

BIJLAGE 3 PROGRAMMA VAN EISEN

	Algemene eisen
1.1	Opdrachtnemer voldoet aan de geldende wet- en regelgeving die betrekking heeft op deze opdracht.
1.2	Opdrachtnemer draagt zorg voor een vertrouwelijke behandeling van de door opdrachtgever verstrekte gegevens (conform AVG-wetgeving).
1.3	Opdrachtnemer verbindt zich aan dezelfde eisen rond de gegevensbescherming en geheimhouding als die voor opdrachtgever gelden. Daarnaast verplicht opdrachtnemer zich tot geheimhouding aangaande alle kennis en informatie opgedaan door deze samenwerking behalve de publiekelijk toegankelijke informatie van opdrachtgever en samenwerkende partners.

	Implementatie eisen
2.1	Na definitieve gunning is er een opstartbespreking gepland (zie planning, paragraaf 6.1.1). Deze opstartbespreking heeft als doel kennismaking tussen opdrachtnemer en opdrachtgever alsmede het bespreken van de door opdrachtnemer opgestelde implementatieplanning.
2.2	Opdrachtnemer levert één (1) aanspreekpunt voor implementatie die het gehele proces van implementatie begeleid.
2.3	De geoffreerde dispensers worden allen geleverd en geplaatst binnen acht (8) weken na aanvang van de overeenkomst.

	Logistieke eisen
3.1	Alle leveringen geschieden franco, inclusief alle rechten en belastingen en verzekering tot de afgesproken afleverlocaties.
3.2	Demontage van dispenser bij af te stoten locaties dienen binnen één (1) maand na schriftelijke opdracht te worden gerealiseerd.
3.3	Uitbreidingen op bestaande of nieuwe locaties dienen gerealiseerd te worden binnen uiterlijk twee (2) weken na ontvangst van de bevestiging van de opdrachtgever.
3.4	Aflevering van de verbruiksartikelen geschiedt op het daartoe afgesproken afleveradressen.
3.5	Opdrachtnemer voorziet alle leveringen duidelijk zichtbaar van een (digitale) pakbon (zie ook eis 22.9) waarop minimaal staat vermeld: - Datum levering; - Ordernummer;

	- Aantal en soort levering; - Naam aanvrager/gebruiker; - Locatie/afdeling waarvoor de levering is bestemd; — (Verwachte) datum nalevering in geval van een incomplete levering.
3.6	Opdrachtnemer draagt zorg voor het bruikbaar een deugdelijk verpakken/ompakken van goederen.
3.7	Na beëindiging van de overeenkomst blijven de dispensers en verbruiksartikelen minimaal vier (4) weken voor de gemeente beschikbaar.
3.8	Na afloop van deze overeenkomst en gedurende de overgangsfase naar een nieuwe overeenkomst draagt opdrachtnemer actief bij en geeft medewerking aan hetgeen wat wordt gevraagd, zowel richting opdrachtgever als richting een (mogelijk) nieuwe leverancier.

	Logistieke eisen (beheer)
4.1	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het voorraadbeheer van alle locaties. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat er altijd voldoende grijpvoorraad aanwezig is voor de schoonmakers die de dispensers in de sanitaire ruimtes bijvullen.
4.2	Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het verwisselen van gebruikte handdoekrollen, het schoonmaken en het bijvullen van de dispensers met uitzondering van de luchtverfrissers, de schoonloopmatten, toiletborstelgarnituur, de hygiëneboxen en de damesverbandcontainers.
4.3	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het verwisselen van luchtverfrissers, de schoonloopmatten, toiletborstelgarnituur, de hygiëneboxen en de damesverbandcontainers.
4.4	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het ophalen van de gebruikte katoenen handdoekrollen en het tijdig aanleveren van schone katoenen handdoekrollen.
4.5	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat opdrachtgever haar werkzaamheden, zoals het schoonmaken en bijvullen van dispensers en het verwisselen van handdoekrollen, door derden (zoals onze eigen schoonmaakafdeling en het schoonmaakbedrijf) kan laten uitvoeren.
4.6	Dispensers worden zo geplaatst dat er beweeg-, werk- en schoonmaakruimte overblijft.
4.7	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat bij periodieke leveringen de bestelhoeveelheden per locatie door zowel opdrachtnemer als opdrachtgever tussentijds aangepast kunnen worden.
4.8	Bij piekmomenten die op voorhand bekend zijn licht de opdrachtgever de opdrachtnemer in om voldoende voorraad te leveren (bijv. De Oosterpoort bij Eurosonic/Noorderslag en Sportcentrum Kardinge bij bijv. NK Sprint).

4.9	Bij een reguliere spoedlevering dient opdrachtnemer de verbruiksartikelen binnen 24 48 uur te kunnen leveren. Bij een spoedlevering voortkomend uit een tekortkoming vanuit opdrachtnemer, dient opdrachtnemer de verbruiksartikelen binnen 24 uur te kunnen leveren.
-----	--

	Eisen aan het in te zetten personeel
5.1	Opdrachtnemer draagt zorg dat alle in te zetten medewerkers voor de uitvoering van de opdracht beschikken over een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG).
5.2	Opdrachtnemer draagt zorg dat alle in te zetten medewerkers voor de uitvoering van de opdracht: • zich houden aan de huis- en gedragsregels van de opdrachtgever; • zich houden aan de Arbo- en Veiligheidsvoorschriften; • herkenbaar zijn middels het dragen van bedrijfskleding met bedrijfslogo; • in voldoende mate zijn geïnstrueerd over alle werkzaamheden die moeten worden uitgevoerd; • de Nederlandse of Engelse taal in woord en geschrift in voldoende mate beheersen voor zover relevant voor de uitvoering van de werkzaamheden; • zich te allen tijde conform wettelijke eisen kunnen legitimeren.
5.3	Opdrachtnemer draagt zorg voor het aanleveren van de benodigde gegevens, zodat door opdrachtgever de juiste toegang middels toegangspassen kan worden gegeven aan de betreffende medewerkers van opdrachtnemer.

	Algemene eisen voor dispensers
6.1	Kapotte of niet goed werkende dispensers worden door opdrachtnemer kosteloos vervangen door een nieuwe dispenser (inclusief montage). <i>Wanneer blijkt dat er bewust schade is toegebracht dan kunnen de kosten worden toebedeeld aan de opdrachtgever.</i>
6.2	Een dispenser vallend onder de overeenkomst heeft een defect, als deze niet functioneert vanwege een technische storing, niet de gewenste functionaliteit of te verwachten kwaliteit kan leveren of anderszins niet aan één of meerdere van de overeengekomen eisen voldoet.
6.3	De te leveren dispensers zijn vrij van materiaal- en fabricagefouten.
6.4	Dispensers mogen refurbished zijn mits deze volledig voldoen aan alle eisen.
6.5	De te leveren dispensers worden gebruiksklaar opgeleverd en gemonteerd. Hieronder wordt verstaan: - De installatie van de dispenser op het door opdrachtgever aangegeven adres, verdieping en sanitaire ruimte;

	- Een zodanige plaatsing en installatie van de dispenser dat deze volledig beschikbaar is en goed functioneert, zodanig dat alle functionele en operationele eisen worden gerealiseerd; - Het instrueren van locatiebeheerders-medewerkers en schoonmaakpersoneel.
6.6	Bij het plaatsen van de nieuwe dispensers demonteert en verwijdt opdrachtnemer de oude dispensers. Het verwijderen van de oude huurdispensers gebeurt in overleg tussen de opdrachtnemer en de huidige leverancier van de dispensers (in het geval dat de huidige leverancier de opdracht gegund krijgt is dit niet van toepassing). Hierbij wordt zorggedragen voor continuïteit in de beschikbaarheid van dispensers in de sanitaire ruimtes, zodanig dat de gebruiker minimaal overlast ondervindt van de wijziging.
6.7	De dispensers worden indien mogelijk, dit ter beoordeling van de opdrachtgever, zo veel als mogelijk op dezelfde plaats opgehangen of geplaatst als de huidige dispensers. Opdrachtnemer draagt zorg dat eventueel zichtbare boorgaten netjes worden afgedicht in de juiste kleur. Boorgruis wordt door opdrachtnemer opgeruimd. Opdrachtnemer neemt het verpakkingsmateriaal mee retour.
6.8	Opdrachtnemer is in staat om een standaard kantoorlijn dispensers te leveren in verschillende neutrale kleuren en is universeel/representatief voor de opdrachtgever. <i>Bij inschrijving wordt gevraagd de documentatie van de door u aangeboden lijn aan te leveren via het inkoopplatform. Uw indiening wordt niet inhoudelijk beoordeeld.</i>
6.9	De dispensers zijn voorzien van een slot met een generieke sleutel die op alle dispensers past. Bij verlies van sleutels of behoefte aan extra sleutels, verstrekt opdrachtnemer deze kosteloos. <i>Uitzonderingen hierop zijn in overleg met opdrachtgever toegestaan.</i>
6.10	De door opdrachtnemer aangeboden dispensers zijn gedurende de volledige duur van de overeenkomst, inclusief optiejaren, leverbaar.
6.11	Onderhoud aan en reparatie van de dispenser worden door de opdrachtnemer kosteloos uitgevoerd. Reparaties van de dispensers worden binnen 48 uur na melding uitgevoerd. Indien reparaties niet binnen 48 uur gerealiseerd kan worden, zorgt de opdrachtnemer binnen 48 uur voor een vervangende dispenser.
6.12	Alle dispensers functioneren zonder het gebruik van elektriciteit of batterijen. <i>LET OP: een uitzondering hierop kunnen de damesverbandcontainer en hygiënebox zijn (zie eisen 17.3 en 18.3).</i>
6.13	De dispensers bevatten niet schadelijke grond- en hulpstoffen en geen toxische of milieuschadelijke stoffen, zoals zware metalen. Alle dispensers zijn vrij van lood en cadmium. Alle te leveren dispensers zijn verder vrij van PVC, PS en PC.

	Functionele eisen toiletrol (dispensers en verbruiksartikelen)
7.1	De toiletroldispenser is voorzien van een voorraadindicator (niet digitaal).
7.2	De toiletroldispenser met rollen van minimaal 100 meter heeft een capaciteit van 2 rollen. Een afwijking van maximaal 5% is toegestaan.
7.3	De toiletroldispenser met rollen van minimaal 400 meter heeft een capaciteit van 1 rol. Een afwijking van maximaal 5% is toegestaan.
7.4	De toiletroldispenser heeft een remmechanisme per rol om zuinig gebruik te stimuleren.
7.5	Het toiletpapier bestaat uit minimaal 2-laags tissuepapier.
7.6	Het toiletpapier heeft een hoog absorptievermogen en absorptiesnelheid.
7.7	Het toiletpapier: - voldoet aan milieucriteria van het EU ECO label of gelijkwaardig (b.v. Cradle to Cradle (zilver) of Nordic Swan) gecertificeerd dan wel voldoet aantoonbaar aan dezelfde eisen als beide vorengenoemde certificatiesystemen; - voldoet aan FSC of gelijkwaardig (zie eis 24.5); - is oplosbaar in water. Het is bewezen dat het toiletpapier van de opdrachtnemer geen verstoppingen veroorzaakt; - is biologisch afbreekbaar*. <i>* onder 'biologisch afbreekbaar' wordt verstaan: biologische afbraak is een proces waarbij organische stoffen (dat wil zeggen stoffen die koolstof bevatten) afgebroken worden door de natuurlijke activiteit van micro-organismen, zoals bacteriën en schimmels. Stoffen die zich op deze manier laten afbreken, noemt men biologisch afbreekbaar. Alleen organische (dat wil zeggen koolstof bevattende) bestanddelen kunnen biologisch worden afgebroken.</i> <i>LET OP: in de verificatiefase wordt om bewijsmiddelen gevraagd.</i>

	Functionele eisen bio-katoenen rolhanddoek (dispensers en verbruiksartikelen)
8.1	De rolhanddoekdispenser is voorzien van een voorraadindicator (niet digitaal).
8.2	De handdoekrol t.b.v. de rolhanddoekdispenser heeft een minimale breedte van 18 cm.
8.3	Opdrachtnemer levert rolhanddoekdispensers met bio katoenen rol die beschikt over minimaal 200 trekkingen (op basis van 20 cm per trekking). Opdrachtnemer levert rolhanddoekdispensers met bio katoenen rol die minimaal 35 meter is met minimaal 110 trekkingen. Het staat opdrachtnemer vrij om in de sanitaire ruimtes 1, 2 of combi (dubbel) rolhanddoekdispensers te gebruiken.
8.4	De rolhanddoekdispenser biedt bij iedere handdroging een schoon aanbod. Het gebruikte rolhanddoekdeel wordt door een trekkende beweging automatisch aan de achterzijde van de rolhanddoekdispenser ingenomen.

8.5	Naast de standaard rolhanddoekdispenser biedt de opdrachtnemer een mogelijkheid voor 'hufterproof' rolhanddoekdispensers. Deze dienen op een vooraf aangewezen locatie geïnstalleerd te worden. Het betreft alleen de dispensers met 1 rolhanddoek (enkel). <i>LET OP: indien de standaard rolhanddoekdispenser van opdrachtnemer 'hufterproof' is volstaat dat ook.</i>
8.6	De rolhanddoeken zijn vervaardigd van 100% biologisch katoen. De biologische rolhanddoek voldoet aan de technische eisen van de EU-milieukeur voor textielproducten, of een gelijkwaardig ISO type 1 milieukeurmerk, dan wel een gelijkwaardig keurmerk. <i>LET OP: in de verificatiefase wordt om bewijsmiddelen gevraagd.</i> <i>LET OP: voor het ontwikkelen van textielhanddoekrollen van gerecyclede materialen is de eis biologisch en EU-milieukeurmerk geen voorwaarde (zie paragraaf 2.1.2 van de offerteaanvraag).</i>
8.7	Bij het reinigen van de katoenen handdoekrollen worden biologisch afbreekbare wasmiddelen, desinfectiemiddelen en natuurlijke bleekmiddelen toegepast.

	Functionele eisen (high-traffic) rolhanddoek (dispensers en verbruiksartikelen)
9.1	De high traffic rolhanddoekdispenser wordt geïnstalleerd op locaties van SPOT waar veel bezoekersaantallen (2000 bezoekers) tegelijk aanwezig zijn en op piekmomenten bediend dienen te worden.
9.2	De high traffic rolhanddoekdispenser is voorzien van een voorraadindicator (niet digitaal).
9.3	De high traffic rolhanddoekdispenser biedt bij iedere handdroging een schoon aanbod. Het gebruikte rolhanddoeldeel wordt door een trekkende beweging automatisch aan de achterzijde van de rol handdoekdispenser ingenomen.
9.4	De high traffic rolhanddoekdispensers zijn 'hufterproof'.
9.5	De opdrachtnemer is vrij om (bio)katoen of papier (rol) aan te bieden bij deze dispenser. <i>In het prijzenblad dient bij de cel 'materiaal' (D34) aangegeven te worden welk materiaal wordt aangeboden.</i>
9.6	Indien u (bio)katoen aanbiedt, dient dit te voldoen aan eisen 8.6 en 8.7. Indien u papier (rol) aanbiedt, dient dit te voldoen aan eis 11.3. <i>LET OP: in de verificatiefase wordt om bewijsmiddelen gevraagd.</i>

	Functionele eisen vouwhanddoek (dispensers en verbruiksartikelen)
10.1	De vouwhanddoekdispenser is voorzien van een voorraadindicator (niet digitaal).
10.2	De vouwhanddoek bestaat uit twee lagen. Er komt per keer één papieren vouwhanddoek uit de vouwhanddoekdispenser.

10.3	De vouwhanddoek heeft een lengte ca. 21 cm bij breedte ca. 25 cm (maximale afwijking van 5%). De vouwhanddoek heeft een maximale lengte van 35 cm (uitgevouwen) en minimale breedte 20 cm.
10.4	De vouwhanddoek heeft een hoog absorptievermogen en absorptiesnelheid.
10.5	Het vouwhanddoek papier: • voldoet aan milieucriteria van het EU ECO label of gelijkwaardig (b.v. Cradle to Cradle (zilver) of Nordic Swan) gecertificeerd dan wel voldoet aantoonbaar aan dezelfde eisen als beide vorengenoemde certificatiesystemen; • voldoet aan FSC of gelijkwaardig (zie eis 24.5). <i>LET OP: in de verificatiefase wordt om bewijsmiddelen gevraagd.</i>

	Functionele eisen poetsrol (dispensers en verbruiksartikelen)
11.1	De poetsroldispenser is voorzien van een voorraadindicator (niet digitaal).
11.2	De poetsrollen hebben een breedte tussen de 20 en 25 cm.
11.3	De poetsrollen hebben een lengte van 120 m en 300 m. Een afwijking van maximaal 15% is toegestaan.
11.4	De poetsrol: • voldoet aan milieucriteria van het EU ECO label of gelijkwaardig (b.v. Cradle to Cradle (zilver) of Nordic Swan) gecertificeerd dan wel voldoet aantoonbaar aan dezelfde eisen als beide vorengenoemde certificatiesystemen; • voldoet aan FSC of gelijkwaardig (zie eis 24.5). <i>LET OP: in de verificatiefase wordt om bewijsmiddelen gevraagd.</i>

	Functionele eisen (industriële) foamzeep (dispensers en verbruiksartikelen)
12.1	De (industriële) foamzeepdispenser is voorzien van een voorraadindicator (niet digitaal).
12.2	De (industriële) foamzeepdispenser dient gegarandeerd niet te druppen/leken. Lekkende of druppende foamzeepdispensers worden kosteloos vervangen door een nieuwe foamzeepdispenser. Montage van de foamzeepdispensers dient zoveel mogelijk boven de wastafel plaats te vinden.
12.3	De foamzeepdispenser bevat minimaal 750 doseringen.
12.4	De foamzeepdispenser kan worden geleverd met antibacteriële zeep.

12.5	De foam zeepdispenser kan worden geleverd met een armbeugel voor mindervalide toiletten.
12.6	De industriële foam zeepdispenser bevat minimaal 2 liter aan foam industriële zeep.
12.7	De te leveren (industriële) foamzeep is ongeparfumeerd en anti-allergeen.
12.8	Indien opdrachtnemer bereid is op elke grote locatie (7-9 stuks) minimaal 5 foamzeepdispensers op voorraad te leggen, is opdrachtgever bereid om de vervanging van kapotte of niet goed werkende foamzeepdispensers zelf uit te voeren. De verwijderde dispensers worden met de periodieke route meegegeven ter reparatie of ter afvoer voor recycling. Indien opdrachtnemer geen foamzeepdispensers op voorraad wil leggen, is eis 6.1 voor hem van toepassing.
12.9	De (industriële) foamzeep is: • PH-neutraal; • aantoonbaar milieu- en diervriendelijk geproduceerd; • vrij van schadelijke en belastende stoffen voor mens en milieu; • EU ECO label of vergelijkbaar gecertificeerd dan wel voldoet aantoonbaar aan dezelfde eisen; • gemaakt van natuurlijke ingrediënten; • biologisch afbreekbaar*. <i>LET OP: in de verificatiefase wordt om bewijsmiddelen (EU ECO-label of vergelijkbaar) gevraagd.</i>

	Functionele eisen douchegel (dispensers en verbruiksartikelen)
13.1	De douchegeldispenser is voorzien van een voorraadindicator (niet digitaal).
13.2	De douchegeldispenser dient gegarandeerd niet te druppen/leken. Lekkende of druppende douchegeldispensers worden kosteloos vervangen door een nieuwe douchegeldispenser.
13.3	De douchegeldispenser bevat minimaal 300 doseringen.

	Functionele eisen toiletborstelgarnituur (dispensers en verbruiksartikelen)
14.1	De toiletborstelhouder dient aan de muur bevestigd te worden door opdrachtnemer.
14.2	De toiletborstelhouder dient bij terugplaatsing van de toiletborstel, de toiletborstelkop uit het zicht te ontnemen.
14.3	Elk jaar worden in de maand februari alle toiletborstels vervangen (houders blijven zitten). Dit wordt gezien als onderdeel van service. Deze dienstverlening dient opdrachtnemer te verwerken in de huurprijs van het toiletborstelgarnituur.

	Functionele eisen toiletbrilreiniger (dispensers en verbruiksartikelen)
15.1	De toiletbrilreiniger dient aan de muur bevestigd te worden door opdrachtnemer.
15.2	De toiletbrilreiniger is compact van formaat en heeft een vulling met porties van circa 1500 doseringen.
15.3	De toiletbrilreiniger dient effectief en snel de toiletbril te reinigen en sneldrogend te zijn.
15.4	De toiletbrilreiniger is biologisch afbreekbaar*.

	Functionele eisen luchtverfrisser (dispensers en verbruiksartikelen)
16.1	De luchtverfrissers zijn minimaal 4 weken geurhoudend en worden verwisseld (oud voor nieuw) door opdrachtnemer. Indien door omstandigheden dit vaker nodig blijkt te zijn, werkt opdrachtnemer hier kosteloos aan mee.
16.2	De luchtverfrissers dienen aan de muur bevestigd te worden door opdrachtnemer.
16.3	De luchtverfrissers zijn batterijloos. De luchtverfrissing vindt plaats op basis van vervluchtiging/verdamping.

	Functionele eisen damesverbandcontainer (dispensers en verbruiksartikelen)
17.1	De damesverbandcontainers (DVS) worden 4-wekelijks omgewisseld (vuil voor schoon – eventueel de binnenbox) door opdrachtnemer. Indien door omstandigheden dit vaker nodig blijkt te zijn, werkt opdrachtnemer hier kosteloos aan mee.
17.2	Alle damesverbandcontainers dienen overal aan de wand te worden gemonteerd door opdrachtnemer. De damesverbandcontainers dienen vrij van de vloer te zijn.
17.3	De damesverbandcontainer is voor de gebruiker op een hygiënische manier te openen.
17.4	De damesverbandcontainers zijn voorzien van een desinfecterende en geur neutraliserende/maskerende vloeistof of korrels. Er mogen binnen de periodieke wisseling geen nare geuren vrijkomen.
17.5	De desinfecterende en geur neutraliserende/maskerende vloeistof of korrels zijn biologisch afbreekbaar*.

	Functionele eisen hygiënebox (t.b.v. incontinentiemateriaal en babyluier) (dispensers en verbruiksartikelen)
18.1	De hygiënebox worden 4-wekelijks omgewisseld (vuil voor schoon – eventueel de binnenbox) door opdrachtnemer. Indien door omstandigheden dit vaker nodig blijkt te zijn, werkt opdrachtnemer hier kosteloos aan mee.
18.2	Alle hygiëneboxen dienen overal aan de wand te worden gemonteerd door opdrachtnemer. De hygiëneboxen dienen vrij van de vloer te hangen.

18.3	De hygiënebox is voor de gebruiker op een hygiënische manier te openen.
18.4	De hygiëneboxen zijn voorzien van een desinfecterende en geur neutraliserende/maskerende vloeistof of korrels. Er mogen binnen de periodieke wisseling geen nare geuren vrijkomen.
18.5	De desinfecterende en geur neutraliserende/maskerende vloeistof of korrels zijn biologisch afbreekbaar*.

	Functionele eisen schoonloopmat
19.1	De schoonloopmatten worden 4-wekelijks gewisseld (vuil voor schoon) door opdrachtnemer. Indien door omstandigheden dit vaker nodig blijkt te zijn, werkt opdrachtnemer hier kosteloos aan mee.
19.2	De uitgevraagde schoonloopmatten mogen een maximale afwijking van 10% hebben, maar dienen ook op maat kunnen worden geleverd. De standaardmaten zijn: • 85 x 150 cm • 115 x 180 cm • 115 x 200 cm • 150 x 200 cm
19.3	De schoonloopmatten dienen voorzien te kunnen worden van een logo. zonder een meerprijs. Opdrachtgever treedt in overleg wanneer dit nodig is en zal een offerte opvragen.
19.4	De mat mag niet lopen (hiermee wordt bedoeld dat door gebruik de mat niet mag wegglijden).

	Functionele eisen papierbak (dispensers en verbruiksartikelen)
20.1	De papierbak heeft een minimale inhoud van 15 liter en maximaal 20 25 liter.
20.2	De papierbak is bedoeld voor het afval vanuit de vouwhanddoekdispenser.
20.3	Indien de papierbak is voorzien van een deksel, is deze eenvoudig te openen en wordt de hand niet ingeklemd.
20.4	De papierbak is aan de wand te monteren.
20.5	De opdrachtnemer voorziet in mogelijke afvalzakken voor de papierbakken indien deze gewenst zijn.

	Prijzen
21.1	Zowel de huurtarieven van de dispensers per maand als de op te geven prijzen van de verbruiksartikelen zijn vast inclusief alle kosten (waaronder transportkosten, salariskosten, overheadkosten, kosten voor gebruik apparatuur, opstartkosten, orderkosten, administratiekosten, kosten van keuringen, certificaten, verzekeringen, opslagkosten, productiekosten, etc.). <i>Let op: gratis parkeren is niet bij alle locaties mogelijk. De hieruit mogelijk voortvloeiende kosten (zoals parkeerkosten en/of parkeerbelasting) zijn voor rekening van de opdrachtnemer.</i>
21.2	In de overeenkomst (artikel 4.6) is de beschrijving van indexering uitgewerkt.

	Facturering
22.1	Opdrachtnemer moet in staat zijn om elektronisch inkooporders te kunnen ontvangen.
22.2	Opdrachtnemer neemt in zijn factuur geen kredietbeperking op. Opdrachtgever zal tevens geen gebruik maken van een eventuele betalingskorting korter dan 30 dagen. Opdrachtnemer is in staat zijn facturen en pakbonnen te voorzien van ordernummers van opdrachtgever.
22.3	We hebben 2 manieren voor de facturatie: 1. E-facturatie (https://network.icreativep2p.com/gemeente-groningen-nl). 2. Factuur (pdf) per e-mail verzenden aan facturendigitaal@groningen.nl. Op de factuur vermeldt de opdrachtnemer in ieder geval: - de wettelijke vereisten waaraan de factuur moet voldoen; - het factuuradres; - het totale factuurbedrag inclusief en exclusief btw en toegepaste btw-tarief; - het ordernummer zoals verstrekt door de opdrachtgever. <i>Het ontbreken van ons ordernummer kan tot vertraging in de betaling leiden of retourzending van de factuur.</i>
22.4	Opdrachtnemer factureert aan 6 concernonderdelen (SSC, SPORT050, SPOT, WIJ, GGD, SSC-overig) middels 4 vaste kwartaaltermijnen een vast voorschotbedrag. Dit voorschotbedrag is vastgesteld op basis van de uitgebrachte jaarofferteprijs van opdrachtnemer gedeeld door 4. De factuur mag door opdrachtnemer verzonden worden bij aanvang van het kwartaal. Na 4 kwartalen volgt er een aparte verrekenfactuur (debet of credit). De verrekenfactuur gaat altijd over de periode 1 december tot en met 30 november. De eerste verrekenfactuur gaat dus over de periode 1 februari tot en met 30 november. De verrekenfacturen worden uiterlijk 10 december door opdrachtnemer aangeleverd.
22.5	De kwartaalrapportage, welke op de 15^e van de eerste kwartaalmaand dient te worden opgeleverd, gaat vergezeld met een overzicht van de werkelijke kosten per locatie (vast en variabele incl. de btw-bedragen apart vermeld). - Vaste kosten (huurprijzen dispensers)

	- Variabele kosten (kosten verbruiksartikelen sanitaire voorzieningen) Het voorschotbedrag per kwartaal wordt jaarlijks in december vastgesteld in overleg met de contractmanagers van de gemeente Groningen.
22.6	Mutaties (retournames en bijplaatsingen) in het dispenserbestand gaan altijd in per de 1 ^e van de volgende maand. De kosten eindigen (bij retournames) of starten (in het geval van bijplaatsingen) dus altijd per 1 ^e van de volgende maand.
22.7	Opdrachtgever kan binnen de initiële duur van de overeenkomst (de eerste zes jaar) maximaal 15% van haar dispensers kosteloos retour laten nemen.
22.8	Opdrachtgever houdt het recht om gedurende de overeenkomst sanitaire voorzieningen in overleg aan het assortiment toe te voegen of te saneren.
22.9	Opdrachtnemer zal de prestaties (inclusief uit eventuele onderaanneming) leveren tegen de prijzen als genoemd in zijn inschrijving. Bij het afleveren van goederen of opleveren van diensten dient u boven de € 2500,- een prestatieverklaring (pakbon, werkbbon, foto etc.) af te geven aan de opdrachtgever. De verzending van de factuur wordt altijd voorafgegaan door het leveren van een prestatieverklaring.

	Managementinformatie en communicatie
23.1	Opdrachtnemer werkt met één vaste contactpersoon en één vaste vervanger bij afwezigheid van de vaste contactpersoon. De vaste contactpersoon (accountmanager) is bereikbaar per e-mail en telefoon ter beantwoording van vragen en met betrekking tot deze dienstverlening in het algemeen.
23.2	Opdrachtnemer onderhoudt de dagelijkse operationele communicatie met de per locatie aangewezen contactpersonen.
23.3	De storings-, onderhouds- en reparatiewerkzaamheden door opdrachtnemer kunnen op werkdagen tussen 08:00 uur en 17:00 uur uitgevoerd worden, tenzij anders in overleg met de opdrachtgever wordt afgesproken.
23.4	Opdrachtnemer garandeert een telefonische bereikbaarheid van 7 dagen per week en 24 uur per dag bij grootschalige evenementen (bijv. Oosterpoort bij Eurosonic/Noorderslag en Sportcentrum Kardinge bij bijv. NK Sprint) en bij crisissituaties. Opdrachtgever zal aangeven wanneer de 24-uurs bereikbaarheid benodigd is.
23.5	Opdrachtnemer heeft een centraal nummer en/of emailadres waar tijdens werktijden (08:00-17:00 uur) storingen/klachten gemeld kunnen worden. Opdrachtnemer heeft hiervoor een algemene klachtenprocedure waarin de klacht geregistreerd wordt met benodigde gegevens (locatie, naam melder, klacht, organisatieonderdelen, datum etc.) en een terugkoppeling plaatsvindt.
23.6	Opdrachtnemer dient minimaal 4 keer per jaar een managementrapportage (in Excel) op te stellen waarin minimaal de volgende informatie is opgenomen: - Afgesproken KPI's; - Overzicht van dispensers; - Overzicht van verbruik; - Overzicht van mutaties;

	- Overzicht van storingen en vermelding van de soort en duur van storingen per locatie; - Overzicht van de klachten; - Kwartaalbedrag per locatie + kostenplaats.
23.7	Opdrachtnemer en opdrachtgever voeren minimaal 4 keer per jaar evaluatiegesprekken. Tijdens de evaluatie komt minimaal aan de orde: - Verloop van werkprocessen en werkafspraken; - Tarieven (indexatie); - Managementrapportages; - Klachtenbehandeling; - Duurzaamheid (zie eis 23.13 en 23.14); - Trends en ontwikkelingen; - Social Return. Deze vorm van communicatie op strategisch (1x) en tactisch niveau (3x) met opdrachtnemer zal gebeuren met de contractmanager(s) van de gemeente Groningen en eventueel directeur Facilitaire Services en Huisvesting. Operationele gesprekken worden op locatieniveau gevoerd met de daartoe behorende locatiebeheerder.
23.8	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de verslaglegging van de overleggen en stuurt dit schriftelijk, binnen 10 werkdagen, naar de gemeente.
23.9	Opdrachtnemer stelt opdrachtgever periodiek op de hoogte van nieuwe, duurzame marktontwikkelingen en innovaties en legt deze op eigen initiatief voor aan opdrachtgever en bespreekt de mogelijke toepassingen daarvan binnen de gehanteerde concepten.
23.10	Opdrachtnemer biedt een beveiligde portal aan waar minimaal de volgende gegevens beschikbaar zijn: - Facturatie; - Servicekalender; - Klachten-verstoringen; - Losse opdrachten.
23.11	De portal is beschikbaar voor geautoriseerde medewerkers die bij aanvang van de overeenkomst door de contractmanager van opdrachtgever worden vastgesteld. Tijdens de contractduur kan de contractmanager van opdrachtgever extra autorisatie aanvragen.
23.12	De portal kan gepersonaliseerd worden per autorisatie. Bijvoorbeeld één account krijgt toegang tot alleen de servicekalender, een ander account krijgt toegang tot alleen de klachten-verstoringen of een account krijgt toegang tot de gehele autorisatie.
23.13	Jaarlijkse plan van aanpak duurzaamheid De klimaatimpact dient ieder jaar verkleind te worden. Opdrachtnemer dient jaarlijks een plan van aanpak te maken om dit te realiseren. Daarbij is het belangrijk om naar het complete plaatje (circulariteit) te kijken. Ook de duurzaamheidsambities van de gemeente Groningen in GC3 Duurzaamheid, paragraaf 2.1.2 en paragraaf 2.4.1 uit de offerteaanvraag en de ambities die u zichzelf heeft gesteld, dienen hierin ook uitgewerkt te worden. In het plan van aanpak dient per onderdeel (gehele toeleveringsketen) aangegeven te worden welke stappen opdrachtnemer gaat zetten om de klimaatimpact te verkleinen. Dit plan van aanpak zal onderdeel zijn van het evaluatiegesprek (zie eis 23.7).

23.14	Duurzaamheidsrapportage De gemeente Groningen wil de negatieve impact op het klimaat verkleinen en deze impact inzichtelijk maken. De te leveren dispensers dienen zo duurzaam mogelijk geproduceerd, gebruikt en na verbruik verwerkt te kunnen worden. Opdrachtnemer dient jaarlijks zijn CO₂-eq uitstoot in relatie tot deze opdracht inzichtelijk te maken voor de gemeente Groningen in een jaarlijkse rapportage. Opdrachtnemer dient hiervoor inzichtelijk te maken: • CO₂-eq uitstoot vervoer; • CO₂-eq uitstoot verpakkingsmateriaal; • CO₂-eq uitstoot (verbruiks)middelen; • CO₂-eq uitstoot materialen; • CO₂-eq uitstoot machines; • Overige CO₂-eq uitstoot. Daar waar de gegevens (nog) niet bekend zijn, spant opdrachtnemer zich in om deze inzichtelijk te maken. In de rapportage wordt transparant weergegeven wat wel en niet bekend is, wat de CO₂-eq uitstoot is van hetgeen wel bekend is en geschat van hetgeen nog niet bekend is. Deze jaarrapportage zal onderdeel zijn van het evaluatiegesprek (zie eis 23.7).
-------	---

	Duurzaamheid/Milieu (overig)
24.1	Opdrachtnemer voldoet aan de Nederlandse en Europese milieuwet- en regelgeving. Opdrachtnemer is aansprakelijk voor de schade die is of zal ontstaan door het zijnerzijds niet naleven van de geldende milieuvorschriften. Opdrachtnemer staat ervoor in dat alle benodigde vergunningen zijn verkregen en dat al de benodigde vergunningsvoorwaarden worden nageleefd.
24.2	Werkzaamheden zijn verricht volgens internationale richtlijnen. Er is aandacht voor een leefbaar loon en gezonde werkomstandigheden. Er is in het gehele productieproces geen sprake van dwangarbeid en kinderarbeid. Opdrachtnemer kan op aanvraag van opdrachtgever het productieproces (m.n. van katoen) inzichtelijk maken, waarbij ook inzicht in herkomst wordt gegeven.
24.3	Opdrachtnemer beschikt over ontwikkelcapaciteit om ervoor te zorgen dat producten blijven voldoen aan de duurzaamheidsdoelen en aansluiten bij de ontwikkelingen in de branche. De opdrachtnemer informeert de opdrachtgever proactief over nieuwe duurzame (product)ontwikkelingen in de branche.
24.4	Opdrachtnemer streeft naar een zo laag mogelijk gewicht van de verpakkingsmaterialen en gebruikt niet meer verpakking dan noodzakelijk is voor een kwalitatief goede aanlevering en 'handling' van de bestelde artikelen. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de verpakking milieuvriendelijk is en dat deze voldoet aan de EU-verpakkingsrichtlijn en garandeert dat het 'Besluit beheer verpakkingen papier en karton' wordt nageleefd. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de afvoer van verpakkingsmaterialen en reststoffen. Dit met in achtneming van de geldende milieuvorschriften.

24.5	Duurzaam geproduceerd hout Te leveren hout of hout verwerkt in te leveren (hout)producten dient te voldoen aan de 'Dutch Procurement Criteria for Timber' ten aanzien van duurzaam bosbeheer en de handelsketen, inclusief de <u>bijbehorende beoordelingsmethode</u>. In de verificatiefase dient opdrachtnemer hiervoor de volgende bewijsmiddelen aan te leveren: • Het certificaat inclusief de naam van het certificeringssysteem, de claim (bijv. FSC 100% of PEFC gecertificeerd) en Chain of Custody certificaatnummer van de leverancier. Voor alle goedgekeurde certificeringssystemen, zie de rechterkolom van de <u>tabel judgements</u>. • Alternatief en verifieerbaar bewijs waaruit blijkt dat aan de gestelde eis wordt voldaan. Als hulpmiddel bij het leveren van alternatief bewijs kan opdrachtnemer gebruik maken van <u>Documents for Category B evidence</u>.
24.6	Opdrachtnemer spant zich in om met de opdrachtgever en de aangewezen contactpersonen in gesprek te gaan over het duurzaam innoveren van textielhanddoekrollen van gerecycled materiaal. Opdrachtgever heeft de wens om in een later stadium, gedurende de looptijd van de overeenkomst, gebruik te maken van gerecycled textiel voor de handdoekrollen en moedigt samenwerking met partijen aan voor toekomstige innovatieve duurzame projecten (zie ook paragraaf 2.1.2 van de offerteaanvraag).
24.7	Euro 6 norm De motor van de voertuigen die ingezet worden op opdrachten dienen minimaal te voldoen aan de Euro 6 norm (lichte voertuigen tot 3500 kg) of de Euro VI norm (zware voertuigen vanaf 3500 kg). De gemeente kan tijdens de uitvoering van de opdracht om bewijsmateriaal verzoeken zoals een afschrift van de typegoedkeuringspapieren waaruit blijkt welke Euronorm(en) aan het type/ de type voor de uitvoering van de opdracht in te zetten voertuigen is/ zijn toegekend. Vervoerskilometers die gerealiseerd zijn met een "plug-inhybride" of "range extender" elektrisch voertuig worden slechts aangemerkt als vervoerskilometers gerealiseerd met een Zero-emissie voertuig, indien en voor zover u aantoont dat die vervoerskilometers volledig elektrisch zijn uitgevoerd zonder gebruik te maken van een verbrandingsmotor. Indien dit niet wordt aangetoond, worden de betreffende transportkilometers met het voertuig beschouwd als uitgevoerd met een voertuig met uitsluitend het betreffende type verbrandingsmotor en indien van toepassing bijbehorende normering (euro 6 of euro VI).
24.8	In paragraaf 2.4.1 van de offerteaanvraag is Zero Emissie stadslogistiek uitgewerkt waarbij is verwezen naar de informatiepagina Groningen doet het zero en de Green Deal. De locaties Marktkantoor (A kerkhof), stadhuis, Zuiderdiep, Kreupelstraat, openbare toiletten Grote Markt, Lets Gro (Martinikerkhof) vallen binnen deze zero-emissiezone.

	Opdrachtnemer heeft kennisgenomen van de informatie en verklaart dat hij kan voldoen aan de gestelde eisen per 1 januari 2025.
--	--

	Uitvoeringsvoorwaarden
25.1	Social-returnverplichting 1) De verplichting vloeit voort uit een gegunde opdracht door opdrachtgever aan opdrachtnemer. 2) De opdrachtnemer moet bij de uitvoering van de opdracht minimaal 3% van de opdrachtsom exclusief BTW inzetten voor social return. 3) De opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor het nakomen van zijn social-returnverplichtingen. 4) De opdrachtnemer ontvangt na de definitieve gunning per e-mail de inloggegevens voor de monitoringsapplicatie www.socialreturnmonitor.nl. Hierin verwerkt de opdrachtnemer de verantwoording van de verplichting. Op het gebruik van deze monitor is een privacyprotocol van toepassing. 5) De opdrachtnemer neemt binnen 7 kalenderdagen na ontvangst van de inloggegevens contact op met de accountmanager die gekoppeld is aan het project in de Social Return Monitor. Mocht de opdrachtnemer geen contactgegevens van de accountmanager hebben ontvangen, dan kan contact opgenomen worden met het Coördinatiepunt Social Return Groningen via socialreturn@werkinzicht.nl. <i>In de bijlage 5 worden de uitvoeringsvoorwaarden nader toegelicht.</i>