

BIJLAGE 4: OPDRACHTOMSCHRIJVING EN PROGRAMMA VAN EISEN

1. OPDRACHTOMSCHRIJVING

1.1. Beschrijving van de opdracht

1.1.1. Scope

De opdracht bevat:

- Sanitaire apparatuur: Het leveren van sanitaire apparatuur waaronder handdoekautomaten, toiletrolhouders, toiletborstelhouders, damesverbandcontainers, zeepdispensers, toiletbril reinigers en luchtverfrissers.
- Sanitaire artikelen en vullingen: Het leveren van sanitaire artikelen en vullingen waaronder toiletpapier, handdoekrollen, schoonlooppatten, zeep, luchtverfrisservulling volgens de afgesproken leveringshoeveelheden, -frequenties en -tijden. Op basis van de openingstijden, aantal medewerkers en bezoekers per locatie, dient het benodigd verbruik te worden bepaald waarbij te allen tijde grijpvoorraad beschikbaar is.
- Reparatie- en storingsdienst: Het verhelpen van storingen van defecte sanitaire apparatuur.
- Regulier onderhoud: Het uitvoeren van regulier onderhoud om daarmee de werking van de sanitaire producten gedurende de looptijd van het contract te garanderen.
- Haal- en brengservice ten aanzien van de damesverbandcontainers en luierverboxen. Deze damesverbandcontainers en luierverboxen dienen volgens de afgesproken frequentie worden opgehaald, om deze vervolgens weer leeg terug te plaatsen.
- Periodieke reinigingsservice van de schoonlooppatten.

Buiten scope

De dienstverlening bestaande uit het aanvullen en vervangen van de geleverde sanitaire artikelen en vullingen valt buiten de scope van deze opdracht. Deze taak wordt namelijk uitgevoerd door de schoonmaakpartij genaamd 'De Schoonmaak Coöperatie'.

1.1.2. Prijzen

Er zal een All-in prijs worden gehanteerd.

Deze All-in prijs bevat wel:

- de periodieke huurtarieven voor de automaten;
- het reguliere onderhoud inclusief reparaties en vervangingen;
- de wisseling van damesverbandcontainers en luierverboxen;
- de reinigingsservice van de schoonlooppatten;
- onbeperkte navulling van de sanitaire apparatuur;
- plaatsing van sanitaire automaten (inclusief verwijdering van eventueel nog aanwezige oude sanitaire apparatuur) en
- bevestigingsmateriaal voor montage aan wanden;

Deze All-in prijs omvat niet:

- Implementatiekosten;
- Kosten van het demonteren van de sanitaire apparatuur na afloop contractperiode;
- Vervangingskosten van beschadigde apparatuur als gevolg van vandalisme.

Deze kosten worden per losse factuur gefactureerd, gespecificeerd naar onderwerp, locatie en datum van uitvoering.

1.2. Achtergrond en aanleiding

De huidige leverancier verzorgt de sanitaire voorzieningen op 36 gemeentelijke locaties. Deze locaties kunnen grofweg in vier categorieën worden ingedeeld, namelijk:

- Locatiecategorie 1: Het Stadhuis, de Stadswinkels en het Paleis;
- Locatiecategorie 2: Het Brabants Afval Team;
- Locatiecategorie 3: De sportlocaties en
- Locatiecategorie 4: De overige locaties.

Om een beeld te vormen van deze locaties werkt op het stadhuis, de stadswinkels en het paleis (*locatiecategorie 1*) kantoorpersoneel. Op deze locaties komen ook publieke bezoekers in een deel van het gebouw. Bij het Brabants Afval Team (*locatiecategorie 2*) is er een combinatie van kantoorpersoneel en medewerkers die in de operationele uitvoering werken. Bij de sportlocaties (*locatiecategorie 3*) is er een combinatie van kantoorpersoneel en publieke bezoekers. Op de overige locaties (*locatiecategorie 4*), waaronder de Begraafplaats, Hazenest Onderkomen RUV en de Sanitaire Unit Binnenvaart, werkt een laag aantal medewerkers. Deze locaties worden in paragraaf 1.5 nader toegelicht.

De gemeente Tilburg hecht bij de dienstverlening veel waarde aan de kwaliteit van de levering en de service in geval van storingen of defecten. Dit met het doel om de gebruikers zo goed mogelijk te faciliteren, en tegelijkertijd om de gemeente Tilburg te ontzorgen.

1.3. Locatieoverzicht

In bijlage 3 vindt u een gedetailleerd overzicht van alle locaties waar de sanitaire voorzieningen worden gefaciliteerd. Daarin staat onder andere vermeld hoeveel toiletten, urinoirs, voorportalen, wastafels aanwezig zijn, en of de locatie een hufterproof-locatie is. Een hufterproof-locatie is een locatie waar steviger sanitaire apparatuur gewenst is omdat er sprake is van een operationele uitvoering of omdat de ruimte toegang is voor bezoekers. Tot slot valt er in het overzicht terug te lezen of een locatie bezocht wordt door bezoekers, en zo ja, hoeveel bezoekers per jaar. Het aantal bezoekers geeft een indicatie van het verbruik op de locatie.

1.4. Artikelgroepen

Hieronder volgt een opsomming van de verschillende artikelgroepen. Een uitgebreidere toelichting met de gestelde eisen vindt u terug in het Programma van eisen, paragraaf 2.2.

Sanitaire apparatuur

- Handdoekautomaat;
- Toiletborstelhouder met borstel;
- Zeepdispenser;
- Toiletbril reiniger;
- Luchtverfrisser;
- Luierbox;
- Damesverbandcontainer.

Sanitaire verbruiksartikelen

- Handdoekrol;
- Toiletpapier;
- Zeep;
- Vulling luchtverfrisser;
- Vulling toiletbril reiniger;
- Schoonloopmat;

1.5. Omvang van de opdracht

In bijlage 10 is een overzicht toegevoegd met de aangeboden artikelen in de periode van 3 oktober 2022 t/m 29 september 2023. Het excel-bestand bestaat uit vier tabbladen. In dit verbruiksoverzicht staat onder andere het verbruik op de locaties Stads Kantoor 5 (SK5) en Stads Kantoor 6 (SK6) opgenomen.

Per juli 2023 is de Stadswinkel geopend, en zijn de locaties SK5 en SK6 gesloten. Wij achten de aantallen representatief voor de komende contractperiode. Het overzicht is bedoeld ter beeldvorming en er kunnen geen rechten aan het overzicht worden ontleend.

2. PROGRAMMA VAN EISEN

In dit Programma van Eisen zijn de eisen beschreven die de basis vormen van het leasen van sanitaire automaten en het uitvoeren van de onderhoudsservice. De uitgangspunten zijn zo duidelijk mogelijk beschreven om de Inschrijvers een gelijk beeld te geven van de situatie bij Aanbestedende Dienst.

2.1. Algemene Eisen Sanitaire voorzieningen

2.1.1. De opdracht ziet op het leveren van Sanitaire voorzieningen inclusief de verbruiksartikelen en de service aan de deelnemende locaties van Aanbestedende Dienst.

De volgende onderdelen maken onderdeel uit van de opdracht:

- Dispenser met textiel handdoekrollen;
- Dispenser met papieren handdoekrollen;
- Dispenser met losse tissuepapiervellen;
- Toiletrolautomaat met toiletpapier;
- Toiletborstelhouder met borstel;
- Zeepdispenser met vulling;
- Toiletbril reiniger;
- Luchtverfrisser;
- Damesverbandcontainer;
- Luiërbox;
- Schoonloopmat;

2.1.2. Alle apparatuur dient nieuw te zijn.

2.1.3. De gebruikte automaten (zoals zeepdispensers en luchtverfrissers) en navullingsartikelen zijn veilig voor mens en milieu. Zij bevatten geen CMR of ZZS-stoffen, en zijn geregistreerd in bijvoorbeeld TOXIC of Stoffenmanager. Bij twijfel over de risico's van de producten voert Opdrachtnemer blootstellingsonderzoeken uit. Het personeel van Opdrachtnemer volgt altijd de veiligheidsvoorschriften met betrekking tot het veilig gebruik, zoals beschreven in

de MSDS. Alle persoonlijke beschermingsmiddelen en werkinstructiekaarten zijn op de locaties aanwezig.

- 2.1.4. De sanitaire automaten dienen conform het NPO 9200 protocol te worden bevestigd. Opdrachtnemer zorgt voor juiste RVS-resistente bevestigingsmaterialen om de armaturen in de sanitaire ruimten van de zwembaden te monteren.
- 2.1.5. Bij vervanging of een vernieuwde versie van een artikel, dient deze aan te sluiten bij een representatieve uitstraling.
- 2.1.6. Apparatuur dient geen gebruik te maken van netstroom.
- 2.1.7. De navulling dient geschikt te zijn voor het daarvoor bestemde gebruiksdoel. Voor het verdunnen van schoonmaakproducten tot de gebruiksuplossing wordt altijd gebruik gemaakt van doseersystemen. Bij de reinigingsmiddelen dienen duidelijke doseerinstructies meegeleverd te worden, zodat het reinigingsmiddel in de juiste hoeveelheden wordt toegepast.
- 2.1.8. Een ongeschikte automaat of navulling wordt gemeld bij Opdrachtnemer waarna Aanbestedende Dienst deze kosteloos dient te vervangen voor een variant welke naar het oordeel van Aanbestedende Dienst wel voldoet aan de gesteld eisen.
- 2.1.9. Opdrachtnemer biedt een representatieve variant en een hufterproof c.q. stevig gebouwde variant van de sanitaire apparatuur aan in haar assortiment.
- 2.1.10. Aanbestedende Dienst wenst het kwaliteitsniveau van de sanitaire ruimtes op een representatief peil te houden. Dat betekent dat alle te leveren en te plaatsen onderdelen nauwkeurig en netjes geplaatst dienen te worden door Opdrachtnemer. Nieuwe onderdelen moeten (indien dit mogelijk is) op dezelfde plaats worden opgehangen. Boorgaten (van apparatuur, steunpunten en ophangbeugels) mogen niet zichtbaar blijven. Als boorgaten wel zichtbaar blijven, dienen deze op een representatieve wijze worden dichtgemaakt. Opdrachtnemer neemt na plaatsing al het verpakkingsmateriaal retour.
- 2.1.11. De sanitaire automaten van de representatieve lijn dienen in standaard kunststof in de kleur wit te zijn uitgevoerd. De sanitaire automaten van de Hufterproof-lijn mogen afwijken indien de hufterproof-lijn niet leverbaar is in een witte kunststof kleur. De automaten dienen per lijn éénzelfde materiaalsoort te hebben in het kader van uniformiteit.
- 2.1.12. De sanitaire onderdelen genoemd in subparagraaf 2.1.1 dienen indien nodig gerepareerd dan wel gerecycled te worden.
- 2.1.13. Alle onderdelen dienen gedurende de contractperiode te kunnen worden geleverd dan wel nageleverd. Dit geldt ook voor reparatieonderdelen, reserveonderdelen en navullingen.
- 2.1.14. Dispensers welke door het schoonmaakbedrijf worden gevuld, dienen zo veel mogelijk met dezelfde sleutels geopend te kunnen worden. Deze sleutels worden ter beschikking gesteld aan betrokken partijen.
- 2.1.15. Bij defecten, ondanks deugdelijk gebruik, dienen de onderdelen genoemd in subparagraaf 2.1.1 te worden vervangen door Opdrachtnemer.

- 2.1.16. Levering van de sanitaire verbruiksartikelen en wisseling van de sanitaire voorzieningen dient in overleg met Aanbestedende Dienst plaats te vinden tijdens kantooruren tussen 9:00 en 17:00 uur.

2.2. Specifieke eisen Sanitaire voorzieningen

2.2.1. Handdroog apparaten, leverbaar in de volgende varianten:

Type 1: Dispenser met textiel handdoekrollen;

Automaat:

- Leverbaar in een representatieve variant, én een hufterproof variant;
- De automaat heeft een mechanische werking: het gebruikte deel rolt automatisch op bij elke droogbeurt;
- De automaat voorziet in een scheiding van een schoon en gebruikt deel;
- De automaat voorziet in de mogelijkheid voor het snel kunnen bepalen van de hoeveelheid resterende rol, bijvoorbeeld een indicatievenster;
- De automaat wordt geplaatst bij wastafels en is bedoeld voor handdroging;

Navulling:

- De handdoekrollen hebben een lengte van minimaal 40 meter.
- De handdoekrollen zijn wit van kleur, vrij van vlekken, gaten en andere visuele slijtage.
- De handdoekrollen zijn minimaal 25 cm breed.
- De handdoekrollen hebben bij gebruik een minimale afgifte van stof aan de omgeving.
- De handdoekrollen hebben voldoende dikte en stevigheid om tot optimale handdroging te komen met een minimaal gebruik van de rol.
- Per portie wordt minimaal 20 cm en maximaal 30 cm doek afgegeven door de automaat.
- De handdoekrollen bestaan uit 100% BIO-katoen;
- Ten minste 50-75% van alle textielhanddoekrollen, uitgedrukt in aantal rollen, die de inschrijver krachtens de overeenkomst aan de aanbestedende dienst levert, voldoet aan de technische eisen van de EU-milieukeur voor textielproducten, of een gelijkwaardig ISO type I milieukeurmerk, dan wel een gelijkwaardig keurmerk.
- Navulling onbeperkt afgekocht;

Type 2: Dispenser met papieren handdoekrollen;

Automaat:

- Leverbaar in een representatieve variant, én een hufterproof variant;
- De automaat heeft een mechanische werking: het gebruikte deel rolt automatisch op bij elke droogbeurt;
- De automaat voorziet in een scheiding van een schoon en gebruikt deel;
- De automaat voorziet in de mogelijkheid voor het snel kunnen bepalen van de hoeveelheid resterende rol, bijvoorbeeld een indicatievenster;
- De automaat wordt geplaatst bij wastafels en is bedoeld voor handdroging.

Navulling:

- De papieren handdoekrollen zijn minimaal 25 cm breed.
- De papieren handdoekrollen hebben voldoende dikte en stevigheid om tot optimale handdroging te komen.
- Navulling onbeperkt afgekocht;

Type 3: Dispenser met losse tissuepapiervellen;

Automaat:

- Leverbaar in een representatieve variant, én een hufterproof variant;
- De automaat voorziet in de mogelijkheid voor het snel kunnen bepalen van de hoeveelheid resterend papier, bijvoorbeeld een indicatievenster;
- De automaat wordt geplaatst bij wastafels en is bedoeld voor handddroging;
- De tissuepapiervellen zijn in overeenstemming met de eisen van een ISO type I milieukeurmerk, dan wel een gelijkwaardig keurmerk.

Navulling:

- De tissuepapiervellen zijn minimaal 25 cm breed.
- De tissuepapiervellen hebben voldoende dikte en stevigheid om tot optimale handddroging te komen.
- De tissuepapiervellen voldoet aan het EU Ecolabel, FSC-keurmerk, cradle to cradle-certificaat, dan wel aan een vergelijkend duurzaamheidskeurmerk.

2.2.2. Toiletrolautomaat met toiletpapier;

Automaat:

- Leverbaar in een representatieve variant, én een hufterproof variant;
- Afsluitbaar (gesloten systeem, om verbruik transparant te houden);
- Gemonteerd aan wand;
- Minimaal 2 toiletrollen gelijktijdig in houder;
- De automaat dient een afremmechanisme te bevatten in verband met duurzaam gebruik en ter voorkoming van onnodige verspilling.

Toiletpapier (vulling)

- Toiletpapier dient minimaal dubbel laags papier te zijn;
- Het toiletpapier (de vellen) dient van scheurrandjes te zijn voorzien (aantal vellen per rol niet relevant gezien de onbeperkte navulling, maar uiteraard geschikt voor aanwezige houder);
- Het toiletpapier voldoet aan het EU Ecolabel, FSC-keurmerk, cradle to cradle-certificaat, dan wel aan een vergelijkend duurzaamheidskeurmerk.
- Navulling onbeperkt afgekocht;

2.2.3. Toiletborstelhouder met borstel;

Houder:

- Leverbaar in een representatieve variant, én een hufterproof variant;
- Het setje bestaand uit een borstel, houder en uitlekbakje;
- Het uitlekbakje is afneembaar en eenvoudig schoon te maken;
- Het setje is makkelijk te vervangen en hygiënisch te onderhouden;
- De houder is vast aan de wand gemonteerd (vloer onder houder vrij begaanbaar).

Navulling:

- Jaarlijkse wisseling van de toiletborstel (en alsmede indien defect);
- De toiletborstel dient wit van kleur te zijn;
- De borstelkop dient wit van kleur te zijn;
- Navulling onbeperkt afgekocht.

2.2.4. Zeepdispenser met vulling;

Dispenser:

- Leverbaar in een representatieve variant, én een hufterproof variant;

- Gemonteerd aan wand boven de wastafel. Indien de dispenser niet boven een wastafel kan worden gehangen, of als de dispenser tussen de wastafels hangt, dient een lekbakje te worden geleverd en gemonteerd;
- Dispenser dient lekvrij te zijn;
- Er dient aan de buitenzijde een indicator of mogelijkheid te zijn welke attendeert op bijvullen.
- Dient afsluitbaar te zijn en niet te openen door de gebruiker.

(Na)vulling: zeep

- Dient in de vorm van schuim te zijn;
- Dient PH-huidneutraal te zijn;
- Bevat geen desinfecterende bestanddelen;
- Ten minste 70% van alle zeep, naar volume bij inkoop, die Opdrachtnemer krachtens de overeenkomst aan Aanbestedende dienst levert, voldoet aan de technische eisen van het EU-Ecolabel voor cosmetische producten die worden af-, uit- of weggespoeld, of een gelijkwaardig ISO type I milieukeurmerk;
- Navulling onbeperkt afgekocht;

2.2.5. Toiletbrilreiniger;

- De automaat dient voldoende vloeistof af te geven voor één handeling;
- De automaat dient lekvrij te zijn;
- Inclusief navulling waarbij de spray een reinigende huidvriendelijke ontsmettende werking dient te hebben, geen residu op de bril achterlaat en sneldrogend is;
- Navulling onbeperkt afgekocht.

2.2.6. Luchtverfrisser;

- Gemonteerd op wand (en uitsluitend na akkoord van Aanbestedende Dienst op de deur);
- 1 maal per 8 weken wisseling van navulling (waarbij een hogere frequentie wordt aangehouden bij specifieke locaties met een hoger gebruiksniveau);
- 4 verschillende geurlijnen (tegen gelijke voorwaarden);
- Navulling en benodigde batterijen onbeperkt afgekocht;
- Wordt geplaatst in voorruimte van/of in de toiletten en zorgt voortdurend voor een voldoende frisse geur;
- Geurafgifte vindt automatisch plaats, dat wil zeggen zonder handelingen van de gebruiker;
- Dosering en frequentie van afgifte kan per dispenser ingesteld worden, maar wordt zodanig ingesteld dat een voortdurend frisse geur is gewaarborgd;
- Dient afsluitbaar te zijn en niet te openen door de gebruiker;
- Voor de calculatie is uitgegaan van een dispenser per voorruimte en circa 25% van de toiletten op de grotere locaties (daar waar dit op zichzelf staande toiletten betreft), dit zal in de inventarisatiefase nader te dienen worden afgestemd.

2.2.7. Damesverbandcontainer;

- Leverbaar in varianten met 5 tot 14 liter inhoud;
- Inclusief hygiënezakjeshouder met plastic hygiënezakjes die op de damesverbandcontainer bevestigd kan worden;
- Wisseling éénmaal per twee weken bij locaties waar een damesverbandcontainer aanwezig is (waarbij een hogere frequentie wordt aangehouden bij specifieke locaties met deze behoefte);
- Bevestigd aan wand (vloer onder container vrij begaanbaar);

- Plaatsing en wisseling (logistiek) onbeperkt afgekocht in abonnementsstarief;
- Worden uitsluitend geplaatst in damestoiletten (en MIVA toiletten);
- Dienen te zijn voorzien van een sluitklep waardoor gebruiker bij het openen van de box de inhoud niet kan zien;
- Bevat een desinfecterend middel dat tevens geuren neutraliseert en/of maskeert.

2.2.8. Luierbox;

- Geschikt voor standaard 60 liter afvalzakken;
- Bevat een desinfecterend middel dat tevens geuren neutraliseert en/of maskeert;
- Wisseling éénmaal per twee weken bij locaties waar een luierbox aanwezig is (waarbij een hogere frequentie wordt aangehouden bij specifieke locaties met deze behoefte).

2.2.9. Losse mat;

- Bovenkant mat beschikt over een absorberend vermogen van 4 liter vocht en 800 gram vuil per m²;
- Onderkant mat bevat materiaal dat een antislip werking heeft;
- Frequentie van wisseling mat per 4 weken;
- Representatieve uitstraling. Indien enkel een variant met logo van Opdrachtnemer beschikbaar is, dient het logo minimaal zichtbaar te zijn.
- Leverbaar in minimaal drie verschillende afmetingscategorieën:
 - A. Categorie Klein:
 - 85 x 90 centimeter
 - 85 x 150 centimeter
 - 85 x 300 centimeter
 - B. Categorie Middelgroot:
 - 115 x 200 centimeter
 - C. Categorie Groot
 - 150 x 200 centimeter
 - 150 x 250 centimeter

2.2.10. Inventarisatiepakket per sanitaire ruimte

Per sanitaire ruimte vereist Aanbestedende dienst bepaalde vaste sanitaire onderdelen, te weten:

- Per damestoilet (kantoor):
 - Toiletborstelhouder inclusief borstel per toilet;
 - Toiletrolhouder inclusief toilettollen;
 - Toiletbrilreiniger;
 - Damesverbandcontainer;
 - Luchtverfrisser.
- Per herentoilet (kantoor):
 - Toiletborstelhouder inclusief borstel per toilet;
 - Toiletrolhouder inclusief toilettollen;
 - Toiletbrilreiniger;
 - Luchtverfrisser;
 - Urinoirblokken (bij aanwezigheid van urinoir).

- Per MIVA-toilet (kantoor):
 - Toiletborstelhouder inclusief borstel per toilet;
 - Toiletrolhouder inclusief toilettollen;
 - Toiletbrilreiniger;
 - Damesverbandcontainer (leverbaar in kleinere variant: <11 liter inhoud);
 - Luchtverfrisser.
- Per openbaar toegankelijk toilet:
 - Toiletborstelhouder inclusief borstel per toilet;
 - Toiletrolhouder inclusief toilettollen;
 - Damesverbandcontainer (ingeval van een dames- of MIVA-toilet) in een ;
 - Luchtverfrisser.
- Per voorportaal (van toiletruimte):
 - Zeepdispenser;
 - Handdoek/-papierautomaat (afhankelijk van behoefte per locatie).
- Per pantry;
 - Zeepdispenser;
 - Handdroog papier;
- Per doucheruimte;
 - Luchtverfrisser;

2.3. Dienstverlening en uitvoering

- 2.3.1. Aanbestedende Dienst wenst een full service overeenkomst aan te gaan op basis van onbeperkt verbruik. In paragraaf 1.3.2 is toegelicht welke componenten de All-in prijs bevat.
- 2.3.2. Bij aanvang van de Duurovereenkomst dient Opdrachtnemer een inventarisatie uit te voeren van de beschikbare, door Aanbestedende Dienst aangewezen, voorraadruimtes per locatie. Op basis van deze informatie bepaalt Opdrachtnemer de meest efficiënte voorraad Sanitaire voorzieningen per locatie. Aanbestedende Dienst stemt met Opdrachtnemer de locatie van de karren en het proces van het naar binnen rijden richting de voorraadruimten nader af per ingangsdatum van de Overeenkomst.
- 2.3.3. Voor wat betreft het onderhoud controleert Opdrachtnemer minimaal twee maal per jaar de sanitaire apparatuur. De schoonmaakleveranciers (De Schoonmaak Coöperatie en Asito) en de medewerkers van het Sportbedrijf controleren deze apparatuur wekelijks, en maken meldingen bij Opdrachtnemer ingeval van storingen/defecten.
- 2.3.4. Opdrachtnemer levert de verbruiksmaterialen af bij de overeengekomen locaties (zie Bijlage 3).
- 2.3.5. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het voorraadbeheer van het assortiment sanitaire verbruiksartikelen per locatie. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat er direct na montage voldoende grijpvoorraad sanitaire artikelen aanwezig is. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat er een adequaat systeem is waardoor zij in staat is om het voorraadniveau van de verbruiksartikelen per locatie te reguleren en op een zodanige hoogte te houden dat geen tekort ontstaat, evenmin dat een te grote voorraad ontstaat.

- 2.3.6. Het bijvullen van de verbruiksartikelen wordt uitgevoerd door de schoonmaakleveranciers van Aanbestedende Dienst of door haar eigen medewerkers.
- 2.3.7. De leveringsfrequentie wordt per kwartaal geëvalueerd tijdens kwartaal overleggen en indien nodig aangepast. Uitgangspunt is dat de voorraadruimtes niet overvol raken en dat de uitvoering van het schoonmaakproces niet door een tekort aan voorraad stagneert. Als Opdrachtnemer een bestelling plaatst omdat de voorraad niet toereikend is, dient deze binnen 24 uur te worden afgehandeld om voldoende grijpvoorraad te houden.
- 2.3.8. Aanbestedende Dienst maakt gebruik van het FMIS Topdesk (waarvoor zij Opdrachtnemer zal autoriseren). In dit systeem kunnen meldingen direct aan Opdrachtnemer worden toegewezen. Opdrachtnemer reageert bij storingen en klachten binnen 24 uur en lost deze binnen 2 werkdagen op.

2.4. Storingen en reparaties

- 2.4.1. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het uitvoeren van regulier onderhoud om de goede werking van de producten gedurende de looptijd van het contract te garanderen. Dit onderhoud vindt plaats tussen 9:00-17:00.
- 2.4.2. Opdrachtnemer leidt de medewerkers van de schoonmaakleverancier en/of van Aanbestedende Dienst op en geeft instructies aan hen over het bijvullen van de sanitaire artikelen, en het verhelpen van eenvoudige (meest voorkomende) defecten en verstoringen.
- 2.4.3. Als blijkt dat defecten of verstoringen niet door de schoonmaakleverancier en/of door Aanbestedende Dienst kunnen worden opgelost, of dat er onderdelen nodig zijn dan lost Opdrachtnemer de storing binnen 24 uur na het moment van de melding op. Voor locaties die 7 dagen per week geopend zijn betekent dit dat de herstelwerkzaamheden in het weekend dienen plaats te vinden. Voor gebouwen die van maandag tot en met vrijdag geopend zijn, geldt dat deze service niet in het weekend vereist is.

2.5. Personeel en Organisatie

- 2.5.1. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat haar personeel (en eventuele onderaannemers) die betrokken zijn bij de uitvoering van de opdracht beschikken over een geldige Verklaring Omtrent Gedrag (VOG). Gedurende de looptijd van de overeenkomst dient het overzicht van de VOG-verklaringen actueel te zijn, en wordt dit besproken tijdens kwartaal overleggen.
- 2.5.2. Opdrachtnemer zet personeel in dat een vca-certificaat in hun bezit heeft.
- 2.5.3. Opdrachtnemer dient bij de inzet van haar personeel tenminste te voldoen aan wet- en regelgeving en geldende CAO voor de Technische Groothandel.
- 2.5.4. Opdrachtnemer stelt aan haar medewerkers standaard werkkleding beschikbaar. Medewerkers van Opdrachtnemer zijn duidelijk herkenbaar door middel van duidelijk onderscheidende en veilige bedrijfskleding gedurende de uitvoering van de werkzaamheden.
- 2.5.5. Bij ziekte of afwezigheid van een medewerker van Opdrachtnemer wordt er door Opdrachtnemer altijd voor vervanging gezorgd voor borging en continuïteit van de dienstverlening.

2.6. Installatie en demontage automaten

Installatie

- 2.6.1. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het leveren en plaatsen van de nieuwe sanitaire apparatuur in de door de Aanbestedende Dienst aangegeven ruimten. Na montage dienen de voorzieningen (indien van toepassing) direct te worden voorzien van vullingen. De kosten die gemaakt worden in het kader van de implementatie dienen gespecificeerd te worden in het Prijzenblad (zie bijlage x).
- 2.6.2. Opdrachtnemer stemt tijdens de implementatieperiode met de huidige leverancier de demontage van de huidige apparatuur af, en plant de werkzaamheden zodanig dat Aanbestedende Dienst hiervan het minst hinder ondervindt. De werkzaamheden worden uitgevoerd tijdens reguliere werktijden maandag tot en met vrijdag tussen 09.00 uur en 17.00 uur. De Opdrachtnemer volgt de planning, wanneer welke ruimte zal worden aangepast.
- 2.6.3. Eventuele schade ontstaan door installatie van nieuwe of vervangende automaten komen voor rekening van Opdrachtnemer.
- 2.6.4. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat het verpakkingsmateriaal, en het overige afval dat vrijkomt tijdens de implementatiefase afvoert.

Demontage

- 2.6.5. Opdrachtnemer is na de afloop van de contractperiode verantwoordelijk voor het demonteren van haar sanitaire apparatuur. De kosten voor het demonteren dienen gespecificeerd te worden in het Prijzenblad (zie Bijlage 5).

2.7. Communicatie en (management)rapportages

- 2.7.1. Opdrachtnemer plant 2x per jaar een operationeel overleg en 2x per jaar strategisch overleg onder regie van Opdrachtnemer.
- 2.7.2. In het operationeel overleg worden in ieder geval de volgende onderwerpen besproken:
 - Snelheid van de klachtenafhandeling;
 - Eventuele bijstellen van de leveringsfrequentie;
 - Voorraadbeheer;
 - Topdesk-meldingen;
 - Eventuele operationele knelpunten;
- 2.7.3. In het strategisch overleg worden in ieder geval de volgende onderwerpen besproken:
 - Evaluatie van de overeenkomst;
 - Verbeteradviezen;
 - Naleving van afspraken;
 - Facturatie;
 - Afhandeling klachten;
 - Marktonwikkelingen;
 - Duurzaamheid.

- 2.7.4. Opdrachtnemer levert per kwartaal een rapportage (middels een Excel-bestand of Portal) aan Aanbestedende Dienst aan. Deze managementrapportage wordt één week voorafgaand aan het kwartaaloverleg digitaal met Opdrachtgever gedeeld.
- 2.7.5. In de managementrapportage wordt de volgende data per locatie inzichtelijk gemaakt:
- Overzicht van de inventaris aan sanitaire apparatuur;
 - Overzicht van mutaties van sanitaire apparatuur;
 - Overzicht van de verbruiksgegevens per vulling;
 - Overzicht van storingsmeldingen inclusief datum van indiening en afhandeling van de storing.
- 2.7.6. Opdrachtnemer zorgt voor de verslaglegging van het overleg en voorziet de contractmanager van Aanbestedende dienst binnen vijf (5) werkdagen van een verslag en actielijst.
- 2.7.7. Opdrachtnemer zorgt voor één strategisch aanspreekpunt, en één operationeel aanspreekpunt.

2.8. Prijzen en facturatie

- 2.8.1. De in Bijlage X bij de Overeenkomst neergelegde Tarieven gelden voor de looptijd van de Overeenkomst.
- 2.8.2. De eenheidsprijzen en tarieven van Opdrachtnemer zoals opgegeven in het Prijzenblad kunnen jaarlijks worden geïndexeerd. Als uitgangspunt bij de indexatie geldt de CBS-index: Consumentenprijzen; prijsindex 2015=100. Het betreffende CPI-cijfer is vindbaar via [Consumentenprijzen; prijsindex 2015=100 / CBS](#). De berekenwijze inzake de prijsverhoging is als volgt: $(\text{indexcijfer kwartaal 3 huidig jaar} - \text{indexcijfer kwartaal 3 voorgaand jaar}) / \text{indexcijfer kwartaal 3 voorgaand jaar} * 100\% = \text{indexering komend jaar}$.
- 2.8.3. Prijsindexatie is voor de eerste maal mogelijk op 1 januari 2026. Daarna kan indexering per kalenderjaar plaatsvinden.
- 2.8.4. Een voorstel tot indexering, dient minimaal één maand voorafgaand aan het aflopen van het kalenderjaar schriftelijk bij Aanbestedende Dienst te worden ingediend. Daarnaast dient dit voorstel helder en transparant te zijn onderbouwd. Na schriftelijke instemming van het indexeringsvoorstel door Aanbestedende Dienst mag de indexatie worden doorgevoerd. Opdrachtnemer is na goedkeuring verplicht om de Aanbestedende Dienst van een vernieuwd prijzenblad te voorzien.
- 2.8.5. De facturering door Opdrachtnemer geschiedt per maand achteraf aan Aanbestedende Dienst.
- 2.8.6. De maandfactuur geeft een overzicht van de tarieven per product per locatie met de aanduiding van de maand waarop de factuur betrekking heeft.
- 2.8.7. Indien meerdere facturen per maand van toepassing zijn, dienen deze eenmaal per maand als verzamelfactuur te worden aangeleverd.

- 2.8.8. Tussentijdse mutaties worden aan het eind van het kwartaal met terugwerkende kracht verrekend tot ingangsdatum mutatie en vervolgens opgenomen in de kwartaalafrekening voor het daaropvolgende kwartaal.

2.9. Duurzaamheid

Duurzaamheid staat bij Aanbestedende Dienst hoog in het vaandel. In 2045 wil zij klimaatneutraal zijn. Dat betekent dat Aanbestedende Dienst haar CO²-uitstoot wil terugdringen en wil compenseren met duurzame energie. Dit gaat gepaard met het geleidelijk stoppen met het gebruik van fossiele brandstoffen, zoals aardolie en aardgas.

Vervoer

- 2.9.1. Opdrachtnemer verklaart zich ervan bewust te zijn dat de binnenstad van Tilburg onderdeel is van een milieuzonering voor vrachtauto's (voertuigen zwaarder dan 3.500 kg). De gemeente Tilburg voert in 2025 een nul-emissiezone in voor bedrijfsmatig gebruikte bestel- en vrachtwagens binnen de Ringbanen. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de juiste inzet van het transport. Een nadere toelichting is vindbaar via:
<http://www.tilburg.nl/ondernemers/milieu/onthefing-milieuzone/>.

Opdrachtnemer verklaart zich er ook van bewust te zijn dat de bereikbaarheid van de locaties in het Stadscentrum van Tilburg beperkt is (dit geldt met name voor het Stadhuis en de Stadswinkel).

Voorbeelden hiervan zijn:

- De binnenstad c.q. het voetgangersgebied is dagelijks van 06:00 tot 11:00 uur toegankelijk voor gemotoriseerd verkeer;
- Het gebied is onderdeel van gebiedsontwikkelingsprojecten: Cityring en Stadsforum. Dit kan gevolgen hebben voor de bereikbaarheid (bv. het huidige plan is dat er een éénbaansweg komt met max. 30 km/h).
- Meer informatie is vindbaar op de website: <https://www.tilburg.nl>.

Verpakking

- 2.9.2. Wanneer kartonnen dozen worden 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. Bij dit criterium gaat het om materiaal dat afkomstig is van producten die al een eerdere gebruiksfunctie hebben vervuld, zoals consumentenafval (post-consumer fase).

Dit criterium is te raadplegen via de website: [MVI-criteriatool - MVI-criteriatool \(mVICriteria.nl\)](http://mVICriteria.nl).