

Programma van eisen 240017REG

Het programma van eis maakt deel uit van de aanbestedingsstukken en beschrijft de minimumeisen van de opdracht. Er kan niet worden afgeweken van deze minimumeisen: niet bij inschrijving en niet in de uitvoering, tenzij nieuwe wet- en regelgeving anders gebiedt. Indien een inschrijving hieraan niet blijkt te voldoen volgt uitsluiting van de aanbestedingsprocedure. Vragen over het programma van eisen worden gesteld via de nota van inlichtingen. Eventuele nota('s) van inlichtingen gaan boven het gestelde in dit document. Door in te schrijven op de aanbesteding garandeert inschrijver deze eisen gelezen en begrepen te hebben, en aan deze eisen te voldoen.

1. Eisen aan de producten

De af te nemen producten zijn ondergebracht in een aantal verschillende productcategorieën:

- Interieurreiniging
- Sanitair reiniging
- Vloerreiniging
- Desinfectie
- Kleine schoonmaakmiddelen en -materialen
- Overige producten

Nummer	Eis
1.	Uw schoonmaakmiddelen en -materialen zijn op eenduidige wijze toepasbaar en voorzien van een duidelijke en eenvoudige Nederlandstalige gebruiksaanwijzing en veiligheidscodering. Alle verpakkingen van de reinigingsmiddelen dienen te zijn voorzien van productnaam, toepassing, dosering, gevaarlijke stoffen declaraties, pictogrammen en alle overige wettelijk voorgeschreven informatie.
2.	De schoonmaakmiddelen en -materialen zijn geschikt voor gebruik in (op de markt regulier verkrijgbare) schrob- en zuigmachines .
3.	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 Opdrachtgever. Indien u geen alternatief en gelijkwaardig product kunt leveren of het product niet voldoet naar de mening van Servicegemeente Dordrecht (SGD), dan heeft het SGD het recht om dit specifieke product bij een derde te bestellen.
4.	De schoonmaakmiddelen en -materialen moeten voldoen aan de vigerende wet- en regelgeving.
5.	Bij uw inschrijving levert u een digitaal overzicht aan van de schoonmaakmiddelen en -materialen zoals vermeld in het prijsinvulformulier inclusief uw brutoprijzen.

6.	Vanwege beperkte opslagruimte op een aantal locaties van de SGD kunt u zowel grootverpakkingen als klein verpakkingen aanbieden en leveren.
7.	De schoonmaakmiddelen en -materialen zijn voorzien van een kleurcodering en pictogrammen met betrekking tot de toepassing van de te gebruiken reinigingsmiddelen.
8.	U levert digitaal productinformatie- en veiligheidsbladen van de door u geleverde producten, gesteld in de Nederlandse taal.
9.	U levert per locatie digitaal de productinformatie- en veiligheidsbladen van de door u geleverde producten.
10.	De schoonmaakmiddelen en materialen hebben een houdbaarheidstermijn van minimaal zes maanden na levering.
11.	De Opdrachtgever is gerechtigd gedurende de looptijd van het contract wijzigingen aan te brengen in het Kernassortiment, door bijvoorbeeld voor duurzamere alternatieven te kiezen. Opdrachtnemer dient hierin te kunnen faciliteren en biedt marktconforme prijzen aan.

2. Eisen aan advies en ondersteuning

Nummer	Eis
1.	U bent bereid en in staat om op locatie te adviseren over de schoonmaakmethode en schoonmaakmiddelen gedurende de looptijd van de overeenkomst.
2.	De schoonmaak- en producttrainingen worden kosteloos door u verzorgd.
3.	U geeft advies over het toe te passen schoonmaakmiddel en –methodiek passend bij de inzet van materialen en eisen van de gebruikers van de ruimte en eisen vanuit geldende wetgeving.
4.	U geeft gedurende de looptijd van de overeenkomst gevraagd en ongevraagd advies ten aanzien van de toe te passen middelen en materialen hierbij ook aandacht bestedend aan het werken op een veilige manier met de beschikbare middelen en tevens aandacht voor overige ARBO-omstandigheden.
5.	U zorgt ervoor dat het beschikbare assortiment aangepast wordt naar aanleiding van ontwikkelingen in de markt en informeert de opdrachtgever hierover.
6.	U bent in staat mee te denken over innovaties rondom arboverantwoord werken en geeft advies over welke middelen & materialen hierbij passen.

3. Eisen aan het bestelproces en de logistiek

Numm er	Eis
1.	U heeft hierbij in de bestelomgeving een voor de referent specifieke elektronische productcatalogus opgenomen waar alle vooraf afgesproken te leveren schoonmaakmiddelen (in ons geval: kernassortiment) in weergegeven staan.
2.	U biedt de Opdrachtgever de mogelijkheid om te bestellen door middel van een digitaal bestelportal. Nadere afspraken over welke functionarissen mogen bestellen, afleveradressen, opdrachtnummers etc, vindt u in bijlage I.
3.	Uw levertijd voor alle schoonmaakmiddelen en -materialen bedraagt maximaal 5 werkdagen.
4.	Leveringen vinden plaats tussen 08:00 - 16:30 uur op werkdagen.
5.	Op verzoek van de contactpersoon opdrachtgever kunnen artikelen worden opgenomen of worden verwijderd uit het kernassortiment. Wijzigingen in het kernassortiment worden binnen 5 werkdagen verwerkt door de leverancier.
6.	Indien u artikelen uit het kernassortiment wil wijzigen, informeert u tijdig de contactpersoon opdrachtgever. Wijzigingen mogen pas worden doorgevoerd na goedkeuring van de contactpersoon opdrachtgever.
7.	De afgetekende pakbon wordt met de digitale factuur meegezonden.
8.	Voor de geleverde schoonmaakmiddelen en materialen gelden de in de branche gebruikelijke garantietermijnen. De opdrachtnemer dient uiterlijk binnen 3 werkdagen na datum van aanmelding een beroep op garantie in behandeling te nemen. De opdrachtnemer stelt alles in het werk om de behandeling met spoed te voltooien.
9.	Boven een bestel- en/of ordergrootte van € 100,- exclusief BTW worden geen bezorgkosten in rekening gebracht. - Bij orders onder het minimale besteltarief komt er een melding of pop-up met een waarschuwing dat er bezorgkosten zullen volgen.
10	De gemeente Dordrecht stelt vanaf 1 januari 2026 een zero emissie zone in voor stadslogistiek in de binnenstad. U houdt hier rekening mee en past indien nodig uw

	transportwijze hierop aan. Zie voor meer informatie de website van de gemeente Dordrecht: Zero-emissiezone vanaf 2026 - Dordrecht (https://cms.dordrecht.nl/Ondernemers/Overzicht_Ondernemers/Parkeren_en_verkeer/Zero-emissiezone vanaf 2026) - Indien andere gemeenten hiertoe eveneens overgaan past u uw transportwijze hierop binnen een redelijke termijn aan.
11	U levert de artikelen DDP (Delivered Duty Paid) af.
12	U levert af in de door de aanbestedende diensten aangewezen bestemde ruimtes (achter de voordeur).
13	U gaat ermee akkoord dat de artikelen in geen geval buiten het pand worden afgeleverd.
14	U gaat ermee akkoord dat de ontvangende medewerkers bij ontvangst alleen tekenen voor ontvangst van het aantal dozen. Controle op artikelniveau vindt in een later stadium plaats.
15	U dient op elke af te leveren doos (op een zij kant), voor een vlotte interne verspreiding, duidelijk aan te geven: • De naam van de organisatie van de besteller; • De naam van de afdeling van de besteller; • De naam van de besteller; • Het afleveradres van de besteller.
16	Bij elke aflevering voegt u een pakbon toe, welke duidelijk zichtbaar is aangebracht, waarop tenminste vermeld staat: • Afleveradres; • Intern afleveradres van de afdeling; • De naam van de besteller; • Klantnummer/debiteurennummer; • Artikelomschrijving; • De afleverdatum; • De geleverde aantallen artikelen; • De verpakkingseenheid; • Het aantal dozen; • Reeds geleverde artikelen; • Deellevering.
17	Wanneer er meerdere bestellingen binnenkomen van de verschillende deelnemende gemeentes, bundelt u deze bestellingen voor bezorging op dezelfde dag.

4. Eisen aan klachtenprocedure

Nummer	Eis
1.	De Inschrijver draagt zorg voor een adequate klachtenafhandeling. Door middel van een klachtenregeling garandeert u een systematische ontvangst en afwikkeling van klachten. Uw klachtenregeling voldoet minimaal aan de volgende eisen: • U bent tijdens kantoortijden van 8:30 - 16:30 uur bereikbaar voor vragen en klachten op een telefoonnummer en e-mailadres; • Alle klachten, mondeling en schriftelijk en de wijze waarop de afhandeling van de individuele klachten heeft plaatsgevonden, worden geregistreerd; • Er is binnen de regeling gelegenheid voor hoor en wederhoor; • De aangeklaagde persoon mag niet dezelfde persoon zijn welke de klacht in behandeling neemt; • Binnen 48 uur na ontvangst van een klacht stuurt de Opdrachtnemer een ontvangstbevestiging met daarin de melding dat de klacht in behandeling genomen is en een vermelding van de datum waarop de klacht afgehandeld zal zijn. • Afhankelijk van de soort en ernst van de klacht wordt de klacht zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 3 werkdagen, volledig afgehandeld; • De Opdrachtgever ontvangt per e-mail 4x per jaar bij de managementrapportage, een terugkoppeling van de klachten vergezeld van de maatregelen welke genomen zijn/gaan worden.

5. Eisen aan contractmanagement en rapportage

Nummer	Eis
1.	Tijdens de contractperiode wordt de samenstelling van producten niet aangepast zonder overleg met en goedkeuring door de contactpersoon opdrachtgever (bijvoorbeeld in het geval van een veranderende dosering).
2.	Indien er wijzigingen zijn in de naam of contactgegevens van uw bedrijf of de contactpersoon opdrachtnemer, dan geeft u dit door aan de contactpersoon opdrachtgever.

3.	Vier keer per jaar (telkens uiterlijk twee weken na afloop van het kwartaal) overlegt u per e-mail een managementrapportage (in Excel) aan de contactpersoon van SGD.
4.	Minimale vereisten aan de managementrapportage: a. Omzetgegevens per gemeente en totale omzet van alle gemeenten; b. Aantal en soort afgenomen producten per gemeente en totaal van alle gemeenten met omzetgegevens; c. Overzicht en afhandeling klachten.
5.	Minimaal één keer per jaar voert opdrachtgever een evaluatiegesprek met uw contactpersoon en de contractmanager. Bij dit gesprek zijn de centrale contactpersonen van de leverancier van deze raamovereenkomst aanwezig.

6. Eisen aan duurzaamheid

Nummer	Eis
1.	U verklaart dat te allen tijde de te leveren middelen en artikelen gedurende de gehele levenscyclus (van productie tot en met afvalverwerking / recycling) tenminste voldoen aan de geldende vereiste en van toepassing zijnde Nederlandse en Europese wet- en regelgeving met betrekking tot milieu en arbeidsomstandigheden.
2.	De producten die u levert aan SGD voldoen aan de biologisch afbreekbaarheid eisen volgens de Europese Detergentenverordening 648/2004/EG.
3.	De te gebruiken allesreinigers, sanitaire reinigers en ruitenreinigers voldoen aan de eisen zoals beschreven in Besluit (EU) 2017/1217 van de Commissie van 23 juni 2017 tot vaststelling van de criteria voor de toekenning van de EU-milieukeur aan schoonmaakproducten voor harde oppervlakken, of gelijkwaardig.
4.	Indien er grootverpakkingen worden besteld voor het verdunnen van schoonmaakmiddelen tot de gebruikoplossing, dan wordt altijd gebruik gemaakt van doseersystemen. Onder doseersystemen wordt verstaan: een doseerstation, doseerapparaat, doseerpatroon, of een alternatief dat tot hetzelfde resultaat leidt. U dient producten met doseersysteem en duidelijke doseerinstructies mee te leveren, zodat het reinigingsmiddel in de juiste hoeveelheden wordt toegepast.

5.	Vanaf januari 2024 is het gebruik van Single Use Plastics niet meer toegestaan. U houdt hier rekening mee en past indien nodig uw verpakkingswijze hierop aan.
6.	In uw Prijzenblad geeft u aan welke producten reeds duurzaam zijn en beschikken over een certificaat van een ISO type I keurmerk. Na voorlopige gunning dient u hiervoor de bewijsmiddelen in.
7.	Het kernassortiment bestaat in beginsel uit PFAS-vrije producten. Indien er bij inschrijving nog geen PFAS-vrije alternatieven bestaan, geeft u dit aan in bijlage F – Prijzenblad bij de betreffende producten.
8.	Voor uw verpakkingskeuze sluit u aan bij de Essentiële Eisen die uit de Europese Richtlijn Verpakkingen en het Besluit Beheer Verpakkingen voortkomen. Indien u de normen NEN-EN 13427 tot en met NEN-EN 13430 heeft toegepast, sluit de keuze voor verpakkingen in ieder geval aan de Essentiële Eisen.
9.	Als u kartonnen dozen gebruikt voor secundaire en/of tertiaire verpakkingen, dienen deze voor minstens 80% uit post-consumer gerecycled karton te bestaan. Wanneer niet-biobased kunststof folie of -vellen worden gebruikt voor secundaire en/of tertiaire verpakkingen, dienen deze voor minstens 75% uit gerecycled materiaal te bestaan. Indien gekozen wordt voor biobased kunststof is deze eis niet van toepassing. Onder gerecycled of secundair materiaal wordt verstaan: materiaal dat verkregen is via opwerking van afvalmateriaal. Dit kan een afvalstroom in een productieproces zijn (Pre-consumer fase) of afkomstig van producten die al een eerdere gebruiksfunctie hebben vervuld, zoals consumentenafval (Post-consumer fase).
10.	U bent verantwoordelijk voor het zo duurzaam mogelijk afvoeren van verpakkingen, waarbij een zo hoogwaardige mogelijke recycling wordt gerealiseerd.
11.	U stelt binnen een half jaar na contracteren, in samenspraak met opdrachtgever, een verbeterplan op waarin wordt vastgelegd hoe, gedurende de contractperiode en binnen de kaders van het contract, de milieubelasting van de aan de opdracht gerelateerde werkzaamheden verminderd of voorkomen wordt. In het verbeterplan worden in ieder geval de volgende onderwerpen meegenomen: • Afval en afvalscheiding; • Verpakkingen en de afvoer ervan; • Verduurzamen kernassortiment • Aan opdracht gerelateerd transport (personeel en middelen);

	Voor de genoemde onderwerpen wordt de milieubelasting gedefinieerd en waar mogelijk gekwantificeerd, worden doelstellingen vastgesteld en worden maatregelen geformuleerd om de doelstellingen te realiseren. • In de loop van de contractperiode vindt tijdens het periodieke overleg aanscherping van het verbeterplan plaats.
--	---

7. Financiële eisen

Nummer	Eis
1.	Uw inschrijving is in de Nederlandse taal gesteld en de gehanteerde tarieven zijn in euro's, exclusief btw.
2.	De kostenopbouw vindt plaats conform het in document 'Prijsinvalformulier' beschreven schema. Het assortiment van het prijsinvalformulier is een deel van het huidige standaard assortiment en betreft met name de 'hardlopers'. U vult alle gele vakken in het 'Prijsinvalformulier' in.
3.	Voor het restassortiment (onder verdeeld in schoonmaakmiddelen en schoonmaak materialen en overige machines) geldt een vast opslagpercentage op de inkoopprijs voor de betreffende artikelen. U vult het opslagpercentage in het betreffende gele vak in Bijlage F - Prijzenblad in.
4.	De in het Prijsinvalformulier opgegeven bedragen van uw inschrijving als ook die op uw brutoprijslijst zijn inclusief alle kosten, zoals en voor zover van toepassing, maar niet uitputtend: uitvoering, nazorg, overhead, leveringskosten, bezorgkosten, vrachtkosten, trainingskosten, reis- en andere kosten.
5.	Alle prijzen en tarieven zijn op basis van prijspeil 1 juni 2024 en zijn in ieder geval vast tot en met 31 december 2025.
6.	Eenmaal per jaar kunnen de prijzen waarmee u heeft ingeschreven geïndexeerd worden. Voor het eerst kan dit plaatsvinden per 1 januari 2026, u dient hiervoor een deugdelijk onderbouwd voorstel in te dienen voor indexering van de prijzen en tarieven uitgesplitst naar de verschillende componenten welke deze prijswijziging noodzakelijk maken en ook daadwerkelijk ten laste komen van de opdrachtnemer. De prijzen en tarieven worden maximaal geïndexeerd met een percentage te berekenen op basis van de CBS index Producentenprijzen (PPI) afzet-, invoer-, verbruiksprijzen, categorie '2041 Zeep en wasmiddelen, poets- en reinigingsmiddelen' index 2021 = 100, volgens de volgende prijssherzieningsformule:

	Prijs nieuw = Prijs oud * (L1/L0) Daarin staat/voor: Prijs oud : prijzen conform uw inschrijving Prijs nieuw : nieuw overeen te komen prijzen L0 : DPI [september] 2025 1* L1 : DPI [september] 2026 1* Prijs nieuw wordt afgerond op 2 cijfers achter de komma. 1*: Het aangegeven jaar wordt gedurende de looptijd van de overeenkomst jaarlijks met 1 verhoogd. Indien de indexcijfers niet zijn vastgesteld, worden de laatste definitief gepubliceerde cijfers gehanteerd.
7.	Indien in een jaar afgezien is van het herzien van prijzen en tarieven, dan vindt indexering in het daarop volgende jaar slechts plaats over de periode van één jaar. Van indexering over meerdere jaren is derhalve nimmer sprake.
8.	U dient uw voornemen voor prijsverhoging minimaal zes weken voor de ingangsdatum bekend te maken aan de contactpersoon opdrachtgever. Gewijzigde prijzen en tarieven gaan pas in na toestemming van SGD contactpersoon opdrachtgever.
9.	U verstuurt maandelijks een verzamelfactuur aan elke gemeente aan crediteuren@drechtsteden.nl , tevens wordt er een kopie van elke factuur verstuurd naar de contactpersoon van de opdrachtgever.