

Bijlage 10 Pakket van Eisen

1. Algemeen	
1.1	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.
1.2	De te leveren dispensers worden gemonteerd en gebruiksklaar opgeleverd, inclusief de bijbehorende vulling.
1.3	Opdrachtnemer dient gedurende de implementatieperiode een vast contactpersoon met één telefoonnummer en mailadres toe te wijzen. Deze contactpersoon van de Opdrachtnemer is tijdens de implementatie het eerste aanspreekpunt voor Opdrachtgever.

2. Eisen met betrekking tot implementatie	
E2.1	Gedurende de overgangsfase naar een nieuw contract zorgt u voor actieve medewerking. Ook voorziet u de gemeente van informatie indien hierom gevraagd wordt.
2.2	Sanitaire voorzieningen worden zo geplaatst dat er beweeg-, werk – en schoonmaakruimte overblijft.
2.3	Opdrachtnemer is verplicht om op aanvraag/wens van de gemeente reeds gedemonteerde sanitaire voorzieningen kosteloos te verplaatsen.
2.4	<p>Opdrachtnemer inventariseert waar, welke en hoeveel sanitaire artikelen er hangen op de verschillende locaties. Na afloop van de montage periode draagt de Opdrachtnemer een digitaal overzicht aan in een gangbaar en door Opdrachtgever te bewerken bestandsformaat. Deze kan afwijken van de indicatie die gegeven wordt in bijlage 9.</p> <p>Minimaal de volgende informatie wordt aangeleverd:</p> <ul style="list-style-type: none">- NAW gegevens locatie;- Omschrijving dispensers (conform prijslijst en aangevuld met zowel soort als type naam en/of nummer van leverancier);- aantallen- gebouw- verdieping- ruimtenummer <p>Deze gegevens incl. de eventuele mutatie, maken onderdeel uit van de managementrapportage gedurende de contractperiode.</p>
2.5	<p>Opdrachtnemer is bij het demonteren en/of monteren van de sanitaire voorzieningen verantwoordelijk voor:</p> <ul style="list-style-type: none">- De afstemming met de voorgaande leverancier van sanitaire voorzieningen wanneer de demontage en montage van de sanitaire voorzieningen plaats gaat vinden. De eindgebruikers dienen te allen tijde te beschikken over werkende voorzieningen.- De sanitaire voorzieningen dienen zorgvuldig gedemonteerd en gemonteerd te worden in overleg met Opdrachtgever, zodat schade wordt voorkomen en de sanitaire voorzieningen op de juiste plek worden geplaatst.- Schade aan eigendommen van de Opdrachtgever, voortkomend uit plaatsing van de sanitaire voorzieningen, wordt verhaald op Opdrachtnemer.- Opdrachtnemer draagt zorg voor het bruikbaar een deugdelijk verpakken/ompakken van goederen.- De nieuwe sanitaire voorzieningen dienen, waar mogelijk, over de boorgaten in de wand gedemonteerd te worden. Indien dit niet mogelijk is, dienen de gaten onzichtbaar te worden gemaakt, waarbij de kleur van de vulling overeenkomt met de tegel en/of voeg. Indien opdrachtnemer hierin verzuimt, zal Opdrachtgever, op kosten van Opdrachtnemer, een derde inhuren voor het onzichtbaar maken van

	gaten. Opdrachtnemer ruimt ook het boorgruis op voor eventuele nieuwe gaten. Deze eisen gelden gedurende de gehele contractperiode.
2.6	Mogelijke kosten ten aanzien van montage van de sanitaire voorzieningen zijn te allen tijde voor rekening van de opdrachtnemer, dit betreft ook de demontage en bijbehorende afvoer (inclusief huidige sanitaire voorzieningen)

3. Eisen met betrekking tot de dienstverlening en uitvoering	
3.1	Bij de uitvoering van de werkzaamheden (waaronder ook wordt verstaan leveringen) zal de Opdrachtnemer rekening houden met de bedrijfsvoering en het primaire proces van de desbetreffende locatie. Opdrachtnemer voert zijn werkzaamheden uit op, in overleg, afgesproken tijden. Opdrachtnemer bepaalt binnen de genoemde tijden de inzet van mensen, met als voorwaarde een minimale verstoring van het primaire proces en in sommige gevallen geen verstoring van het primaire proces.
3.2	Dienstverlening en/of leveringen welke invloed hebben op de continuïteit van de bedrijfsvoering van Opdrachtgever, kunnen niet worden onderbroken. Stakingen kunnen niet onder "overmacht" worden geschaard.
3.3	Opdrachtnemer draagt bij de sanitaire voorzieningen en benodigdheden zorg voor instructies (incl. benodigde materiaal) ten behoeve van de schoonmaakmedewerkers.
3.4	Opdrachtnemer voert eventuele 'afroep' dienstverlening niet eerder uit dan nadat Opdrachtnemer daartoe een schriftelijke opdracht van Opdrachtgever heeft gekregen.
3.5	Opdrachtgever heeft per locatie een toegangsprocedure. De medewerkers van Opdrachtnemer dienen zich hieraan te conformeren. Na gunning worden deze procedures nader afgestemd.
3.6	De Opdrachtgever wenst een full serviceovereenkomst aan te gaan op basis van onbeperkt verbruik. De prijs van de aangeboden producten dient dus inclusief onbeperkt verbruik van navulling te worden gegeven. Tevens dienen de kosten voor service, onderhoud en wisselingen te worden verdisconteerd in de prijs.
3.7	De opdrachtnemer verzorgt de dienstverlening op maandag t/m vrijdag tussen 08.00 uur en 16.00 uur.
3.8	Goederen worden geleverd tot in de voorraadkast.
3.9	Bij piekmomenten die op voorhand bekend zijn licht de opdrachtgever de opdrachtnemer in om voldoende voorraad te leveren (bijv. bij evenementen zoals in de gymzalen?)

4. Eisen met betrekking tot de sanitaire voorzieningen	
4.1	Bij inschrijving dient de opdrachtnemer productinformatie aan te leveren van alleen de door u aangeboden sanitaire producten. Opdrachtnemer geeft per aangeboden product duidelijk en beknopt tenminste de volgende informatie aan: <ul style="list-style-type: none"> - Afbeelding - Formaat (HxLxB) - Kleur - Type - Materiaaloverzicht - Inhoud - Indien aanwezig een duurzaamheidslabel
4.2	Opdrachtnemer dient de voorraad van materialen en middelen zodanig te beheren en af te stemmen met de Opdrachtgever dat de uitvoering van het proces niet door een tekort aan voorraad of ondeugdelijke materialen stagneert. Er is door Opdrachtgever voorzien in een beperkte opslagruimte. Indien een product niet voorradig op een locatie binnen de gemeente Heerenveen is, zorgt de opdrachtnemer ervoor dat het product binnen 4 uren na melding wordt geleverd.

4.2	Gedurende de looptijd van de raamovereenkomst, borgt de leverancier dat alle hardware leverbaar blijft. Uitgangspunt hierbij is dat, in geval van vervanging, er één productielijn en één kleur wordt gebruikt. De gebouwgebruiker wordt niet geconfronteerd met verschillende productlijnen.
4.3	Uitbreidingen en inkrimpingen op bestaande locaties dienen gerealiseerd te worden uiterlijk twee weken na ontvangst van de schriftelijke opdracht van Opdrachtgever.
4.4	Na beëindiging van de Raamovereenkomst en/of sluiting van een locatie zal Opdrachtnemer de automaten, dozen en overige materialen verwijderen, zonder hiervoor kosten in rekening te brengen. Het verwijderen vindt plaats in overleg met Opdrachtgever (specifiek: locatieverantwoordelijke) doch uiterlijk binnen 8 weken na beëindiging gereed te zijn. Dit proces vindt plaats in nauw overleg van een eventueel nieuw geselecteerde dienstverlener.
4.5	Opdrachtgever eist dat zodra de Raamovereenkomst expireert en/of beëindigd wordt, de Opdrachtnemer volledig en kosteloos haar medewerking verleent bij de demontage en verwijdering van de op dat moment aanwezige sanitaire voorzieningen. De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat dit proces zo snel mogelijk wordt uitgevoerd en dat de continuïteit van de dienstverlening aan Opdrachtgever maximaal gewaarborgd wordt. Hiervoor is een goede afstemming met de nieuwe Opdrachtnemer essentieel.

5. Eisen met betrekking tot inzet van personeel

5.1	Op grond van de Nederlandse arbeidswetgeving moet het werknemers van Opdrachtnemer zijn toegestaan om betaalde arbeid te verrichten.
5.2	Opdrachtnemer zorgt ervoor, dat zijn personeel en eventuele onderaannemers, die betrokken zijn bij de uitvoering van de opdracht, beschikken over: <ul style="list-style-type: none"> - een geldig identiteitsbewijs (paspoort, ID-kaart of verblijfsvergunning); - een geldige verklaring omtrent het gedrag (VOG). De VOG is op aanvraag inzichtelijk voor de opdrachtgever en mag niet ouder zijn dan (6) maanden voor de datum van tewerkstelling bij Opdrachtgever. Gedurende de tewerkstelling bij Opdrachtgever mag de VOG maximaal vijf (5) jaar oud zijn; - indien van toepassing een geldige verblijf- en werkvergunning die bij tewerkstelling bij Opdrachtgever nog een half jaar geldig is;
5.3	Tevens toont Opdrachtnemer aan Opdrachtgever aan, dat de medewerkers beschikken over en voldoen aan de in dit Beschrijvend document gestelde voorwaarden (o.a. VOG, identiteitsbewijs e.d.). Dit overzicht maakt tevens onderdeel uit van de management rapportage.
5.4	Opdrachtnemer dient haar medewerkers, naast vakinhoudelijke instructies betreffende de uit te voeren handelingen, duidelijke instructies te geven over praktische werkafspraken en specifieke procedures geldend voor en bij Opdrachtgever. Functionarissen van Opdrachtgever worden hiermee niet belast.

6. Eisen met betrekking tot service, onderhoud en garantie

6.1	Opdrachtnemer dient te beschikken over een procedure waar meldingen over defecte voorzieningen gedaan kan worden. De procedure dient in ieder geval de volgende aspecten te borgen: <ul style="list-style-type: none"> - de procedure dient duidelijk te maken bij wie Opdrachtgever met een melding terecht kan; - er dient een escalatiepunt opgenomen te zijn; - de procedure dient duidelijk te maken op welke wijze de afhandeling van de melding intern is georganiseerd; - in de procedure dienen de eisen, zoals benoemd in dit PvE, geborgd te worden; - de procedure dient na gunning beschikbaar gesteld te worden. - Opdrachtgever wil te allen tijde inzicht kunnen hebben in de status van de afhandeling van de melding. <p>Onder een correcte afhandeling van een melding verstaat Opdrachtgever, dat</p>
-----	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	Opdrachtnemer de melding voor het einde van de eerstvolgende werkdag heeft afgehandeld dan wel hersteld en Opdrachtgever heeft aangegeven tevreden te zijn met de oplossing. Afgehandeld houdt in dat zowel melder als Opdrachtgever schriftelijk (per email) terugkoppeling ontvangen van de wijze waarop de betreffende melding is omgezet naar een concrete actie of oplossing en Opdrachtgever tevreden is met de oplossing.
6.5	Het service en onderhoud van de sanitaire voorzieningen, exclusief het bijvullen en het schoonmaken van de buitenzijde van de apparaten, is een taak van de Opdrachtnemer.
6.6	Opdrachtnemer is verplicht een melding waarvan de oorzaak vermoedelijk is toe te schrijven aan de kwaliteit van de sanitaire voorzieningen, binnen de termijn van één (1) werkdag (24 uur) na melding te herstellen. De hieruit voortvloeiende kosten zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
6.7	Opdrachtnemer zorgt voor een goed en snelwerkend servicesysteem dat storingen aan de apparatuur binnen 24 uur verhelpt op werkdagen. Voor 12.00 uur bellen, of digitale melding, betekent dat de werkdag erna, de storing voor 12.00 uur is verholpen. In het geval dat deze responsetermijn niet wordt gehaald, wordt een klacht opgemaakt. Onder responsetijd wordt verstaan de tijd die benodigd is om een technische storing op te lossen. Dit is gerekend vanaf het moment van melding van de storing door de betreffende medewerker van de Opdrachtgever of gecontracteerde schoonmaakdienstverlener aan de servicemonteur van de Opdrachtnemer totdat de storing is opgelost. Hierbij dient tevens opgemerkt te worden dat een parkeerplaats niet op alle locaties is voorzien. In- en uitladen behoort wel tot de mogelijkheid.
6.8	Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat hij een adequaat systeem heeft waardoor hij in staat is, de voorraadhoogte van de materialen in de gebouwen te reguleren en op een zodanige hoogte te houden dat geen tekort ontstaat, evenmin dat een te grote voorraad ontstaat. Hiermee is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het voorraadbeheer op locatie. In het geval van misgrijpen door de schoonmaker van één (1) soort sanitair verbruiksartikel wordt een klacht opgemaakt. De beschikbaarheid van de verbruiksartikelen op locatie dient 100% te zijn. Zo niet, dan wordt een klacht opgemaakt. Bij misgrijpen dient leverancier dezelfde dag verbruiksartikelen te kunnen leveren. Dit is in ieder geval binnen 24 uur. In het geval dat deze responsetermijn niet wordt gehaald, wordt weer een klacht opgemaakt.
6.9	Opdrachtnemer garandeert dat de aangeboden productlijn inclusief materialen gedurende de maximale overeenkomstduur leverbaar is.
6.10	Opdrachtnemer garandeert dat de sanitaire voorzieningen in een kwalitatief goede staat, zowel functioneel als uitstraling, blijven verkeren gedurende de maximale overeenkomstduur. Slecht functionerende dan wel defecte sanitaire voorzieningen die niet meer ter plekke te repareren zijn en beschadigde sanitaire voorzieningen worden kosteloos vervangen.
6.11	De opdrachtnemer zal ervoor zorgdragen dat er éénmaal per jaar preventief onderhoud wordt gepleegd aan de sanitaire voorzieningen. De opdrachtnemer is initiatiefnemer voor het plannen van dit onderhoud in samenspraak met de opdrachtgever. Defecten aan de sanitaire voorzieningen dienen kosteloos door de inschrijver te worden verholpen, dan wel de betreffende voorziening kosteloos te vervangen.

7. Eisen met betrekking tot de voorzieningen	
7.1	De aantallen en soorten sanitaire voorzieningen die opdrachtnemer dient te leveren inclusief bijbehorende locaties zijn weergegeven in Bijlage 9 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).
7.2	Sanitaire voorzieningen die geleverd worden: <ul style="list-style-type: none"> • Zijn gebruiksvriendelijk • Zijn bestendig tegen de diverse doelgroepen • Zijn eenvoudig te reinigen en bestand tegen schoonmaakmiddelen en desinfectans • Stimuleren hygiënisch gebruik
7.3	Per sanitaire ruimte zijn de te leveren sanitaire voorzieningen van hetzelfde merk, kleur en type.

8. Dispensers	
8.1	Alle dispensers (gehele lijn) moeten afsluitbaar zijn met eenzelfde slot te openen met één sleutel.
8.2	De dispensers dienen afgeronde hoeken te hebben en een glad en makkelijk te reinigen oppervlak. Verder dienen de dispensers gebruiksvriendelijk te zijn, hierbij zijn hygiëne, veiligheid en betrouwbaarheid de kernbegrippen.
8.3	Alle dispensers dienen te zijn voorzien van een vulling niveau - indicator. Uitzonderingen zijn de damesverbandcontainer, toiletgarnituur en de afvalbak.
8.4	De dispensers dienen vervaardigd te zijn van slagvast kunststof of vergelijkbaar of RVS. Alle sanitaire voorzieningen dienen vrij te zijn van PVC en schadelijke metalen als lood en cadmium.
8.6	Dispensers zijn voldoende duurzaam om bij regulier gebruik, gedurende contractperiode zonder uitval en mogelijke wisseling toegepast te worden.

9. Hygiëneboxen	
9.1	De box moet te allen tijde hangend geplaatst worden
9.2	De box moet een minimale inhoud hebben van 21 liter
9.3	De boxen dienen minimaal 2 wekelijks te worden omgewisseld
9.4	De wisseling per locatie dient binnen 1 dag te geschieden
9.5	De damesverband hygiëneboxen mogen in een touch en non touch worden aangeboden
9.6	De damesverband hygiëneboxen zijn voorzien van een deksel waarbij de inhoud niet zichtbaar is
9.7	De damesverband hygiëneboxen dienen goed afsluitbaar en geurloos te zijn
	De damesverband hygiëneboxen dienen te allen tijde schoon en geurloos geleverd te worden

10. Handdoekautomaat textiel	
10.1	De handdoekautomaat met katoenen rol dient op een aantal plaatsen een enkelvoudige - en op een aantal plaatsen een dubbele machine te zijn. Kleur van de machine wordt na gunning bepaald.
10.2	De automaat is geschikt voor het gebruik van 100% katoenen handdoekrollen.
10.3	De automaat werkt zodanig dat het gebruikte gedeelte automatisch oprolt na gebruik.
10.4	De automaat heeft een gescheiden gedeelte voor het schone deel van de rol en het gebruikte gedeelte van de rol.
10.5	De automaat heeft een systeem waardoor het gebruikte deel van de handdoek wordt vervangen door een schoon deel van de handdoek

10.6	De automaat heeft een afremmechanisme/blokkering wanneer de gebruiker aan de handdoekrol trekt voor het normaliseren van het verbruik
10.7	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.
10.8	Bij het reinigen van de katoenen handdoekrollen worden biologisch afbreekbare wasmiddelen, desinfectiemiddelen en natuurlijke bleekmiddelen toegepast.

11. Handdoek dispenser papieren doeken

11.1	De dispenser dient geschikt te zijn voor gevouwen papieren handdoeken met een breedtemaat van minimaal 20 cm
11.2	De dispenser heeft vel voor vel afgiftesysteem
11.3	De inhoud niveau dient van de buitenkant zichtbaar te zijn
11.4	De dispensers passen bij de vulling die u aanbiedt

12. Foam/zeepdispenser en vulling

12.1	De zeepdispensers hebben een handmatige bediening
12.2	De zeepdispensers bevatten foamzeep
12.3	De zeepdispensers dienen lekvrij te zijn
12.4	De foam dient huidvriendelijk, PH-neutraal, niet geparfumeerd en 100% biologisch afbreekbaar te zijn
12.5	Het inhoud niveau dient van de buitenkant zichtbaar te zijn
12.6	De zeepdispensers worden waar mogelijk boven de wasbak opgehangen i.v.m. lekkage

13. Toiletrol dispenser en vulling

13.1	De toiletrolhouder dient minimaal 2 rollen te bevatten. De 2e rol wordt pas vrijgegeven nadat de 1e rol volledig is gebruikt
13.2	De toiletrol dient soepel en volledig af te kunnen draaien in de houder zonder scheuren van het papier
13.3	Opdrachtnemer biedt één type toiletroldispenser aan
13.4	Het toiletpapier dient een 2-laagse tissue te zijn
13.5	Het papier dient te zijn geproduceerd uit 100% gerecycled materiaal
13.6	Geen gebruik van biocides tijdens het productieproces
13.7	Het papier dient te voldoen aan <ul style="list-style-type: none"> • Voldoet aan milieucriteria van het EU ECO label 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 • Is oplosbaar in water. Het is bewezen dat het toiletpapier van de opdrachtnemer geen verstoppingen veroorzaakt; • Is biologisch afbreekbaar.
13.8	Het inhoud niveau dient van de buitenkant zichtbaar te zijn

14. Toiletbril reiniger dispenser

14.1	Dispensers dienen lekvrij te zijn
14.2	Het reinigingsmiddel dient een reinigende werking te hebben, neutraal van geur en kleur te zijn en geen allergische stoffen bevatten
14.3	Opdrachtnemer biedt één type dispenser voor toiletbrilreiniger aan

15. Luchtverfrisser dispenser en vulling	
15.1	Het dient geen spray te zijn, maar een dispenser die de geur gelijkmatig verspreidt. Daarnaast dient de geurintensiviteit instelbaar te zijn
15.2	De automaat dient niet op de deur bevestigd te worden
15.3	De automaat dient niet op ooghoogte geplaatst te worden
15.4	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het tijdig bijvullen en vervangen van batterijen (indien van toepassing) van de luchtverfrissers
15.5	De luchtverfrisser dient in de huidige gaten bevestigd te worden en anders maximaal 10 cm van het plafond
15.6	Opdrachtnemer biedt één type luchtverfrisser aan waarbij de geurintensiteit en frequentie van geurverspreiding instelbaar is
15.7	Dispensers hebben een batterij die minimaal 6 maanden meegaat en lege batterijen dienen door opdrachtnemer zelf afgevoerd te worden

16. Toiletborstel en houder	
16.1	Zowel borstel als houder (van één type) dienen in één kleur geleverd te worden
16.2	Houder dient hangend te zijn
16.3	De borstel dient 2x per jaar vervangen te worden
16.4	Zowel de borstel als de houder dienen gerecycled te worden

17. Prullenbak	
17.1	Dienen twee types te zijn, uit dezelfde lijn, en open te zijn
17.2	De capaciteit van type 1 dient ca. 10 liter te zijn en type 2 dient ca. 20 liter te zijn
17.3	Dient afsluitbaar te zijn met een kantel deksel
17.4	Dient waar mogelijk hangend geplaatst te worden

18. Eisen met betrekking tot communicatie	
18.1	Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat deze tenminste op werkdagen tijdens kantooruren (tussen 08.00 en 17.00) bereikbaar is voor Opdrachtgever. Communicatie kan zowel telefonisch als per email plaatsvinden.
18.2	Opdrachtgever dient tweemaal per jaar de volgende managementinformatie aan te leveren: <ul style="list-style-type: none"> - Aantallen van geleverde (na)vullingen gespecificeerd per soort (na)vulling per locatie. - Overzicht van klachten/ opmerkingen en de termijn van afhandeling - Overzicht van storingen en termijn van afhandeling - Overzicht van de gefactureerde bedragen gespecificeerd per vaste kosten, variabele kosten en extra aanvragen. - Overzicht van automaten gespecificeerd per locatie inclusief mutaties in aantallen ten opzichte van het voorgaande half jaar.
18.3	Opdrachtnemer zorgt binnen vijf (5) werkdagen voor digitaal uitgewerkte verslaglegging van alle vormen van overleggen, inclusief besluiten en afsprakenlijst, en legt deze digitaal voor aan Opdrachtgever ter goedkeuring. Opdrachtgever geeft binnen vijf (5) werkdagen een reactie (goedkeur of afkeur).
18.4	Communicatie <ul style="list-style-type: none"> - Er vindt minimaal tweemaal per jaar overleg plaats met de opdrachtnemer. In dit gesprek zullen de managementrapportages besproken worden. - De opdrachtnemer zal zorg dragen voor verslaglegging van deze gesprekken.

19. Digitale portaal/online omgeving	
19.1	Opdrachtnemer 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
19.2	Reclame-uitingen in het digitaal portaal / de online omgeving zijn niet toegestaan
19.3	Alleen de vaste contactpersoon van de gemeente kan aanvragen doen voor het opvoeren van inlogaccounts.
19.4	De verbinding met het digitale portaal is beveiligd.
19.5	Alleen de afgesproken contractproducten zijn te zien in de online omgeving.
19.6	Verzoeken van bestellers tot wijzigingen in het aanbod in de online omgeving, verlopen via de vaste contactpersoon van de opdrachtgever
19.7	De online omgeving is beschermd tegen misbruik en oneigenlijk gebruik. De omgeving is vanuit elke locatie via het internet benaderbaar.
19.8	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.
19.9	De online omgeving ondersteunt de browsers die in gebruik zijn bij gemeente: Google Chrome en/of Microsoft Edge is de standaard browser
19.10	Het gebruik van de online omgeving wordt geregistreerd. Op verzoek van de opdrachtgever stelt de opdrachtgever de login ter beschikking aan de opdrachtgever.

20. Eisen met betrekking tot financiële aspecten	
20.1	<p>Wijzigingen in de overeengekomen prijzen c.q. factuurbedragen kunnen uitsluitend na overleg en na een door Opdrachtgever afgegeven schriftelijke bevestiging in deze worden doorgevoerd. Wijzigingen als bedoeld in onderstaand artikel zullen maximaal één maal per jaar worden doorgevoerd.</p> <p>Prijswijzigingen kunnen zich voordoen in geval van:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Een prijswijzigingsvoorstel van opdrachtnemer; - Een schriftelijke bevestiging van Opdrachtgever voor het aanbrenge van wijzigingen in service, frequenties of aantallen apparatuur. <p>De financiële consequenties van worden bepaald op grond van de CBS index CPI index alle huishoudens waarbij 2006 = 100. De door Inschrijver voorgestelde prijsaanpassing is gemaximaliseerd tot de in de benoemde CBS index aangegeven stijging over 12 maanden. Voorstellen tot prijsaanpassing dienen schriftelijk 3 maanden vóór het einde van een lopend contractjaar bij Opdrachtgever ingediend zijn. Uitgangspunt van de berekening zal zijn het derde kwartaal van het lopende jaar en het derde kwartaal van het voorgaande jaar. Prijsaanpassingen, overige mutaties, et cetera dienen door Inschrijver te worden besproken met Opdrachtgever in het kwartaaloverleg. Inschrijver stelt hiervan de Notulen op, binnen 5 werkdagen. De notulen worden door Opdrachtgever gearhiveerd in het dossier.</p> <p>De in de Offerte opgenomen bedragen zijn exclusief BTW en vast tot 31 december 2020.</p>
20.2	De opdrachtgever heeft geen afnameverplichting. Opdrachtnemer biedt geen (ook niet op onderdelen) 0-tarieven of negatieve tarieven.
20.3	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor (een deel van) de locatie tijdelijk buiten gebruik te stellen. In dat geval zal Opdrachtnemer alleen de huurprijs voor de hardware doorbelasten aan Opdrachtgever.
20.4	Opdrachtnemer rekent bij afroepbestellingen geen bijkomende kosten (zoals porto, order, verpakkings- en vervoerskosten, deze lijst is niet limitatief).

21. Eisen aan de Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's)	
21.1	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.
21.2	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.