale platform in te zien en bestelbaar, hierin zijn in ieder geval productinformatie, eenheden, prijs en afbeeldingen te zien.
16.	Opdrachtnemer verzorgt proactief advies aan Opdrachtgever over de laatste ontwikkelingen en de wetgeving op het gebied van de aangeboden producten
17.	Opdrachtnemer stelt voor alle (verbruiks)producten de volgende documentatie beschikbaar: - Een Nederlands- en Engelstalige werkinstructiekaart - Veiligheidsinformatiebladen - Duidelijk instructie hoe het afval (lege verpakkingen) af te voeren Bovengenoemde documentatie dient beschikbaar gesteld te worden in het digitale portal (zie eis 6 en 31).
18.	De Opdrachtnemer verzorgt kosteloos instructies/trainingen aan medewerkers van de Opdrachtgever. Dit zijn instructies over de werking, het vullen en bedienen van de automaten/dispensers, alsook het correct en economisch (effectief en efficiënt) gebruik van schoonmaakmiddelen en materialen. Bij het organiseren van de trainingen dient rekening gehouden te worden met het werk en leer niveau van de doelgroep, waartoe deze medewerkers behoren. Een instructie dient maximaal één uur te duren en vind plaats op locatie van Opdrachtgever.
19.	De producten en/of verpakkingen dienen, indien van toepassing, te zijn voorzien van de volledige kleurcoderingen voor de diverse typen onderhoud.
20.	Alle verpakkingen van de reinigingsmiddelen dienen te voldoen aan de etiketteringseisen zoals genoemd in de Europese Detergentenverordening 648/2004/EG.
21.	Opdrachtnemer gaat er mee akkoord de reinigingsmiddelen in grootverpakking te kunnen leveren en de daarbij behorende navulverpakkingen voor dagelijks gebruik voorzien van de juiste etikettering
22.	Voor het verdunnen van reinigingsmiddelen tot de gebruikoplossing wordt gebruik gemaakt van doseersystemen. Onder doseersystemen wordt verstaan: een doseerstation, doseerapparaat, doseerpatroon, of een alternatief dat tot hetzelfde resultaat leidt (het doseren van reinigingsmiddelen). De leverancier van reinigingsmiddelen dient duidelijke doseerinstructies mee te leveren, zodat het reinigingsmiddel in de juiste hoeveelheden wordt toegepast.
23.	Voor de gebruiksartikelen (schoonmaakmaterialen) dient het door de Opdrachtnemer aangeboden systeem te voldoen aan de schoonmaakwijze van Aanbestedende dienst. Het systeem is afgestemd op en geschikt voor de aangeboden schoonmaakmiddelen. De Opdrachtnemer biedt elk benodigd product aan als onderdeel van een compleet assortiment/systeem, geschikt voor de door Werkom beschreven schoonmaakwijzen.

24.	Opdrachtnemer levert een universeel toepasbaar systeem voor handschoonmaak, welke voldoet aan de marktconforme schoonmaakwijze vloerreiniging nat harde vloeren.
25.	Opdrachtnemer levert een universeel toepasbaar systeem voor handschoonmaak, welke voldoet aan de marktconforme schoonmaakwijze vloerreiniging droog harde vloeren.
26.	Voor zover geen nadere omschrijving aan te stellen eisen van de automaten of dispensers is gegeven, dienen de te leveren automaten of dispensers, 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. Opdrachtnemer houdt hierbij rekening met de doelgroep (de medewerkers van Aanbestedende dienst).
27.	De automaten of dispensers zijn eenvoudig in onderhoud en gebruik. Opdrachtnemer is bereid na Opdrachtverstrekking een training te verzorgen voor de medewerkers van Opdrachtgever waarin wordt uitgelegd hoe zij de automaten of dispensers moeten reinigen, legen en navullen. Daarnaast verzorgt Opdrachtnemer een korte instructiekaart met afbeeldingen.
28.	Opdrachtnemer draagt zorg voor vervanging of herstel van defecte of niet goed functionerende automaten of dispensers binnen 2 werkdagen na melding door Opdrachtgever.
29.	Ledigen van Hygiëneboxen: gedurende de looptijd van de overeenkomst is het mogelijk extra ledigingen, locaties of aangepaste frequenties door te voeren, dit conform de prijs per lediging zoals vastgelegd in het prijzenblad. Opdrachtgever geeft wijzigingen altijd minimaal 2 weken voorafgaand door aan Opdrachtnemer.
30.	Wisseling inloopmatten: gedurende de looptijd van de overeenkomst is het mogelijk extra wisselingen, locaties of aangepaste frequenties door te voeren, dit conform de prijs per wisseling zoals vastgelegd in het prijzenblad. Opdrachtgever geeft wijzigingen altijd minimaal 2 weken voorafgaand door aan Opdrachtnemer.

Bestellingen & leveringen	
31.	Opdrachtnemer stelt een digitale bestelomgeving (portal) beschikbaar, ingericht op basis van het assortiment en afspraken conform onderhavige aanbesteding. Minimaal drie personen van Opdrachtgever krijgen de bevoegdheid bestellingen te plaatsen.
32.	Opdrachtgever is overgegaan op de ERP-software van Afas, waarbij het wenselijk is op termijn te gaan werken met een OCI-koppeling naar de externe catalogus. Om deze reden dient Opdrachtnemer te kunnen voorzien in deze koppeling, op verzoek van Opdrachtgever.
33.	Levering geschiedt uitsluitend na ontvangst van een inkooporder van Opdrachtgever, Digitaal met een ordernummer van Opdrachtgever.
34.	Opdrachtnemer bevestigt de ontvangst van een bestelling door het versturen van een digitale orderbevestiging zo snel mogelijk, maar in ieder geval binnen maximaal één werkdag.
35.	Indien Opdrachtnemer, -niet de producten die nodig zijn kan leveren of in geval Opdrachtnemer niet aan het verzoek kan voldoen of alternatief kan leveren-, is Opdrachtgever gerechtigd om deze artikelen elders te bestellen.
36.	Leveringen geschieden binnen twee werkdagen na bestelling van Opdrachtgever.
37.	Bestellingen dienen geleverd te worden op het aangegeven adres c.q. de locatie zoals vermeld bij de bestelling. Leveringen vinden plaats op werkdagen tussen 08.00 en 16.00 uur en conform bijlage 7 – locatieoverzicht.

38.	Het ledigen van de hygiëneboxen en het wisselen van de inlooppatten dient op de locaties plaats te vinden op werkdagen tussen 8:00 uur en 16:00 uur.
39.	Leveringskosten mogen enkel in rekening gebracht worden bij een bestelwaarde lager dan € 100,-. In het geval het een nalevering betreft mogen er geen leverkosten in rekening gebracht worden. De leveringskosten mogen niet meer bedragen dan € 15,-
40.	Na melding van een foutieve (aan de kant van Opdrachtnemer) en/of een beschadigde levering wordt het geleverde in overleg opgehaald of retour gezonden en zorgt Opdrachtnemer voor een nalevering zonder dat dit leidt tot extra kosten voor Opdrachtgever. De nalevering dient qua leversnelheid door Opdrachtnemer als spoedbestelling (binnen één werkdag) te worden behandeld. Melding van een foutieve levering dient via de Portal van opdrachtnemer mogelijk te zijn
41.	Opdrachtnemer garandeert een percentage van 97% juiste en volledige bezorgingen (Leverbevertrouwdzaamheid). Een onjuiste bezorging wordt aangemerkt als een niet ontvangen bestelling of foutieve levering.
42.	Leveringen zijn altijd voorzien van een afleverbon met daarop een overzicht van: - Referentie: naam besteller; - Bestelinfo: bestelnummer, besteldatum, leverdatum; - De individueel bestelde artikelen: artikelnummer, omschrijving, aantal, prijs, totaalbedrag artikel exclusief btw; - Indien van toepassing een vermelding welke artikelen uit deze bestelling later worden geleverd. De afleverbon wordt zowel fysiek meegeleverd bij de bestelling als beschikbaar gesteld in de portal (zie eis 6)

Implementatie	
43.	Opdrachtnemer stelt kosteloos een volledig ingerichte digitale bestelomgeving (portal) beschikbaar voor Opdrachtgever. Deze bestelomgeving dient vanaf ingangsdatum raamovereenkomst in gebruik genomen te kunnen worden door Opdrachtgever. Eventueel maatwerk vormgeving n.a.v. wensen van Opdrachtgever kunnen in de eerste maand vanaf ingangsdatum van de overeenkomst nader worden afgestemd.
44.	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat hij verantwoordelijk is voor een soepele overgang van oude en nieuwe situatie. Automaten en/of dispensers welke vervangen dienen te worden (in het geval de dispenser in eigendom van Werkom is, wordt door Werkom zelf de keuze gemaakt of vervanging wel of niet nodig is), door de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer overlegt en plant met de huidige Leverancier en Opdrachtgever hoe de omruil plaats gaat vinden zonder overlast voor de gebruikers. Kosten voor de uitvoering van de vervanging zijn voor rekening van de Opdrachtnemer. Alle dispensers (die vervangen dienen te worden) dienen uiterlijk 2 maanden na ingangsdatum van de raamovereenkomst vervangen te zijn.
45.	Dispenser dienen opgehangen te worden middels pluggen en schroeven. Montage middels dubbelzijdig plakband is niet toegestaan.
46.	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat bij plaatsing van nieuwe automaten of dispensers de oude bevestigingsgaten zoveel mogelijk gebruikt worden of onder de nieuwe automaten of dispensers vallen. Mocht dit niet mogelijk zijn zal de

	Opdrachtnemer voor vervanging in overleg treden met de opdrachtgever voor een passende oplossing.
47.	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat de montage op een zodanige wijze plaats vindt dat er zo min mogelijk schade wordt toegebracht aan het oppervlak 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 Opdrachtnemer hersteld worden.

Communicatie en rapportage	
48.	Opdrachtnemer beschikt over één vast contactpersoon voor Opdrachtgever. In geval deze contactpersoon afwezig is zorgt Opdrachtnemer voor passende vervanging en communiceert dit naar Opdrachtgever. De contactpersoon is op werkdagen van 08:00 – 17:00 uur telefonisch en per mail bereikbaar.
49.	Opdrachtnemer 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 Opdrachtnemer 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.
50.	Gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst ontvangt de contractmanager van Werkom ieder kwartaal kosteloos een managementrapportage gespecificeerd per locatie. De invulling van de managementrapportage zal gezamenlijk bepaald worden na gunning, en bevat minimaal hetgeen hieromtrent gesteld in het PvE, waaronder een afnameoverzicht, een overzicht van de geleverde producten, overzicht van de leverprestaties en huidige trends en ontwikkelingen.
51.	Opdrachtnemer zal minimaal twee keer per jaar strategisch overleg voeren met de vaste contactpersoon van Opdrachtgever. Opdrachtgever verwacht van Opdrachtnemer een proactieve houding bij het maken van afspraken voor het overleg. Opdrachtnemer zal zorgdragen voor verslaglegging van deze overleggen.
52.	Jaarlijks wordt het kernassortiment herijkt. Opdrachtnemer levert hiervoor een voorstel in bij Opdrachtgever welke zij gezamenlijk bespreken. Opdrachtgever neemt het besluit voor aanpassing op basis van voorstellen van Opdrachtnemer. Voor de eventueel nieuw in het assortiment op te nemen producten worden in overleg met Opdrachtgever de nettoprijzen vastgelegd. Deze prijzen dienen marktconform te zijn en te voldoen aan eis 53.

Financiën & facturatie	
53.	Opdrachtnemer dient te voldoen aan de marktconformiteitseis, dat wil zeggen, indien Opdrachtgever producten opvraagt die niet zijn vermeld in Bijlage 8, dat Opdrachtnemer marktconforme prijzen en tarieven zal offren en berekenen die gelden voor de branche waarbinnen Opdrachtnemer 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, indien na een herstelverzoek de prijzen nog disproportioneel afwijkingen van marktconforme prijsstelling de artikelen bij derden (zijnde niet de Opdrachtnemer) af te nemen.

54.	Opdrachtnemer brengt geen overige kosten in rekening, zoals administratiekosten of orderkosten.
55.	De kosten voor montage van de automaten of dispensers zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
56.	Demontage van automaten of dispensers (o.a. in het geval van beëindiging van het contract) dient kosteloos te worden gerealiseerd. De opzegtermijn voor automaten of dispensers is dertig dagen en kan op elk gewenst moment ingaan.
57.	Opdrachtnemer is ermee bekend dat Opdrachtgever per 1-1-2024 is overgestapt naar het ERP-systeem 'AFAS'. In overleg met Opdrachtnemer zal Opdrachtgever kijken naar de mogelijkheden om te switchen naar het zgn. 'e-facturatie' middels AFAS. Opdrachtnemer zal alle medewerking naar redelijkheid en billijkheid ten aanzien hiervan verlenen en zich flexibel en proactief opstellen om de overstap naar e-facturatie middels het systeem 'AFAS' tot een succes te maken.
58.	Indien AFAS bij Aanbestedende dienst nog niet geschikt is voor e-facturatie, om wat voor een reden dan ook, dient Opdrachtnemer de facturen naar facturen@werkom.nl te zenden.
59.	De factuur moet met vermelding van de wettelijk vereiste gegevens worden aangeleverd, en bevat tenminste de navolgende gegevens: - Bestelde producten inclusief aantallen en stuksprijs en totaalprijs per product - Totaalbedrag exclusief BTW - het BTW-bedrag; - Totaalbedrag inclusief BTW - BTW-nummer van Opdrachtnemer; - KvK-nummer van Opdrachtnemer; - Bankrekeningnummer van Opdrachtnemer.
60.	De facturen dienen te worden aangeleverd aan: facturen@werkom.nl met het factuurnummer in de onderwerpregel. Facturen zonder ordernummer worden niet in behandeling genomen.

Duurzaamheid	
61.	Opdrachtnemer dient minimaal 5% van de jaaromzet van onderhavige opdracht te investeren in social return on investment (SROI).
62.	Tussentijdse milieutechnische - of andere praktische toepasbare vernieuwingen, wijzigingen in wet- of regelgeving of andere zaken die Bijlage 4.A – Programma van Eisen milieubesparend of kostenbesparend zijn, zullen door Opdrachtnemer kenbaar worden gemaakt en indien nodig wordt dit afgestemd en na goedkeuring van Opdrachtgever toegepast.
63.	Opdrachtgever wil haar milieubelasting beheersen en waar mogelijk minimaliseren. Daarnaast wordt voor zover mogelijk een bijdrage geleverd aan een duurzame samenleving. De Opdrachtnemer 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: - Reductie van de hoeveelheid verpakkingen; - Gebruik van minder milieubelastende materialen; - Recycling en hergebruik van verpakkingen. Staatsblad 2021, 305 Overheid.nl > Officiële bekendmakingen (officielebekendmakingen.nl).

64.	De producten die Opdrachtnemer levert aan Opdrachtgever voldoen aan de biologisch afbreekbaarheid eisen volgens de Europese Detergentenverordening 648/2004/EG.
65.	De gebruikte verpakkingen sluiten aan bij de Essentiële Eisen die uit de Europese Richtlijn Verpakkingen en het Besluit Beheer Verpakkingen voortkomen. Indien Opdrachtnemer 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.
66.	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. Opdrachtnemer zal zo milieuvriendelijk mogelijk verpakkingsmateriaal gebruiken en niet meer verpakkingsmateriaal gebruiken dan noodzakelijk is.