

Bijlage 1: Programma van eisen

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

Algemene-eisen	
Eis	Omschrijving
1.	Opdrachtnemer voldoet gedurende de looptijd van de overeenkomst aan alle geldende wet- en regelgeving en draagt er zorg voor dat de sanitaire supplies en verbruiksmiddelen eveneens voldoen aan alle geldende wet- en regelgeving.
2.	Opdrachtnemer wijst een vaste contactpersoon aan die als aanspreekpunt voor Opdrachtgever en de afzonderlijke locaties zal fungeren. Tevens wijst Opdrachtnemer een vaste vervanger aan voor deze persoon.
3.	Opdrachtnemer beschikt over een servicepunt, waar inlichtingen kunnen worden verkregen en vragen en klachten kunnen worden gedeponereerd. Dit servicepunt dient op werkdagen tijdens kantooruren (08:00 uur tot 17:00 uur), telefonisch en per e-mail bereikbaar te zijn. Opdrachtgever krijgt binnen twee werkdagen een terugkoppeling op de klacht, waarna partijen een oplostermijn voor de klachtafhandeling afstemmen.
4.	Er wordt door Opdrachtnemer tweemaal per jaar een managementrapportage aangeleverd met o.a. de verbruiksgegevens, (vervangen) apparatuur per ruimte en locatie, klachten en de afhandeling hiervan en financieel overzicht met daarin o.a. kosten voor molest en alle andere kosten naast het bedrag per gebruiker.
5.	Opdrachtgever doet via AFAS Insite/Outsite meldingen van kapotte voorzieningen. Opdrachtgever krijgt binnen twee werkdagen een terugkoppeling met een voorstel voor een oplossing, inclusief oplostermijn.

Medewerkers	
Eis	Omschrijving
6.	Medewerkers en chauffeurs, die op locatie van Opdrachtgever komen, dragen herkenbare Bedrijfskleding en spreken Nederlands.
7.	De medewerkers van Opdrachtnemer kunnen zich identificeren.
8.	De medewerkers van Opdrachtnemer zijn in staat om zich in een onderwijsomgeving te kunnen gedragen en zich professioneel op te stellen naar oordeel van de Opdrachtgever.
9.	De medewerkers van Opdrachtgever houden zich aan de huisreglementen van de school of het gebouw waar hij/zij het onderhoud van sanitaire supplies uitvoert naar oordeel van de Opdrachtgever.

Implementatie	
Eis	Omschrijving
10.	De implementatie wordt na gunning door Opdrachtnemer uitgewerkt in een implementatieplan. Hierin is een planning opgenomen. Voor een optimale overgang van het contract kan de implementatie gefaseerd worden uitgevoerd. Dit is in afstemming en na akkoord van Opdrachtgever. De sanitaire supplies worden gebruiksklaar aangeleverd en gemonteerd.
11.	Opdrachtnemer verwijdt kosteloos alle huidige voorzieningen die aanwezig zijn op de locaties van Opdrachtgever en verzamelt deze op een aangewezen centrale plek door de locatieverantwoordelijke.
12.	Op verzoek van de locatie is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor de afstemming met de huidige leverancier over de afvoer van de verwijderde voorzieningen.
13.	De sanitaire supplies worden zoveel mogelijk op dezelfde plaats gehangen als de huidige supplies. Er wordt zo min mogelijk in de muren geboord en er dient zoveel mogelijk gebruik te worden gemaakt van de aanwezige boorgaten, tenzij Opdrachtgever aangeeft een andere plek te wensen. De zichtbare gaten die zijn ontstaan door het verwijderen van de oude supplies worden door Opdrachtnemer in overleg met Opdrachtgever onzichtbaar weggewerkt.
14.	Na montage en oplevering, en gedurende de overeenkomst, organiseert

	Opdrachtnemer een instructiemoment over het gebruik en de schoonmaak per locatie voor de medewerkers van Opdrachtgever waaronder het gecontracteerde schoonmaakpersoneel. Daarnaast levert Opdrachtnemer aan Opdrachtgever een schriftelijk onderhoudsplan en voldoende reservemiddelen om de supplies te kunnen openen.
15.	De implementatie vindt in eerste instantie plaats in de week van 12-05-2025, tenzij door Opdrachtgever en Opdrachtnemer in gezamenlijk overleg een nadere datum wordt overeengekomen.
Kritische prestatie indicatoren	
Eis	Omschrijving
16.	Gedurende de contractperiode beoordeelt Opdrachtgever de kwaliteit van de dienstverlening twee maal per jaar aan de hand van onderstaande kritische prestatie-indicatoren (KPI's). Het doel hiervan is om de kwaliteit van dienstverlening te borgen en te verbeteren en zo actief te werken aan een duurzame relatie. Opdrachtgever evalueert tijdens het overleg de bevindingen met opdrachtnemer. KPI's • Klachtafhandeling binnen de afgesproken termijn, norm: 95% van alle klachten. • Voldoende voorraad (niet misgrijpen), norm 99% van alle bijvulmomenten (iedere werkdag) moet voldoende voorraad beschikbaar zijn.
17.	De verantwoordelijkheid voor de monitoring van de KPI's ligt bij Opdrachtnemer. Opdrachtnemer toont aan dat bovenstaande KPI's behaald zijn met valide en aantoonbaar betrouwbare informatie. Opdrachtnemer levert bij start van de overeenkomst aan Opdrachtgever een plan van aanpak over de wijze van monitoren, de wijze van rapporteren, beheersmaatregelen en mogelijke verbetermaatregelen. Opdrachtgever bepaalt of deze aanpak voldoet. Als dit niet zo is, dan past Opdrachtnemer zijn aanpak aan.
18.	Zijn KPI's niet behaald? Dan stelt Opdrachtnemer binnen twee weken een verbeterplan op. Als Opdrachtgever akkoord is met het plan wordt het binnen twee weken uitgevoerd. In het plan staat aangegeven wanneer de beschreven resultaten behaald zijn. Wanneer het resultaat niet behaald wordt mag Opdrachtgever 5% van de maandfactuur in houden. Het hierboven genoemde laat alle overige rechten van Opdrachtgever, die zij onder meer op basis van de overeenkomst en de Algemene Inkoopvoorwaarden heeft, onverlet.

Bedrijfsvoering	
Eis	Omschrijving
19.	De werkzaamheden (montage van de sanitaire supplies en aflevering van de verbruiksmiddelen) vinden plaats binnen de reguliere openingstijden van de locaties middels een planning, waarbij overlast zo veel mogelijk wordt voorkomen. Indien er van de planning wordt afgeweken, wordt dit minimaal een week van te voren door Opdrachtnemer schriftelijk aan Opdrachtgever aangegeven.
20.	De opdrachtnemer stelt samen met de locatieverantwoordelijke van de Opdrachtgever vast wanneer welke werkzaamheden uitgevoerd worden rondom de installatie van de nieuwe sanitaire supplies.
21.	De aflevering en aanvulling van de verbruiksmiddelen vinden één keer per maand plaats op alle locaties van Opdrachtgever en zullen plaats vinden in de daarvoor aangewezen voorraadruimten in de diverse panden van Opdrachtgever.
22.	In de prijs per gebruiker dient te zijn inbegrepen: • Het leveren van een plan voor de voorbereiding, levering, plaatsing en nazorg van het geleverde; • volledig afgeleverd en geplaatst zijn op de daadwerkelijke plaats van gebruik; • reparatiewerkzaamheden bij storingen en vervanging indien noodzakelijk; • gebruiksklaar gemonteerd; • Afvoeren van vrijgekomen emballage van dispensers; • Het retour nemen van gebruikte handdoekrollen; • Het omwisselen van dameshygiënecontainers; • Het op verzoek geven van technische instructie aan de technische medewerkers op de locaties over montage, demontage en eenvoudige reparaties enz; • Het geven van een gebruikersinstructie aan de beheerders;

	Alle verbruiksmiddelen en het bijvullen daarvan; Een inventarisatielijst van het jaarverbruik voor 2024 (januari t/m november) op organisatieniveau wordt als bijlage bij deze aanbestedingsleidraad gepubliceerd.
23.	Alle sanitaire supplies zijn nieuw en van een vandaalbestendige gedegen kwaliteit zonder materiaal- en fabricagefouten en tevens bruikbaar door mindervaliden. Onder vandaalbestendige gedegen kwaliteit verstaat Opdrachtgever dat de supplies dienen krasbestendig, stoot- en slijtvast, lichtecht, vochtongevoelig (tegen kromtrekken) en chemicaliënbestendig dienen te zijn afgewerkt en te worden opgeleverd.
24.	De sanitaire supplies, evenals reserveonderdelen, zijn tot minimaal 6 jaren na ingangsdatum van de Overeenkomst leverbaar.
25.	De sanitaire supplies zijn gedurende de looptijd van de Overeenkomst van onveranderde, goede kwaliteit en producten voldoen aan de gebruikelijke eisen van deugdelijkheid, doelmatigheid, taak geschiktheid, afwerking, normen, specificaties en overheidsvoorschriften. Daarnaast vormen de supplies per locatie een eenheid in kleurstellingen, vormgeving, etc ter bevordering van de beleving.
26.	Alle sanitaire supplies zijn goed afsluitbaar met één generieke sleutel en zonder sleutel niet te openen door gebruikers.
27.	Opdrachtnemer levert per locatie van Opdrachtgever het aantal (generieke) sleutels dat de betreffende locatie wenst. Indien (een locatie van) Opdrachtgever gedurende de looptijd van de Overeenkomst extra sleutels wenst, worden deze kosteloos geleverd door Opdrachtnemer.
28.	Opdrachtgever heeft gedurende de looptijd van de overeenkomst het recht om maximaal 5% van de hardware kosteloos retour te geven aan Opdrachtnemer.
29.	Na afloop van de overeenkomst werkt Opdrachtnemer mee aan een zo soepel mogelijke overgang naar een andere partij en gaat akkoord dat de nieuwe partij de sanitaire supplies verwijderd. Alle sanitaire voorzieningen worden op een met Opdrachtgever afgesproken datum opgehaald.
30.	Opdrachtnemer is in bovenstaand geval verantwoordelijk het wegwerken van overgebleven zichtbare elementen, zoals boorgaten dienen onzichtbaar te worden weggewerkt en (dubbelzijdig) plakband dient volledig te worden verwijderd inclusief residu.

Verbruiksmiddelen	
Eis	Omschrijving
31.	Vouwhanddoekautomaat en verbruiksmiddelen: a) Voorraadindicatievenster; b) Wit gerecycled abs kunststof / glad oppervlak; c) Eenvoudig te bevestigen aan gipswand of tegel; d) Handdoekjes 2-laags papier wit, in water oplosbaar, sterk, goed water opneembaar e) Z-vouw, circa 23-24 cm breed.
32.	Zeepautomaat foam t.b.v. toiletten en verbruiksmiddelen: a) Voorraadindicatievenster; b) Lekvrij en gesloten systeem; c) Eenvoudig te bevestigen aan gipswand of tegel; d) Wit gerecycled abs kunststof / glad oppervlak; e) Ongeparfumeerd; f) Anti-allergeen; g) Foam flaconvulling; h) Indien de zeepautomaat niet boven de wasbak hangt, dient een lekbakje onder de zeepautomaat aanwezig te zijn.
33.	Toiletgarnituur: a) Toiletborstel in combinatie met wandhouder; b) Universele borstel, inclusief jaarlijkse vervanging door Opdrachtnemer, ook los verkrijgbaar;

	c) Wandmodel met uitneembaar bakje, zonder inkijk, 20 cm boven vloer, tegen achterwand inclusief jaarlijkse vervanging door Opdrachtnemer; d) Eenvoudig te bevestigen aan gipswand of tegel; e) Wit gerecycled abs kunststof / glad oppervlak.
34.	Toiletrolautomaat en verbruiksmiddelen: a) Twee laags wit tissue; b) Afmeting per vel minimaal 10x12,5 cm; c) Capaciteit van minimaal twee rollen, met optie 2 naast elkaar; d) Continue systeem, altijd reserverol beschikbaar; e) Reguleerbaar verbruik / remsysteem op toiletrol; f) Papier in water oplosbaar; g) Eenvoudig te bevestigen aan gipswand of tegel; h) Wit gerecycled abs kunststof / glad oppervlak.
35.	Geurdispenser en verbruiksmateriaal: a) Opdrachtnemer garandeert een continue werking van de luchtverfrissers; b) Eenvoudig te bevestigen aan gipswand of tegel; c) Wit gerecycled abs kunststof / glad oppervlak; d) Geur gewisseld bij elke onderhoudsbeurt; e) Verstuiving moet zodanig zijn dat methodefouten door schoonmaak doordat de luchtverfrisser op de vloer terecht komt voorkomen worden. Dus geen residu achterlaten (een sprayende functie i.p.v. een verdampende functie op basis van batterijen).
36.	Dames-hygiëne container: a) 2 wekelijkse wisseling, in afstemming met Opdrachtgever zal op sommige locaties een 4 wekelijkse wisseling afdoende zijn (full service); b) Wandmodel, 20 cm boven vloer geplaatst; c) Vulopening zonder inkijk; d) Eenvoudig wisselbaar; e) Geurvrij, desinfecterende vloeistof; f) Wit gerecycled abs kunststof / glad oppervlak.
37.	Papierrollen dispenser en verbruiksmiddelen: a) Wandmodel (groot en klein); b) Eenvoudig te bevestigen aan gipswand of tegel; c) Wit gerecycled abs / doorzichtig kunststof / glad oppervlak; d) Eenvoudig te wisselen

Facturatie	
Eis	Omschrijving
38.	Per jaar wordt een vast bedrag vastgesteld op basis van het aantal gebruikers (leerlingen, medewerkers). Jaarlijks wordt in de maand februari het aantal gebruikers voor het nieuwe kalenderjaar door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer doorgegeven. Op basis van dit gebruiksaantal wordt het daaropvolgende kalenderjaar gefactureerd.
39.	Per maand achteraf zal één digitale factuur worden verstuurd per locatie naar het opgegeven emailadres van Opdrachtnemer.
40.	De aangeboden prijzen zijn all-in, dat wil zeggen er geen kosten of toeslagen in rekening worden gebracht voor welke activiteit dan ook.
41.	Eenmaal per jaar, steeds in januari, voor het eerst in 2026 kunnen de prijzen worden geïndexeerd. Basis voor indexatie is de consumenten prijsindex voor alle bestedingen CBS, (2015=100), van oktober van het voorafgaande jaar, uitgegeven door het CBS. Indexeringen worden 3 maanden vooraf schriftelijk kenbaar gemaakt aan de betreffende contactpersoon van Opdrachtgever. Voorbeeld: indexcijfer * tarief per gebruiker = tarief per gebruiker voor het volgende jaar