

Bijlage I Programma van Eisen **Versie 2: gewijzigd n.a.v. Nota van inlichtingen 2**

Wijzigingen zijn in het rood weergegeven.

Deze bijlage behoort bij de Inschrijvingsleidraad Sanitaire voorzieningen. Door in te schrijven op deze aanbesteding gaat inschrijver akkoord met het voldoen aan alle gestelde eisen in dit Programma van Eisen.

In de laatste kolom *Bewijslast* is opgenomen dat de gemeente Noordoostpolder een bewijslast wenst te ontvangen van de betreffende eis. U moet hierbij denken aan een kleine beschrijving op welke wijze u aan deze eis voldoet. De bewijslast voegt u als een aparte bijlage toe aan uw inschrijving.

<u>Algemeen</u>	
<i>Nr.</i>	<i>Eis</i>
1.	Gedurende de implementatieperiode en bij tussentijdse vervanging gedurende de contractperiode dienen de te leveren dispensers en vullingen vrij te zijn van fabricage- en materiaalfouten. Indien zich toch een fabricage- of materiaalfout voordoet, dient opdrachtnemer de betreffende dispenser of vulling binnen 1 werkdag te vervangen
2.	De te leveren dispensers worden gemonteerd en gebruiksklaar opgeleverd, inclusief de bijbehorende vulling.
3.	U heeft voor vragen en klachten van de gemeente één telefoonnummer en e-mailadres beschikbaar. U bent op werkdagen (maandag tot met vrijdag) tussen 8:00 en 17:00 uur telefonisch bereikbaar.

<u>Implementatie</u>	
<i>Nr.</i>	<i>Eis</i>
4.	Uw dispensers worden uiterlijk 8 weken na ingangsdatum van het contract op alle locaties geplaatst.
5.	U stemt het demonteren van de huidige dispensers af met de huidige leverancier. Uitgangspunt hierbij is dat u ervoor zorgdraagt dat er te allen tijde een dispenser hangt.

6.	Gedurende de overgangsfase naar een nieuw contract zorgt u voor actieve medewerking. Ook voorziet u de gemeente van informatie indien hier om gevraagd wordt.
7.	Montage vindt op een degelijke en zodanige wijze plaats, dat zo min mogelijk schade wordt toegebracht aan de bouwdelen, waarop de dispensers en de hygiëneboxen worden bevestigd. De te plaatsen hardware dient zoveel mogelijk over de oude boorgaten heen te worden geplaatst. Indien er schade ontstaat meldt u dit per omgaande aan de gemeente. Schade die voorkomen had kunnen worden bij adequate montage, zal op uw kosten hersteld worden.
8.	Dispensers en hygiëneboxen worden zo geplaatst dat er beweeg-, werk- en schoonmaakruimte overblijft.
9.	U bent verplicht om op aanvraag/wens van de gemeente reeds gemonteerde dispensers en hygiëneboxen kosteloos te verplaatsen.
10.	Mogelijke kosten ten aanzien van montage van de dispensers en de hygiëneboxen zijn te allen tijde voor uw rekening, dit betreft ook de demontage en bijbehorende afvoer (inclusief huidige dispensers en hygiëneboxen).

Eisen aan de sanitaire voorzieningen

<i>Nr.</i>	<i>Eis</i>
11.	Bij uw inschrijving levert u productinformatie aan (in één bijlage) van alleen de door u aangeboden producten zoals de vullingen alsmede de dispensers e.d. U geeft per aangeboden product duidelijk en beknopt tenminste de volgende informatie aan; afbeelding, prijs , formaat (hoogte, lengte breedte), kleur, type, materiaaloverzicht, inhoud en indien aanwezig een duurzaamheidslabel.
12.	U bent verantwoordelijk voor het 4-wekelijks wisselen van de schoon- en droogloopmatten op de desbetreffende locaties.
13.	U bent verantwoordelijk voor het 2-wekelijks wisselen van de hygiëneboxen op de desbetreffende locaties.
14.	U bent verantwoordelijk voor het wisselen van de toiletborstels: minimaal 1x per jaar ,

Eisen aan de dispensers en de hygiëneboxen	
Nr.	Eis
15.	Het assortiment dat u aanbiedt aan dispensers en hygiëneboxen is, in afstemming met de gemeente, leverbaar in verschillende kleuren.
16.	De aantallen en soorten dispensers en hygiëneboxen die opdrachtnemer dient te leveren inclusief bijbehorende locaties zijn weergegeven in Bijlage J 2024 overzicht aantallen locaties sanitaire voorzieningen. Inschrijver mag voor de dispensers en hygiëneboxen een duurzamer of hygiënischer alternatief bieden wat niet minder is in kwaliteit. Inschrijver dient dit toe te lichten in haar kwalitatieve inschrijving (gunningscriteria). Uitzondering hierop is zijn de vouwhanddoekhouders en vouwhanddoekjes in de gymzalen en sporthallen. Daarop is geen alternatief mogelijk en deze worden dan ook specifiek zo uitgevraagd.
17.	De door u te leveren dispensers: • zijn gebruikersvriendelijk; • passen bij de vullingen die u aanbiedt; • zijn bestendig tegen de diverse doelgroepen van de gemeente; • zijn eenvoudig te reinigen en zijn bestand tegen schoonmaakmiddelen en desinfectans; • hebben een glad oppervlak; • zijn voorzien van een slot met een generieke sleutel die op alle dispensers past. Bij verlies van sleutels of bij behoefte aan extra sleutels, stelt u deze kosteloos ter beschikking; • zijn uitgevoerd met een voorraadvenster of voorraadindicator; stimuleren hygiënisch gebruik.
18.	De door u te leveren hygiëneboxen: • zijn gebruiksvriendelijk; • zijn verkrijgbaar in een mogen in een “touch” en “non-touch” worden aangeboden; • zijn voorzien van een bacteriedodende en geur neutraliserende vloeistof, gel, korrels of stick; • zijn geurdicht; • moet in zijn geheel worden omgewisseld; • heeft geen open inkijk; • zijn bestendig tegen de diverse doelgroepen van de gemeente; • zijn eenvoudig te reinigen en zijn bestand tegen schoonmaakmiddelen en desinfectans; • hebben een glad oppervlak; • stimuleren hygiënisch gebruik.
19.	Per sanitaire ruimte zijn de te leveren en monteren dispensers van hetzelfde type (uniform).
20.	Hergebruik van dispensers en hygiëneboxen is toegestaan. Indien inschrijver hier gebruik van maakt, dient in de gunningscriteria te worden beschreven hoe zij deze aanbiedt.

Eisen aan de vullingen	
Nr.	Eis
21.	U gaat ermee akkoord dat de vullingen door derden, zoals medewerkers van de schoonmaakdienstverlener en/of beheerders e.d., in de dispensers worden geplaatst. Van u wordt verwacht, hier zo optimaal mogelijk in te ondersteunen en samen te werken. Dit houdt onder andere in dat u een instructie aan de medewerkers van de schoonmaakdienstverlener van de gemeente geeft.
22.	De vullingen zijn universeel en uitwisselbaar op de dispensers met dezelfde functie.
23.	Het door u te leveren toiletpapier is vergelijkbaar met de huidige situatie bij de gemeente, in ieder geval 2-laags.
24.	Voor een aantal locaties zijn de vullingen door de gemeente al vastgesteld. Hier zijn geen aanpassingen in mogelijk. Denk hierbij aan de volgende vullingen: industriezeep, desinfectans of handzeep (schuim/foam).
25.	U bent in staat om verschillende soorten vullingen (geuren) voor de geurdispensers in afstemming met de gemeente te leveren.
26.	Alle door u te leveren sanitaire voorzieningen worden afgeleverd in 100% gerecyclede verpakkingen.

27.	De vullingen die u levert aan de gemeente dienen tenminste te voldoen aan de volgende aspecten:								
Aspect	Lucht-verfrisser	Hand-doek katoenen rol	Desin-fectants	Handzeep (schuim/foam)	Industrie-zeep	Vouw-hand-doek (papieren-servet-ten)	Hand-doek papieren-rol	Toilet-reiniger	Toilet-papier
Vrij van schadelijke stoffen	X	X	✗	X	X	X	X	✗	X
Vrij van kleurstoffen	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Vrij van geurstoffen		X	X	X	X	X	X	X	X
Huidvriendelijk	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Ph-neutraal			X	X	X				
Hypo allergeen			X	X	X			X	
Biologisch afbreekbaar			X	X	X	X	X	X	X
Biologisch geteeld (100%)		X of				✗	✗		✗
Gerecycled (100%)		X				X	X		X
Dierproefvrij	X		X	X	X			X	X
EU-ecolabel (of gelijkwaardig)	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Eisen aan onderhoud en reparatie/vervanging dispensers en de hygiëneboxen	
Nr.	Eis
28.	U zorgt voor 100% functioneren van alle geplaatste dispensers, vullingen en hygiëneboxen. Storingen of reparaties/vervanging lost u op binnen de in eisen 30 en 31 gestelde termijnen.
29.	U voert kosteloos onderhoud (preventief en correctief) uit gedurende de contractperiode. Dit is inclusief het eventueel vervangen van batterijen/accu's van bv. de dispensers en hygiëneboxen e.d.
30.	Reparaties van de dispensers worden binnen 48 uur (2 werkdagen) na melding uitgevoerd. Indien dit niet gerealiseerd kan worden, zorgt u kosteloos voor een vervangende dispenser binnen 2 werkdagen.
31.	De door u uit te voeren storings-, onderhouds- en reparatie/vervangingswerkzaamheden kunnen op werkdagen tussen 08:00 uur en 17:00 uur uitgevoerd worden, tenzij anders in overleg met de gemeente wordt afgesproken.

Eisen aan het voorraadbeheer, het bestelproces en leveringen	
Nr.	Eis
32.	U bent verantwoordelijk voor het voorraadbeheer van een aantal locaties. U zorgt te allen tijde voor voldoende voorraad van alle vullingen voor deze locaties. De locaties staan aangegeven in de Inschrijvingsleidraad.
33.	Het is voor de gemeente mogelijk, om kosteloos, meer of minder locaties aan u toe te bedelen voor het voorraadbeheer.
34.	De opslagruimte op de locaties waar u verantwoordelijk voor bent met betrekking tot het voorraadbeheer, is beperkt. U dient het voorraadbeheer efficiënt hierop in te regelen.
35.	Het is voor de gemeente altijd mogelijk om de aangeboden producten te kunnen bestellen. Het bestelproces moet eenvoudig en eenduidig zijn voor alle bestellers van de gemeente. Bestellingen dienen bij voorkeur geplaatst te kunnen worden in een online bestelportaal, maar in ieder geval op een digitale en laagdrempelige manier. Voor het bestelproces gelden de volgende eisen: 1. Er wordt één artikelcodering gehanteerd: artikelnummers bij de productinformatie zijn hetzelfde als de artikelnummers op het bestelportaal. 2. In het bestelportaal/in de bestelling moet in ieder geval door de besteller het afleveradres en een geadresseerde in een 'ter attentie van' worden toegevoegd. Dit zijn verplichte invulvelden en zijn zo benoemd. 3. Alleen bestellingen met een Topdesknummer worden in behandeling genomen. 4. U borgt dat alleen geautoriseerde medewerkers van de gemeente een bestelling mogen plaatsen. In geval van een online bestelportaal via een eigen account. 5. Na iedere bestelling door de gemeente stuurt u een orderbevestiging. Bestellingen vinden plaats middels een bestelportal. De bestelportal is alleen ingericht met de door u aangeboden producten voor de uitvoering van deze opdracht.
36.	Leveringen vinden plaats op werkdagen tussen 09:00 en 17:00 uur, tenzij anders wordt bepaald.
37.	Het is voor de gemeente altijd mogelijk om de frequentie voor het wisselen van de hygiëneboxen per locatie zoals opgegeven in Bijlage J 'Overzicht aantallen locaties sanitaire voorzieningen'.

Eisen aan het digitale portaal / de online omgeving	
Nr.	Eis
38.	U biedt de gemeente kosteloos toegang tot een online omgeving / digitaal portaal waarin rapportages, facturen, storingsoverzichten, etc. inzichtelijk staan weergegeven. Het volgende is geen eis, maar een uitdrukkelijke wens: de gemeente heeft de wens om bestellingen ook via het digitale portaal / de online omgeving te laten plaatsvinden. de mogelijkheid om te bestellen door middel van een digitaal bestelportaal (SaaS).
39.	Reclame-uitingen in het digitaal portaal / de online omgeving zijn niet toegestaan.
40.---	Er wordt één artikelnummering gehanteerd: artikelnummers bij de productinformatie zijn hetzelfde als de artikelnummers op het bestelportaal.
41.---	In het bestelportaal/in de bestelling moet in ieder geval door de besteller het afleveradres en een geadresseerde in een 'ter attentie van'-veld worden toegevoegd. Dit zijn verplichte invulvelden en zijn zo benoemd.
42.---	Alleen bestellingen met een Topdesknummer worden in behandeling genomen.
43.---	U borgt dat alleen geautoriseerde medewerkers van de gemeente een bestelling mogen plaatsen via een eigen account.
44.	Alleen de vaste contactpersoon van de gemeente kan aanvragen doen voor het opvoeren van inlogaccounts.
45.	De bestellers zien bij de bestelling direct de nettoprijzen per bestelhoeveelheid. Prijzen exclusief BTW.
46.---	Na iedere bestelling door de gemeente stuurt u een orderbevestiging met daarin de relevante gegevens, prijs, tevertijd over de bestelling per mail naar de besteller.
47.---	In het bestelsysteem kan iedere besteller in elk geval de laatste door hem of haar gedane bestelling oproepen.
48.	De verbinding met het digitale portaal is beveiligd.
49.	Alleen de afgesproken contractproducten zijn te zien in de online omgeving .
50.	Verzoeken van bestellers tot wijzigingen in het aanbod in de online omgeving , verlopen via de vaste contactpersoon van de gemeente.
51.	De online omgeving is beschermd tegen misbruik en oneigenlijk gebruik. De omgeving is vanuit elke locatie via het internet benaderbaar.
52.	Voor het functioneren van de online omgeving op het clientdevice en/of in de webbrowser zijn geen verdere instellingen, dan wel installaties op het clientdevice en/of in de browser nodig.
53.	De online omgeving ondersteunt de browsers die in gebruik zijn bij gemeente: Google Chrome en/of Microsoft Edge is de standaard browser.
54.	Het gebruik van de online omgeving wordt geregistreerd. Op verzoek van de gemeente stelt de leverancier de login ter beschikking van de gemeente.

Eisen aan personeel	
Nr.	Eis
55.	De door u in te zetten medewerkers bij de gemeente dragen duidelijk herkenbare bedrijfskleding en zichtbare identificatie.
56.	Alle medewerkers die u inzet op de locaties van de gemeente beschikken over een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG). Deze verklaring is op aanvraag inzichtelijk voor de gemeente. Bij het niet op aanvraag kunnen tonen van deze verklaring, is de gemeente gerechtigd de betrokken persoon direct de toegang tot de locatie(s) te ontzeggen. Indien u kennis heeft van het niet aanwezig zijn van deze verklaring, maar hiervan geen melding maakt bij de gemeente, kan dit leiden tot onmiddellijke ontbinding van de overeenkomst. De kosten voor een verklaring omtrent het gedrag zijn voor uw rekening.

Commerciële eisen	
Nr.	Eis
57.	De opgegeven prijzen van uw inschrijving zijn vast en inclusief alle kosten die gemoeid zijn met deze opdracht, zoals en voor zover van toepassing, maar niet uitputtend: uitvoering, nazorg, overhead, reis- en andere kosten.
58.	Alle prijzen en tarieven zijn op basis van prijspeil 2024 en zijn in ieder geval vast tot 1 maart 2026.
59.	Indexering mag alleen plaatsvinden conform de CBS index zoals vastgelegd in de overeenkomst.
60.	Indien de indexcijfers niet zijn vastgesteld, worden de laatste definitief gepubliceerde cijfers gehanteerd.
61.	Indien in een jaar afgezien is van het herzien van prijzen en tarieven, dan vindt indexering in het daarop volgende jaar slechts plaats over de periode van één jaar. Van indexering over meerdere jaren is derhalve nimmer sprake.
62.	Pas wanneer opdrachtgever akkoord gaat met de prijsverhoging kan dit worden doorberekend.

Juridische eisen	
Nr.	Eis
63.	Als hoofdaannemer draagt u volledige verantwoordelijkheid voor de activiteiten van uw onderaannemers. U verzorgt de communicatie namens en naar de onderaannemer. Facturering van werkzaamheden die in onder aanneming worden uitgevoerd, wordt door de hoofdaannemer verzorgd.
64.	U realiseert zich, dat de gemeente ook als overheid optreedt. U aanvaardt deze bijzondere positie van de gemeente als overheid. De gemeente behoudt bij nakoming van de overeenkomst haar bevoegdheden tot publiekrechtelijke rechtshandelingen.

Eisen aan contractmanagement	
Nr.	Eis
65.	In het jaarlijks strategisch overleg worden de volgende onderwerpen behandeld: • uw plan van aanpak (ingediend bij uw inschrijving) t.b.v. duurzaamheid, waarin specifiek zal worden ingegaan op de aanpak van het afgelopen jaar en het aankomende jaar; • evalueren van de compliance zone (gecontracteerde diensten, benodigde diensten en geleverde diensten); • de door u voorgestelde voorstellen voor efficiencyverbeteringen of kostenbesparingen; • de door u voorgestelde voorstellen voor kwaliteitsverbetering of innovatie; • beoordeling KPI's.
66.	In het tactisch kwartaaloverleg worden de volgende onderwerpen behandeld: • evalueren managementrapportage; • tevredenheid dienstverlening. <i>In het tweede kwartaaloverleg van het eerste contractjaar zal het implementatieplan worden geëvalueerd.</i>
67.	U levert per kwartaal een managementrapportage aan als input voor het tactisch kwartaaloverleg. Dit gebeurt uiterlijk twee weken na het einde van het kwartaal. De managementrapportage bevat tenminste de volgende data: • overzicht van dispensers, hygiëneboxen en schoon- en drooglopmatten per locatie; • overzicht verbruik gegevens vullingen per locatie inclusief kosten; • overzicht van mutaties in dispensers, hygiëneboxen en schoon- en drooglopmatten per locatie; • overzicht van storingsmeldingen per locatie; • voortgang KPI's. De definitieve afstemming van de onderwerpen in de managementrapportage vindt na gunning plaats.
68.	In samenspraak worden na de gunningsfase operationele overleggen vormgegeven.
69.	U bent verantwoordelijk voor de verslaglegging van de overleggen en stuurt dit schriftelijk, binnen 1 werkweek, naar de gemeente.
70.	U geeft na gunning een communicatiematrix af t.b.v. de opdracht aan de gemeente.

Eisen aan de Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's)	
Nr.	Eis
71.	Inschrijver legt in haar inschrijving KPI's vast waarmee zij de kwaliteit van de dienstverlening borgt. Inschrijver heeft in ieder geval KPI's voor 1) service en onderhoud, 2) voorraadbeheer en 3) klanttevredenheid.
72.	Voortgang en onderbouwing van de KPI's wordt opgenomen in de managementrapportage. Evaluatie hierover vindt plaats in het tactisch kwartaaloverleg. Beoordeling/toetsing vindt plaats in het jaarlijks strategisch overleg.

Afronding contract	
Nr.	Eis
73.	Na afloop van het contract dienen de dispensers gedemonteerd te worden voor het nieuwe contract. U stemt het demonteren van de huidige dispensers af met de nieuwe leverancier. Uitgangspunt hierbij is dat u ervoor zorgdraagt dat er te allen tijde een dispenser hangt.
74.	Gedurende de overgangsfase naar een nieuw contract zorgt u voor actieve medewerking. Ook voorziet u de gemeente van informatie indien hier om gevraagd wordt.
75.	Na beëindiging van de overeenkomst, blijven de dispensers en vullingen minimaal 8 weken voor de gemeente beschikbaar.