

**Bijlage 2 - Programma van Eisen Schoonmaakmiddelen, -materialen en machines Sportaccommodaties - Perceel 2**

| Eis                                                         | Beschrijving                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1. Algemeen</b>                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 1.1                                                         | De machines worden onderhouden conform een – aan het begin van de overeenkomst vastgestelde – onderhoudsplanning.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 1.2                                                         | Opdrachtnemer voert zowel periodiek als correctief onderhoud uit.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <del>1.3</del>                                              | <del>Inschrijver kan te allen tijde de schoonmaakmachines zoals opgenomen in bijlage X of gelijkwaardig leveren conform de in het Prijzenblad opgegeven tarieven.</del>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 1.4                                                         | Het leveren van gelijkwaardige producten gebeurt altijd in overleg waarbij een alternatief product alleen geaccepteerd wordt wanneer de schoonmaakresultaten gewaarborgd blijven.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 1.5                                                         | Na gunning wordt in samenspraak een SLA opgesteld.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>2. Voorraadbeheer en bestelproces schoonmaakmachines</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 2.1                                                         | Alle door opdrachtnemer geleverde schoonmaakmachines voldoen aan Nederlandse en Europese wet- en regelgeving.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 2.2                                                         | Opdrachtnemer levert de bestelde machines af op de door Opdrachtgever vooraf aangegeven leverlocatie. Te allen tijde wordt getekend voor ontvangst door een medewerker van de Opdrachtgever.                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 2.3                                                         | Opdrachtnemer stelt een catalogus met daarbij de verwachte levertijd per schoonmaakmachine.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 2.4                                                         | Indien de levertijd zoals opgenomen in de catalogus niet gehaald wordt neemt opdrachtnemer hier zo spoedig mogelijk contact over op met opdrachtgever.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 2.5                                                         | De Opdrachtnemer levert nieuwe machines op werkdagen, maandag t/m vrijdag tussen 08.00-16.00.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <del>2.6</del>                                              | <del>Indien de Opdrachtgever hier om verzoekt, is de Opdrachtnemer in staat een speedbestelling uit te leveren. Dit verzoek kan telefonisch gebeuren waarna achteraf door Opdrachtgever de bestelling wordt aangemaakt in het inkoopstelsel. Onder een speedbestelling verstaat Opdrachtgever een levering zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen 24 uur na plaatsing van de bestelling. De Opdrachtnemer garandeert dat speedbestellingen worden uitgevoerd tegen marktconforme prijzen.</del> |
| 2.7                                                         | De Opdrachtnemer levert franco op de bij bestelling opgegeven locatie en berekend geen overige kosten, zoals administratiekosten, orderkosten, vervoerskosten of andere kosten.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 2.8                                                         | Indien er voor levering gebruik wordt gemaakt van een tussenleverancier dan dient Opdrachtgever hierover geïnformeerd te worden. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de tussenleverancier op de hoogte is van de specifieke levercondities.                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>3. Service en onderhoud</b>                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 3.1                                                         | Opdrachtnemer verzorgt periodiek en correctief onderhoud uit op machines in eigendom van opdrachtgever. Zie voor een overzicht bijlage X Overzicht schoonmaakmachines.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 3.2                                                         | Indien een machine niet gerepareerd kan worden of indien reparatie niet op locatie uitgevoerd kan worden zorgt opdrachtnemer voor een passende vervanging. De vervangende machine dient binnen de volgende termijnen geleverd te worden: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Zwembaden: Binnen 24 uur.</li> <li>- Overige sportlocaties: Binnen 3 werkdagen</li> </ul>                                                                                                                        |
| 3.3                                                         | De hersteltijd in geval van correctief onderhoud is als volgt: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Zwembaden: Herstel binnen 24 uur. Wanneer dit niet mogelijk is wordt een vervangende machine geleverd</li> <li>- Overige sportlocaties: Herstel binnen 3 werkdagen</li> </ul>                                                                                                                                                                                                              |
| 3.4                                                         | Opdrachtgever meldt storingen digitaal (email) of telefonisch aan opdrachtnemer.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 3.5                                                         | Opdrachtnemer zorgt bij iedere servicebeurt voor een door opdrachtgever ondertekende digitale servicebon.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 3.6                                                         | Opdrachtnemer creëert na ontvangst van een storingsmelding een reparatie indicatie. Indien gedurende het onderhoud wordt geconstateerd dat er aanvullende werkzaamheden noodzakelijk zijn worden deze extra werkzaamheden vooraf geaccordeerd met opdrachtgever.                                                                                                                                                                                                                                   |
| 3.7                                                         | Monteur van opdrachtnemer meldt zich bij contactpersoon van opdrachtgever om toegang te krijgen tot het pand waar service wordt uitgevoerd.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>4. Milieu, duurzaamheid, wetgeving en keurmerken</b>     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 4.1                                                         | Opdrachtnemer neemt alle noodzakelijke maatregelen om de veiligheid van mensen en middelen te waarborgen en het milieu zo minimaal mogelijk te belasten.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

|                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4.2                                                         | Alle door Opdrachtnemer geleverde machines zijn voorzien van een digitale gebruikersinstructie                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 4.3                                                         | De Opdrachtnemer gebruikt bij het versturen en leveren van artikelen zo min mogelijk verpakkingsmateriaal.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 4.4                                                         | Verpakkingsmateriaal wordt door opdrachtnemer retour genomen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 4.5                                                         | Opdrachtnemer zorgt voor correcte afvoer van machines.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 4.6                                                         | Opdrachtnemer zorgt voor de correcte verwerking van accupakketten, concrete afspraken hieromtrent worden na gunning gemaakt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>5. Training en advies</b>                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 5.1                                                         | Opdrachtnemer geeft desgewenst kosteloos trainingen aan medewerkers van Opdrachtgever met betrekking tot het op de juiste manier gebruiken van de door Opdrachtnemer geleverde machines.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 5.2                                                         | Opdrachtnemer heeft aantoonbaar vakinhoudelijke kennis en geeft, gevraagd en ongevraagd kosteloos advies over producten, materialen en methoden aan Opdrachtgever, desgewenst op locatie.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 5.3                                                         | Bij levering van een nieuwe- of vervangende machine geeft opdrachtnemer direct instructie op gebied van gebruik en reiniging van de geleverde machine.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 5.4                                                         | Opdrachtnemer stelt schriftelijke werkinstructies op in de Nederlandse taal.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 5.5                                                         | Mondelinge instructies en trainingen dienen in de Nederlandse taal gegeven te worden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 5.6                                                         | Opdrachtnemer stelt schriftelijke instructies op in een format dat door opdrachtgever gewijzigd kan worden. De werkinstructie blijft eigendom van opdrachtgever.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>6. Assortiment</b>                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 6.1                                                         | Uw inschrijving bevat een volledig ingevuld prijzenblad (invulbijlage D-E).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 6.2                                                         | Artikelen die niet voorradig zijn door bijzondere omstandigheden (de Coronacrisis als voorbeeld) moeten vervangen worden door vergelijkbare producten voor een gelijke prijs of markconforme prijs.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 6.3                                                         | Opdrachtnemer is in staat dezelfde machines te leveren zoals opdrachtgever deze nu in gebruik heeft, hier kan opdrachtnemer ook een onderaannemer voor in de hand nemen. Indien levering van dezelfde machines onmogelijk blijkt zorgt opdrachtnemer voor een vergelijkbaar alternatief.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>7. Contractmanagement, facturatie en dienstverlening</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 7.1                                                         | De Opdrachtnemer dient één medewerker aan te wijzen als vast contactpersoon voor de Opdrachtgever. Deze contactpersoon is op werkdagen van 08:00-17:00 uur bereikbaar via telefoon en/of email. Bij afwezigheid van de contactpersoon wordt deze adequaat vervangen. Tevens is de vaste contactpersoon in staat ondersteuning te bieden voor alle vragen en adviezen over producten en materialen. De aangewezen contactpersoon dient de Nederlandse taal machtig te zijn in woord en geschrift.                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 7.2                                                         | De Opdrachtnemer beschikt over een klachtenprocedure die gebruikt kan worden voor deze Opdracht. Per klacht ontvangt de Opdrachtgever binnen 24 uur een inhoudelijk reactie inclusief een voorstel om de klacht op te lossen en herhaling van een vergelijkbare klacht te voorkomen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 7.3                                                         | Tarieven vermeld op het prijzenblad zijn leidend en dienen vast te staan tot en met 31 december 2025.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 7.4                                                         | De prijs per afzonderlijk artikel kan maximaal een keer per jaar per 1 januari van ieder jaar worden verhoogd of verlaagd na schriftelijke goedkeuring van de contractmanager, voor het eerst per 1 januari 2026, met een maximale inflatiecorrectie berekend volgens de CPI alle huishoudens (laatst vastgestelde basisjaar) zoals gepubliceerd door het CBS. Prijsaanpassingen dienen uiterlijk op 1 november van elk jaar, voorafgaande aan de eventuele verhoging per 1 januari van het volgende kalenderjaar, aan de opdrachtgever schriftelijk kenbaar gemaakt te worden, door middel van het overleggen van een aangepaste prijslijst; voor het eerst derhalve op uiterlijk 1 november 2025. Inhaalslagen op niet doorgevoerde indexeringsen worden niet geaccepteerd. |
| 7.5                                                         | Facturatie wordt aangeleverd nadat levering is voltooid.<br><br>Aan de facturatie worden de volgende eisen gesteld:<br>a) Opdrachtnemer is verplicht één emailadres voor alle orders aan Opdrachtgever op te geven waar naartoe orders worden gestuurd door Opdrachtgever.<br>b) Opdrachtnemer is verplicht altijd het door Opdrachtgever gegeven inkoopordernummer op te nemen op factuur. Aanlevering van facturen dient digitaal te geschieden in PDF naar <a href="mailto:factuur@eindhoven.nl">factuur@eindhoven.nl</a> voorzien van voornoemde inkoopordernummer.                                                                                                                                                                                                       |

|                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                        | <p>c) Opdrachtnemer accepteert geen orders van Opdrachtgever die buiten het inkoopstelsel van Opdrachtgever (ProActis) naar Opdrachtnemer worden gestuurd.</p> <p>d) Als Opdrachtnemer toch orders vanuit de organisatie van Opdrachtgever ontvangt buiten het inkoopstelsel van Opdrachtgever (ProActis), dient Opdrachtnemer dit te melden bij de contractmanager van Opdrachtgever.</p> <p>e) Opdrachtnemer is verplicht altijd een 1 op 1 relatie tussen order en factuur te hanteren, tenzij door Opdrachtgever uitdrukkelijk anders wordt aangegeven.</p> <p>De contactpersonen m.b.t. het factureren worden na definitieve gunning aan de Opdrachtnemer, kenbaar gemaakt. Deze contactpersoon is het aanspreekpunt voor Opdrachtgever voor alle zaken die met de facturering te maken hebben. Vanuit Opdrachtgever is dit de contractmanager.</p>                                                                                                                                                                                                        |
| 7.6                    | <p>Management rapportage</p> <p>Gedurende de looptijd van het contract wil de opdrachtgever over managementinformatie kunnen beschikken. Opdrachtnemer levert uiterlijk twee weken na ieder kwartaal en cumulatief na afronding van ieder jaar digitaal en schriftelijk managementinformatie over het totale contract en per locatie gespecificeerd t.a.v. de contractmanager aan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Overzicht van de geleverde machines;</li> <li>• Overzicht van het geleverde per locatie;</li> <li>• Overzicht van de gegeven trainingen;</li> <li>• Overzicht van het aantal spoedbestelling;</li> <li>• Overzicht van periodiek onderhoud;</li> <li>• Overzicht van correctief onderhoud;</li> <li>• Overzicht van klachten en de wijze van afhandeling (inclusief vermelding van de indiener van de klacht);</li> <li>• Genomen structurele maatregelen om regelmatig terugkomende klachten/problemen/ tekortkomingen op te lossen;</li> <li>• Overeengekomen KPI's.</li> </ul>                                               |
| <b>8. Communicatie</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 8.1                    | <p>Op operationeel en tactisch niveau dienen overlegmomenten tussen Opdrachtgever en opdrachtnemer plaats te vinden.</p> <p><i>Operationeel overleg</i><br/>In het operationeel overleg wordt op locatieniveau gesproken over dienstverlening. Overleg tussen: vertegenwoordiger Opdrachtnemer, locatieverantwoordelijke van de Opdrachtgever.</p> <p><i>Tactisch overleg</i><br/>In het tactisch overleg wordt over het geheel van alle locaties gesproken over de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Managementrapportage;</li> <li>• Kwaliteit dienstverlening;</li> <li>• Evaluatie overige contractafspraken versus uitvoering waaronder communicatie, flexibiliteit en facturatie;</li> <li>• Eventuele klachten, registratie en behandeling;</li> <li>• Optimalisatie huidige dienstverlening c.q. verbetervoorstellen;</li> <li>• Nieuwe ontwikkelingen en/of innovatie.</li> </ul> <p>Frequentie: twee (2) keer per jaar.<br/>Overleg tussen: vertegenwoordiger Opdrachtnemer, vertegenwoordiger van de locaties en de contractmanager.</p> |
| 8.2                    | Opdrachtgever neemt het initiatief om overleggen in te plannen. Overleg vindt plaats op locatie van Opdrachtgever.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 8.3                    | De verslaglegging inclusief de actiepunten worden binnen een week na het overleg door de contractmanager van Opdrachtgever aangeleverd.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 8.4                    | Indien naar het oordeel van Opdrachtgever extra overleg redelijkerwijs gezien noodzakelijk is, zal Opdrachtgever dit aan Opdrachtnemer melden. De door de Opdrachtnemer te maken kosten (overlegkosten, reiskosten en dergelijke) komen voor rekening van Opdrachtnemer.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 8.5                    | Het personeel dat op locatie van opdrachtnemer wordt ingezet dient de Nederlandse taal in woord en geschrift machtig te zijn.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |