

Bijlage 2 Programma van Eisen

Sanitaire voorzieningen HLTSamen

Dit programma van eisen bestaat uit de minimale eisen die HLTSamen stelt aan de sanitaire voorzieningen en verbruiksartikelen. De eisen zijn knock-out criteria en de inschrijver dient aan deze eisen te voldoen. Inschrijvingen die niet aan de eisen voldoen, worden door HLTSamen uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbesteding.

De opdracht omvat de volgende voorzieningen en verbruiksartikelen:

Sanitaire voorzieningen	Sanitaire verbruiksartikelen
Toiletrolhouder	Toiletpapier
Luchtverfrisserdispenser	Navulling luchtverfrisser
Foamautomaat	Foam
Vouwhanddoekautomaat	Vouwhanddoeken
Handdoekrol papier/poetsrol	Handdoekrol papier
Handdoekrol katoen	Handdoekrol katoen

Sanitaire product plus service
Damesverbandcontainer (dvc)

Hieronder volgt een overzicht van alle dispensers en artikelen per locatie.

Sanitaire Voorziening	Gemeente Hillegom		Gemeente Lisse
	Gemeentehuis	't Hof	Gemeentehuis
Toiletrolhouder	19	5	17
Luchtverfrisserdispenser	19	5	17
Foamautomaat	10	6	12
Vouwhanddoekautomaat	0	6	0
Handdoekrolautomaat papier/poetsrol	3	2	2
Handdoekrol katoen	9	0	9
Damesverbandcontainer (dvc)	11	5	10
Totalen	71	29	67

Sanitaire Voorziening	Gemeente Teylingen		
	Gemeentekantoor Sassenheim	Bestuurscentrum Voorhout	Gemeentewerf Voorhout
Toiletrolhouder	20	11	8
Luchtverfrisserdispenser	20	11	8
Foamautomaat	12	7	8
Vouwhanddoekautomaat	0	2	0
Handdoekrolautomaat papier/poetsrol	1	2	0
Handdoekrol katoen	12	5	7
Damesverbandcontainer (dvc)	10	6	1
Totalen	75	44	32

Algemene eisen	
AE.01	De Opdrachtgever zal de betrokken sanitaire voorzieningen van Opdrachtnemer huren. De sanitaire voorzieningen blijven in eigendom van Opdrachtnemer, echter het gebruiksrecht ligt, zolang de sanitaire voorzieningen worden gehuurd, bij Opdrachtgever.
AE.02	De voorzieningen mogen refurbished zijn, echter wel volledig schadevrij, schoon en hygiënisch.
AE.03	De voorzieningen dienen gedurende de contracttermijn werkend en representatief te zijn en blijven.
AE.04	De inschrijver dient 1 productlijn- en kleur te hanteren in haar aanbieding voor alle locaties.
AE.05	De kleur van voorzieningen dient wit- antraciet/zwart of metaal-kleur te zijn. Indien meerdere kleuren leverbaar zijn, wordt bij de gunning een keuze door de Opdrachtgever gemaakt.
AE.06	De voorzieningen dienen qua grootte en vorm passend te zijn in de bouwkundige situatie van de ruimtes van de locaties. Opdrachtgever stelt hiervoor een schouw beschikbaar.
AE.07	De voorzieningen, inclusief reparatieonderdelen, dienen gedurende de contracttermijn leverbaar te zijn.
AE.08	De voorzieningen zijn representatief, degelijk en gebruiksvriendelijk.
AE.09	De voorzieningen zijn hygiënisch en eenvoudig schoon te maken.
AE.10	De voorzieningen dienen afsluitbaar te zijn met een solide/betrouwbaar slot en te gebruiken zijn met een generieke sleutel. Deze sleutels worden op elke locatie beschikbaar gesteld aan Opdrachtgever.
AE.11	De voorzieningen dienen hangend aan de wand bevestigd te kunnen worden.
AE.12	De voorzieningen zijn van brandvrije- en/of brandvertragende materialen gemaakt.
AE.13	De voorzieningen dienen te zijn vervaardigd van materiaal welke krasvast en vingertasten niet zichtbaar zijn.
AE.14	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het geven van een instructie, plus naslagwerk, op elke locatie aan de schoonmakers en medewerkers van Opdrachtgever (ongeveer 6 personen per locatie).
AE.15	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het geven van een 'opfris' vulinstructie op verzoek van Opdrachtgever (1x per jaar).
AE.16	Van alle overige, niet opgenomen hygiënemiddelen staat het de opdrachtgever vrij om deze zelf elders in te kopen.
AE.17	Handzeep, textielhanddoekrollen en tissuepapierproducten voldoen aan criteria van een ISO type I milieukeurmerk.

AE.18	De inschrijver dient voldoende kennis en kunde in huis te hebben om de opdracht efficiënt en vakkundig uit te voeren. Inschrijver moet minimaal beschikken over de volgende certificeringen: - Kwaliteit- en milieuzorg ISO 9001 en 14001 (of vergelijkbaar).
	Communicatie
CE.01	Alle communicatie vanuit Opdrachtnemer dient centraal te verlopen via facilitaarmeldpunt@hltsamen.nl . Dit betreft storingen/onderhoud, werkbonnen, aanmelden bezoek en overig contact ten aanzien van dienstverlening.
CE.02	Opdrachtnemer initieert per kwartaal een operationeel-tactisch/strategisch overleg. Tijdens dit overleg wordt gesproken over de algemene voortgang van kwaliteit en de mogelijke mutaties in het bestek. Dit is tevens het moment voor advies op sturing van verbruik en marktontwikkelingen.
CE.03	Opdrachtnemer maakt van het overleg een gespreksverslag, dat binnen 10 werkdagen bij Opdrachtgever wordt aangeleverd.
CE.04	Opdrachtnemer levert per kwartaal een digitale managementrapportage op aan Opdrachtgever. Deze wordt besproken in het kwartaaloverleg. Hierin staan minimaal de volgende onderdelen beschreven: - aantal storingen en klachten op voorzieningsniveau per locatie - aantal verbruikte artikelen op voorzieningsniveau per locatie - aantal onderhouds- en servicemomenten - overige actiepunten en bijzonderheden
	Duurzaamheidseisen
DE.01	Alle aangeboden voorzieningen dienen gemaakt te zijn van recyclebaar materiaal.
DE.02	Alle secundaire/tertiaire verpakkingen zijn gemaakt van gerecycled materiaal.
DE.03	Alle verbruiksartikelen dienen biologisch afbreekbaar te zijn.
DE.04	Alle aangebonden voorzieningen en verbruiksartikelen zijn geproduceerd of verkregen op een manier die het milieu en de natuur zo min mogelijk belast. Opdrachtnemer gebruikt niet meer verpakking dan noodzakelijk is voor een kwalitatief goede aanlevering van bestelde producten.
DE.05	Voor het vervoer van en naar de locatie van Opdrachtgever dient gebruik gemaakt te worden van voertuigen welke ten minste aan de Euro-VI (voertuigen zwaarder dan 3500 kg) of Euro-6 norm (voertuigen lichter dan 3500 kg) voldoen.
DE.06	Per 1 januari 2025 dienen alle vervoers- en transportbewegingen ten behoeve van uitvoering van de Overeenkomst uitstootvrij te zijn. Uitstootvrij betekent zonder uitlaatemissie van broeikasgassen, verontreinigende gassen en deeltjes. Dit geldt voor de voertuigcategorieën M1, M2, N1 en N2.
DE.07	Opdrachtgever beheert de voorraad op dusdanige wijze dat er zo min mogelijk reisbewegingen (levermomenten) nodig zijn.
DE.08	Alle verbruiksartikelen voldoen aan de specifieke duurzaamheidseisen zoals opgenomen per verbruiksartikel in dit programma van eisen

	Facturatie-eisen
FE.01	Opdrachtgever stuurt maandelijks één verzamelfactuur (hierna: maandfactuur).
FE.02	De maandfactuur is specificatie per locatie waarbij alle voorzieningen apart benoemd worden.
FE.03	De maandfactuur wordt digitaal aangeboden via facturen@hltsamen.nl ter attentie van Team Facilitaire Zaken.
FE.04	De maandfactuur heeft de volgende tenaamstelling: Werkorganisatie HLTsamen t.a.v. Team Facilitaire Zaken Hoofdstraat 115 2181 EC Hillegom
FE.05	Facturen zonder juiste tenaamstelling worden niet voldaan, maar retour gestuurd aan Opdrachtnemer. Opdrachtnemer draagt dan zelf zorg voor aanpassing, ook als zij haar facturatie heeft uitbesteed aan een derde partij.
	Logistieke eisen
LE.01	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het leveren van de service-voorzieningen en artikelen.
LE.02	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het afleveren en wisselen van de serviceproducten (dvc's).
LE.03	Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het navullen en/of vervangen van services artikelen. Deze dienst wordt uitgevoerd door medewerkers van Provalu.
LE.04	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het, in overleg met de huidige leverancier en Opdrachtgever, vervangen van de huidige voorzieningen.
LE.05	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het direct retour meenemen van verpakkingsmaterialen van de nieuwe voorzieningen.
LE.06	Opdrachtgever heeft inspraak in de uitvoeringsplanning van Opdrachtnemer, zodat interne en externe dienstverlening doorgang kan blijven vinden.
LE.07	De voorzieningen dienen zo veel als mogelijk op dezelfde plaats te worden opgehangen als de huidige voorzieningen. Er wordt zoveel mogelijk gebruikt gemaakt worden van de reeds aanwezige boorgaten in de muur.
LE.08	Boorgaten van de oude voorzieningen, die ná het ophangen van de nieuwe voorzieningen nog zichtbaar blijven, worden door Opdrachtnemer gerestaureerd. Eventuele kosten die daaraan verbonden zijn, zijn voor Opdrachtnemer.
LE.09	Opdrachtgever beheert de voorraad op dusdanige wijze dat er zo min mogelijk reisebewegingen (levermomenten) nodig zijn.
LE.10	Opdrachtnemer neemt na afloop van het contract alle voorzieningen plus eventuele voorraden, in het kader van maatschappelijk verantwoord ondernemen, retour.
	Personeelseisen Opdrachtnemer

PE.01	Opdrachtgever ontvangt alle medewerkers van Opdrachtgever (hierna: medewerker) als gast. De medewerker houdt zich aan de huisregels van Opdrachtgever zoals vermeld op de webpagina's van de Gemeente Teylingen, Lisse en Hillegom.
PE.02	De medewerker draagt herkenbare bedrijfskleding die er verzorgd en representatief uit ziet.
PE.03	De medewerker meldt zich bij de receptie en volgt de aanwijzingen op. Op verzoek draagt de medewerker een leverancierspas of leveranciershesjes die bij vertrek weer wordt ingeleverd bij de receptie.
PE.04	De medewerker draagt de leveranciers-pas of hes nooit over aan derden.
PE.05	De medewerker dient te beschikken over een VOG. De VOG verklaringen dienen bij aanvang van de werkzaamheden aanwezig te zijn.
PE.06	De leveranciers-pas of hes is en blijft eigendom van Opdrachtgever. Bij verlies neemt de medewerker direct contact op met Opdrachtgever.
PE.07	In geval van calamiteiten of noodsituaties volgt de medewerker de aanwijzingen van de Bedrijfshulpverlener(s) op.
Storingen en (pro-actief) onderhoud	
SE.01	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een goede werking en uitstraling van de voorzieningen.
SE.02	Opdrachtnemer beschikt over een storingsmeldpunt (digitaal én telefonisch) waar storingen, defecten en overige verzoeken gemeld kunnen worden.
SE.03	Opdrachtgever meldt storingen via de bodes van de betreffende locatie en via het centrale Facilitair Meldpunt.
SE.04	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het 1 keer per jaar uitvoeren van een preventieve onderhoudsronde aan de voorzieningen en producten, op functionaliteit en representativiteit. Onderhoud vindt plaats in overleg met Opdrachtgever.
SE.05	Als voorzieningen en/of reparatieonderdelen niet meer leverbaar zijn, zorgt Opdrachtnemer alle voorzieningen te vervangen door nieuwe voorzieningen.
SE.06	Opdrachtgever ontvangt binnen 4 werkuren na melding, een ontvangstbevestiging van Opdrachtnemer met een terugkoppeling.
SE.07	Opdrachtnemer draagt zorg dat storingen binnen 2 werkdagen (16 uur) na melding, door Opdrachtgever verholpen worden.
SE.08	Opdrachtnemer voert onderhoud en reparaties kosteloos en in overleg met Opdrachtgever uit.
SE.09	Opdrachtgever ontvangt van Opdrachtnemer een digitale werkbond na elke levering of bij werkzaamheden op één van de locaties van Opdrachtgever, via facilitairmeldpunt@hltsamen.nl .
SE.10	Opdrachtgever informeert Opdrachtnemer vooraf als een levering- en/of serviceronde niet conform schema en contract kan worden uitgevoerd.

	Voorraadbeheer
VE.01	Opdrachtnemer initieert en beheert de voorraad van de verbruiksartikelen.
VE.02	Opdrachtgever stelt op elke locatie een ruimte beschikbaar voor voorraadbeheer.
VE.03	Opdrachtgever beheert de voorraad op dusdanige wijze dat er zo min mogelijk reisdrijvingen (levermomenten) nodig zijn.
VE.04	Absentie van de medewerkers van Opdrachtnemer mag in geen geval leiden tot het niet leveren van sanitaire verbruiksartikelen of niet wisselen van serviceproducten.
VE.05	Opdrachtnemer levert op regie extra voorraad als Opdrachtgever dit noodzakelijk vindt.

Eisen per voorziening, product en dienst	
	Damesverbandcontainers
DvcE.01	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het ophalen van de vuile containers en het plaatsen van de schone containers in de toiletruimten van de betreffende locaties.
DvcE.02	De containers dienen non-touch te openen zijn d.m.v. sensor aan de bovenzijde.
DvcE.03	De containers dienen voorzien te zijn van een geur neutraliserende vulling.
DvcE.04	De containers dienen geurdicht te zijn.
DvcE.05	De containers dienen bij het openen de inhoud te verbergen.
DvcE.06	De containers hebben een minimale inhoud van 14 liter.
DvcE.07	De frequentie van het wisselen van de containers is 1 x per 4 weken (13 x per jaar).
DvcE.08	Het extra omwisselen op afroep, binnen 2 werkdagen (16 uur) dient mogelijk te zijn.
	Foamautomaten en navullingen
FNE.01	De automaten dienen geschikt te zijn voor foam (schuim)-zeep.
FNE.02	De automaten dienen non-touch te bedienen te zijn.
FNE.03	De automaten dienen gebruik te maken van een navulbare flacon.
FNE.04	De automaten dienen een capaciteit te hebben van minimaal 750 doseringen per navulling.
FNE.05	De navulling dient huidvriendelijk en anti-allergeen te zijn.
FNE.06	De navulling dient foam (schuim) -zeep te zijn.
FNE.07	De navulling dient aantoonbaar (op verpakking) biologisch afbreekbaar en CO2 neutraal te zijn.
	Handdoekrolautomaat en handdoekrollen
HE.01	De automaten dienen een gesloten systeem te zijn.
HE.02	De automaten dienen geschikt te zijn voor 100% (bio) katoenen/linnen handdoekrollen.
HE.03	De automaten werken zodanig dat het gebruikte gedeelte automatisch oprolt na gebruik en hebben een gescheiden gedeelte voor het schone deel van de handdoekrol.
HE.04	De automaten dienen te zijn voorzien van een blokkering of afremmingsmechanisme voor de handdoekrol, om het verbruik te normaliseren.
HE.05	De handdoekrollen dienen minimaal 110 drogingen per rol mee te gaan.
HE.06	Scheurvorming en/of rafelvorming dient uitgesloten te worden.
HE.07	De handdoekrollen dienen een hoog absorberend vermogen te hebben.

	Luchtverfrisser
LE.01	De luchtverfrissers dienen op basis van verdamping te werken óf een elektronische (digitale) werking te hebben, dus geen mechanische werking.
LE.02	De luchtverfrissers dienen instelbaar te zijn op start- en eindtijd en sprayinterval.
LE.03	De luchtverfrissers dienen (automatisch) uit schakelbaar te zijn in de weekeinden.
LE.04	De luchtverfrissers dienen energievriendelijk te zijn m.b.t. het batterijgebruik.
LE.05	De luchtverfrissers dienen gebruik te maken van een navulbare flacon.
LE.06	De luchtverfrissers dienen geschikt te zijn voor een navulling dat geen drijfgassen zoals CFK's (chloorfluorkoolwaterstoffen) bevat en verspreidt.
LE.07	De navulling in de luchtverfrissers dient tijdig gewisseld te worden, aan de hand van het verbruik en conform de afgesproken frequentie.
LE.08	De navulling dient niet schadelijk voor de gezondheid van de gebruikers te zijn.
LE.09	De navulling dient geen vervuiling en/of aanslag achter te laten op de wanden en vloeren van de sanitaire ruimten.
	Toiletrolhouders en Toiletpapier
TE.01	De houders dienen geschikt te zijn voor twee rollen toiletpapier.
TE.02	De houders dienen geschikt te zijn voor 2-laags tissue/papier.
TE.03	Het toiletpapier dient 2-laags gerecycled tissue/papier te zijn.
TE.04	Het toiletpapier dient minimaal ca. 100 uitgestrekte meter per rol te bevatten.
TE.05	Het toiletpapier dient aantoonbaar biologisch afbreekbaar- en milieuvriendelijk geproduceerd te zijn.
	Vouwhanddoekautomaat en vouwhanddoeken
VE.01	De automaten dienen een gesloten systeem te zijn.
VE.02	De vouwhanddoeken dienen gemaakt te zijn van 2-laags, V-vorm, 100% gerecycled papier.
VE.03	De vouwhanddoeken dienen een hoog absorberend vermogen te hebben.