

# **Programma van Eisen (Conformiteitenlijst)**

## Programma van Eisen (Conformiteitenlijst)

Door voor deze aanbesteding een Inschrijving in te dienen, verklaart Inschrijver zich onvoorwaardelijk en volledig akkoord met de onderstaande eisen. Eventuele voortvloeiende kosten uit onderstaande eisen dient u te verwerken in uw prijsopgave. Onderstaande eisen kunnen dus niet leiden tot extra kosten.

### 1. Algemeen

| Eisen | Omschrijving  |
|-------|---|
| 1.1   | Opdrachtnemer levert nieuwe dispensers. Alle dispensers dienen tot dezelfde lijn te behoren.  |
| 1.2   | De door Opdrachtnemer aangeboden dispensers dienen in de kleur wit aangeboden te worden. Kleine kleurnuances zijn toegestaan.   |
| 1.3   | Opdrachtgever eist dat Opdrachtnemer zich flexibel opstelt. Opdrachtgever wil de mogelijkheid behouden om gedurende de contractperiode zonder financiële consequenties een locatie (met daarbij horende automaten) uit het contract te verwijderen. Ook moet het mogelijk zijn om per locatie het aantal automaten te wijzigen en daarbij het aantal automaten te reduceren of uit te breiden.  |
| 1.4   | Bij een eventuele uitbreiding van het aantal locaties eist Opdrachtgever de mogelijkheid om de sanitaire voorzieningen uit te kunnen breiden tegen dezelfde contractvoorwaarden als overeengekomen na onderhavige aanbesteding. Met betrekking tot de looptijd van deze automaten geldt dat deze dezelfde einddatum dienen te hebben zoals contractueel afgesloten. Alle automaten expireren conform het contract dus gelijktijdig. Uitbreidingen dienen te worden gerealiseerd uiterlijk 10 werkdagen na schriftelijke opdracht van Opdrachtgever. Bij eventuele uitbreidingen worden dezelfde automaten kosteloos geplaatst.  |
| 1.5   | Mutaties worden gedurende het jaar bijgehouden en verzameld. Na iedere mutatie wordt dit gecommuniceerd.  |
| 1.6   | Opdrachtnemer garandeert dat de door Opdrachtnemer geleverde producten gedurende de looptijd van de Overeenkomst van onveranderde, goede kwaliteit, kleur en vorm zijn en blijven en dat producten in alle opzichten voldoen aan de gebruikelijke eisen van deugdelijkheid, doelmatigheid, geschiktheid van taak, specificaties, overheidsvoorschriften, normen en milieubepalingen.  |
| 1.7   | Opdrachtnemer levert jaarlijks een document aan bij Opdrachtgever waarbij per locatie is aangegeven welke sanitaire supplies aanwezig zijn.   |
| 1.8   | Alle klachten van Opdrachtgever en haar personeel worden door Opdrachtnemer binnen 1 werkdag voor ontvangst bevestigd en voorzien van een reactie of de te verwachte termijn waarbinnen een reactie kan worden verwacht. Uiterlijk binnen 2 werkdagen na een klacht wordt een definitieve reactie gegeven. Alle klachten worden verzameld en meegenomen in de aan te leveren managementinformatie.  |
| 1.9   | Met betrekking tot de veiligheids- en kwaliteitseisen geldt dat alle producten dienen te voldoen aan: <ul style="list-style-type: none"><li>• de geldende NEN-normen;</li><li>• de geldende ARBO-normen;</li><li>• de geldende milieunormen;</li><li>• algemene kwaliteitseisen (geen fabricagefouten, goed product)</li><li>• algemene veiligheidseisen, waaronder brandveiligheid; deze houden onder andere in dat de inrichting de veiligheid van de gebruiker dient te waarborgen, zodanig dat:<ul style="list-style-type: none"><li>• bij brand geen toxische of corrosieve dampen ontstaan en er bij normaal gebruik geen allergische reacties ontstaan;</li><li>• bij normaal gebruik een minimale kans op verwondingen bestaat.</li></ul></li></ul> |

## 2. Functioneel

| Eisen | Omschrijving   |
|-------|--|
| 2.1   | De dispensers verkleuren niet onder invloed van zonnestraling, het gebruik van schoonmaak- en desinfectiemiddelen.   |
| 2.2   | Dispensers zijn onderhoudsvrij en eenvoudig te reinigen.   |
| 2.3   | De dispensers zijn gebaseerd op een stabiele verkooplijn zodat bij vervanging/reparatie dezelfde lijn kan worden gehandhaafd.  |
| 2.4   | Dispensers zijn identiek (qua uitstraling) en blijven dat gedurende de contractperiode.  |
| 2.5   | Dispensers mogen niet (na) lekken.   |
| 2.6   | Dispensers zijn eenvoudig afsluitbaar met één universele sleutel.  |
| 2.7   | Dispensers dienen kras-, stoot- en slijtvast, lichtecht, vochtongevoelig (tegen kromtrekken) en chemicaliënbestendig te zijn afgewerkt. De dispensers dienen geschikt te zijn voor de (verschillende) doelgroep(en) van opdrachtgever. |

## 3. Specifieke eisen per dispenser

| Eisen | Omschrijving   |
|-------|--|
| 3.1   | Toiletrolhouder <ul style="list-style-type: none"><li>• Capaciteit voor 2 rollen toiletpapier;</li><li>• Eenvoudig te bevestigen aan de wand.</li></ul>  |
| 3.2   | Handdoekautomaat tbv vouwdoekjes <ul style="list-style-type: none"><li>• Papieren handdoeken in de kleur wit;</li><li>• Capaciteit voor minimaal 300 handdoekjes;</li><li>• Eenvoudig te bevestigen aan de wand.</li></ul>   |
| 3.3   | Zeeppdispenser: <ul style="list-style-type: none"><li>• Handzeep foam.</li><li>• Eenvoudig te bevestigen aan de wand.</li></ul>  |
| 3.4   | Hygiënebox <ul style="list-style-type: none"><li>• Box moet verwisselbaar zijn;</li><li>• Voorzien van geurneutralisering;</li><li>• Voorzien van klep om inkijk te voorkomen;</li><li>• Frequentie van leging zo vaak als nodig, ervoor zorgende dat er geen overlast ontstaat zoals geuroverlast, slechte hygiëne of overvolle boxen</li></ul> |
| 3.5   | Luchtverfrisser <ul style="list-style-type: none"><li>• Verstuiver of verdamper met batterij;</li><li>• Eenvoudig te bevestigen aan de wand.</li><li>• Voldoen aan de IFRA richtlijnen kamergeuren;</li><li>• 2x per jaar wisselen van geur;</li><li>• Vullen, wisselen van geur en vervangen van batterijen door opdrachtnemer.</li></ul>       |
| 3.6   | Toiletborstel + houder <ul style="list-style-type: none"><li>• Houder met gesloten bovenkant</li><li>• Houder geschikt voor gangbare toiletborstel;</li><li>• Houder eenvoudig schoon te maken;</li><li>• Toiletborstel gemiddeld 1x per jaar vervangen;</li><li>• Eenvoudig te bevestigen aan de wand.</li></ul>                                |

|     |   |
|-----|---|
| 3.7 | Seatcleaner <ul style="list-style-type: none"> <li>• Eenvoudig te bevestigen aan de wand.</li> <li>• Spray geschikt om te gebruiken in combinatie met het aangeboden toiletpapier.</li> </ul> |
| 3.8 | Poestrolhouder (Torkrol) <ul style="list-style-type: none"> <li>• Eenvoudig te bevestigen aan de wand.</li> <li>• Capaciteit voor 1 poetsrol;</li> </ul>                                      |

#### 4. Service en onderhoud

| Eisen | Omschrijving   |
|-------|--|
| 4.1   | Indien een automaat gedurende de contractperiode niet of niet naar behoren functioneert als gevolg van een technische storing aan de automaat dient na melding binnen 24 uur de storing kosteloos te worden verholpen of wordt een nieuwe automaat geplaatst, deze storing dient afgemeld te worden. |
| 4.2   | Opdrachtnemer dient werkzaamheden achteraf per mail af te melden aan Opdrachtgever.  |
| 4.3   | Op alle huurartikelen dient Opdrachtnemer (preventief) onderhoud te plegen.  |
| 4.4   | De te gebruiken energiezuinige batterijen dienen preventief vervangen te worden door opdrachtnemer, zodat de werking, van bijvoorbeeld een luchtverfrisser, altijd doorgaat. De levering, vervanging en het afvoeren van de batterijen is voor rekening van Opdrachtnemer.                           |
| 4.5   | Met betrekking tot de luchtverfrisser geldt dat Opdrachtnemer verantwoordelijk is voor het vullen van geurvloeistof.   |
| 4.6   | Hygiëneboxen dienen bij wisseling volledig omgewisseld te worden (box voor box)  |
| 4.7   | Frequentie van leging (Hygiëneboxen) vinden wekelijks plaats ervoor zorgende dat er geen overlast ontstaat zoals geuroverlast, slechte hygiëne of overvolle boxen.   |
| 4.8   | Eventuele vervanging van automaten door gebreken/defecten ongeacht de oorzaak dient Opdrachtnemer kosteloos te vervangen.  |
| 4.9   | Op verzoek wordt er kosteloos een extra gebruikersinstructie gegeven aan de schoonmaakmedewerkers van het schoonmaakbedrijf van het geleverde  |

#### 5. Medewerkers

| Eisen | Omschrijving   |
|-------|--|
| 5.1   | Nadrukkelijk wordt gesteld dat Opdrachtgever grote waarde hecht aan professionaliteit en gastvrije dienstverlening;  |
| 5.2   | De uitvoerende medewerkers dienen tijdens de uitvoering van de werkzaamheden gekleed te zijn in bedrijfskleding welke is voorzien van een bedrijfslogo of een ander kenmerk van Opdrachtnemer;   |
| 5.3   | Voor medewerkers van Opdrachtnemer geldt dat zij de Nederlandse taal beheersen;  |
| 5.4   | Voor medewerkers van Opdrachtnemer gelden dezelfde gedragsregels als voor medewerkers in dienst van Opdrachtgever. Dit betekent dat vertrouwelijke situaties/informatie/documenten die hen onder ogen komt niet naar buiten mag worden gebracht. |
| 5.5   | Iedere medewerker is in staat zich te allen tijde te kunnen legitimeren op grond van een geldig legitimatiebewijs.   |

|     |  |
|-----|--|
| 5.6 | Opdrachtgever behoudt zich het recht voor medewerkers van Opdrachtnemer de toegang tot haar gebouwen en terreinen te ontzeggen als blijkt dat medewerkers ongeschikt of onbekwaam zijn naar het oordeel van Opdrachtgever of als medewerkers zich niet houden aan de door Opdrachtgever gestelde voorschriften en geldende huis- en gedragsregels. |
|-----|--|

## 6. Demontage, afvoer en montage

| Eisen | Omschrijving   |
|-------|--|
| 6.1   | Op verzoek van Opdrachtgever geldt gedurende de overeenkomst voor het plaatsen en gebruiksklaar opleveren van een automaat een maximale termijn van 5 werkdagen.   |
| 6.2   | Opdrachtnemer dient akkoord te gaan met demontage, eventueel uitgevoerd door een nieuwe leverancier aan het einde van de overeenkomst, indien van toepassing.  |
| 6.3   | Opdrachtnemer zorgt ervoor dat bij einde overeenkomst de automaten binnen twee weken worden opgehaald.   |
| 6.4   | Montage en/of demontagekosten zijn altijd voor rekening van Opdrachtnemer. Montage dient op een dergelijke manier plaats te vinden dat zo min mogelijk schade wordt toegebracht aan de wand waarop de automaten zijn bevestigd. Eventuele schade welke redelijkerwijs te voorkomen was geweest bij adequate montage zal op kosten van Opdrachtnemer worden hersteld. |
| 6.5   | Het bijplaatsen van nieuwe automaten kan alleen plaatsvinden na goedkeuring van de contactpersoon bij afdeling Facilitair en Huisvesting   |
| 6.6   | Opdrachtnemer maakt waar mogelijk gebruik van bestaande boorgaten. Indien dit op esthetisch of technische gronden niet mogelijk blijkt dan volgt eerst overleg met Opdrachtgever. De niet gebruikte gaten worden dichtgemaakt.   |
| 6.7   | Na montage worden de dispensers gelijk voorzien van vullingen;   |
| 6.8   | Opdrachtnemer demonteert (kosteloos) de huidige automaten en verzamelt deze centraal zodat deze door de huidige leverancier opgehaald kunnen worden.   |
| 6.9   | Alle verpakkingsmaterialen van de automaten, evenals alle overige afval met betrekking tot de installatie, wordt door Opdrachtnemer zelf afgevoerd.  |

## 7. Voorraadbeheer

| Eisen | Omschrijving  |
|-------|---|
| 7.1   | Opdrachtnemer zorgt ervoor dat er direct na montage voldoende voorraad aanwezig is om de dispensers te vullen tot het volgende moment van bijvullen van de voorraad;  |
| 7.2   | Opdrachtnemer mag zelf de frequentie van levering van de verbruiksmaterialen bepalen. De locaties zijn het hele jaar door in gebruik;   |
| 7.3   | Indien door gewijzigd verbruik de voorraad eerder op is dan verwacht, dan kan Schoonmaakdienstverlener van Opdrachtgever een bestelling plaatsen. De maximale levertijd van deze bestellingen, mits voor 16.00 uur besteld, is één (1) werkdag. |
| 7.4   | Opdrachtnemer kan de locaties bezoeken voor het afleveren van verbruiksartikelen van maandag tot en met vrijdag tussen 09.00 en 16.00 uur.  |
| 7.5   | Herlevering van foutief besteld/beschadigde artikelen en/of manco's worden binnen één (1) werkdag, na melding, geleverd. Opdrachtnemer draagt zorg voor het retour nemen van verkeerde bestelde/onjuist geleverde artikelen.                    |

## 8. Contract,- en leveranciersmanagement

| Eisen | Omschrijving  |
|-------|---|
| 8.1   | <p><b>Overlegstructuur</b></p> <p><u>Operationeel (wekelijks)</u><br/>Overleg met betrekking tot operationele gang van zaken vindt, indien noodzakelijk, wekelijks plaats tussen servicemedewerkers en de Servicedesk van Waterschap Vallei en Veluwe.</p> <p><u>Tactisch (4x per jaar)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kwaliteit van dienstverlening;</li> <li>• Evaluatie en beoordeling contract;</li> <li>• Kwaliteit processen;</li> <li>• Trendanalyse meldingen, klachten en storingen;</li> <li>• Knelpunten en verbeteracties;</li> <li>• Financiële resultaten;</li> <li>• Budget versus realisatie, toelichting op afwijkingen;</li> <li>• Status lopende projecten;</li> <li>• Bespreken planning.</li> </ul> <p><u>Strategisch (1x per jaar)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Algemene evaluatie en beoordeling contract;</li> <li>• Ontwikkelingen prestaties - kwaliteit dienstverlening (KPI, eventuele knelpunten en verbeteracties);</li> <li>• Bespreken relevante ontwikkelingen opdrachtgever en leverancier;</li> <li>• Bespreken relevante ontwikkelingen opdrachtgever en leverancier;</li> <li>• Contract: Budget versus realisatie, toelichting op afwijkingen;</li> <li>• Eventuele formele wijzigingen contractstatus (aanpassingen die effect hebben op aard activiteiten, omvang, looptijd et cetera);</li> <li>• Trends en ontwikkelingen bespreken.</li> </ul> |
| 8.2   | <p><b>Managementinformatie</b></p> <p>Opdrachtnemer voorziet Opdrachtgever eens per kwartaal van zo goed mogelijke managementinformatie. Tijdens uitvoering van de Opdracht stemmen Opdrachtgever en Opdrachtnemer de inrichting hiervan af. Opdrachtnemer levert minimaal de volgende managementinformatie aan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aantal dispensers en omzet gespecificeerd per soort, locatie;</li> <li>• Het aantal geleverde verbruiksartikelen gespecificeerd per artikel per locatie;</li> <li>• Mutaties in het contract per locatie t.o.v. het vorige jaar;</li> <li>• Overzicht van klachten/opmerkingen en de termijn en wijze van afhandeling;</li> <li>• Overzicht van service aanvragen en storingsmeldingen, per locatie inclusief reactietijden;</li> <li>• Overzicht van extra uitgevoerde opdrachten;</li> <li>• Leveringsbetrouwbaarheid;</li> <li>• Overzicht van de gefactureerde bedragen gespecificeerd per vaste kosten, variabele kosten en extra aanvragen.</li> </ul>  |
| 8.3   | <p><b>Facturatie</b></p> <p>Opdrachtgever gaat met Opdrachtnemer nadere afspraken maken over de facturatie. De facturatie dient in ieder geval te voldoen aan onderstaande eisen:</p>   |

|  |   |
|--|---|
|  | <p><u>Digitale facturatie</u><br/>Factuur digitaal versturen als PDF naar <a href="mailto:Facturen@vallei-veluwe.nl">Facturen@vallei-veluwe.nl</a></p> <p><u>Noodzakelijke informatie op factuur</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Betreffende inkoopordernummer en contractnummer.</li> <li>• Naam contactpersoon Waterschap Vallei en Veluwe</li> <li>• Factuuradres:<br/>Waterschap Vallei en Veluwe<br/>Postbus 4142<br/>7320 AC Apeldoorn</li> </ul> <p>Facturatie wordt nader afgestemd, maar mogelijk als volgt:</p> <p><b>Opdrachtnemer stuurt één (1) verzamelfactuur per budgetcode per maand, met (eventueel) onderscheid per locatie. Facturen worden eens per maand achteraf ingediend.</b></p> <p><i>*Zie ook algemene inkoopvoorwaarden van Waterschap Vallei en Veluwe</i></p> |
|--|---|

### 9. Persoonsgegevens

| Eisen | Omschrijving  |
|-------|---|
| 9.1   | Opdrachtnemer dient te voldoen aan de wet- en regelgeving ten aanzien van persoonsgegevens.   |
| 9.2   | Opdrachtnemer verklaart ten opzichte van Opdrachtgever dat zij zich er van bewust is dat het verwerken van Persoonsgegevens ten behoeve van Opdrachtgever onderworpen is aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Deze verordening is van toepassing op de verwerking van persoonsgegevens in het kader van de activiteiten van een vestiging van een Verwerkingsverantwoordelijke of een Verwerker in de Unie, ongeacht of de verwerking in de Unie plaatsvindt; |
| 9.3   | Opdrachtnemer dient persoonsgegevens die zij verwerkt, op behoorlijke en zorgvuldige wijze en in overeenstemming met de AVG te verwerken.   |

### 10. Bestelportal

| Eisen | Omschrijving   |
|-------|--|
| 10.1  | Het bestelportal is 24/7 online toegankelijk via een webbrowser, zonder installatie van extra software.  |
| 10.2  | Het bestelportal toont real-time beschikbaarheid van producten   |
| 10.3  | Het bestelportal ondersteunt het aanmaken van verschillende gebruikers met bijbehorende rechten (bijv. bestellen, inzien facturen, rapportages). |
| 10.4  | Het is mogelijk om bestelhistorie en orderstatussen in te zien.  |
| 10.5  | De portal biedt inzicht in verbruik (per locatie en per periode) en ondersteunt het genereren van rapportages.                                   |
| 10.6  | Het systeem ondersteunt het werken met vaste bestellijsten per locatie.  |
| 10.7  | Het bestelportal is beschikbaar in het Nederlands.   |