

BIJLAGE 4.D PROGRAMMA VAN EISEN PERCEEL 4 SANITAIRE DISPENSERS EN DISPOSABLES

1. Leaseconstructie

Eis 1.1	Opdrachtgever zal de betrokken sanitaire dispensers van opdrachtnemer leasen. De sanitaire dispensers blijven in eigendom van opdrachtnemer. Het gebruiksrecht ligt, zolang de sanitaire voorzieningen worden geleast, bij de opdrachtgever.
Eis 1.2	Binnen de onderhavige leaseconstructie ligt het risico van mogelijke vervanging van de geleverde sanitaire dispensers door slijtage, ouderdom of niet functioneren van de geleverde sanitaire dispensers volledig bij opdrachtnemer (uitgezonderd molest).
Eis 1.3	Opdrachtgever leest te allen tijde een volledige, functionerende en veilige sanitaire dispensers. Indien een sanitaire dispenser niet langer functioneert of veilig is en tevens niet valt te repareren, dient opdrachtnemer deze binnen twee (2) werkdagen te vervangen door een nieuwe, gelijke sanitaire dispenser.
Eis 1.4	Opdrachtnemer garandeert dat de door opdrachtnemer te leveren sanitaire dispensers, de bijbehorende sanitaire disposables en de aanverwante dienstverlening gedurende de looptijd van de overeenkomst van onveranderde goede kwaliteit is en blijft. De producten en dienstverlening voldoen in alle opzichten aan de gebruikelijke eisen van de wet- en regelgeving (in het kader van de veiligheid), Arbo, deugdelijkheid, doelmatigheid, taakgeschiktheid, afwerking, normen, specificaties, overheidsvoorschriften en milieubepalingen.

2. Tarieven

Eis 2.1	<ul style="list-style-type: none"> - In bijlage 3D treft Inschrijver het calculatiemodel van perceel 4 sanitaire dispensers en disposables aan. Deze dient Inschrijver toe te voegen aan de Inschrijving; - Het invulformulier wordt door een daartoe bevoegde functionaris ondertekend; - Inschrijver dient de integrale (All-in) tarieven in het calculatiemodel perceel 4 sanitaire dispensers en disposables op te geven; - De op te geven tarieven dienen in Euro's en exclusief BTW te worden aangeboden en moeten worden afgerond op twee cijfers achter de komma.
Eis 2.2	Opdrachtgever leest de dispensers tegen een vaste all-in prijs per maand per sanitaire dispenser.

	<p>De vaste all-in prijzen dienen integraal te zijn (lees: de integrale (All-in) tarieven) en te zijn gebaseerd op alle in dit Beschrijvend Document gestelde Eisen en gunningscriteria (zoals, maar niet beperkt tot, de nulmeting, de levering, installatie- en montagekosten sanitaire dispensers, de opstart- en instructiekosten, de kosten voor mogelijke vervanging van de sanitaire dispensers, de servicekosten, de onderhoudskosten, kosten van bijbehorende sanitaire disposables, kosten van administratie, overhead, materiaal, opslagkosten en voorraadbeheer, logistieke en transportkosten, reiskosten, brandstofkosten, afschrijvingen vervoersmiddelen, afvoer- en demontagekosten bij contractmutaties en bij contractbeëindiging, analyses, kosten voor overleg en advisering, kosten voor managementrapportages, ICT kosten, verzekeringen, afvalbeheersbijdrage, belastingen, heffingen, winst en opslag, etc.).</p> <p>Oprachtgever accepteert naast de overeengekomen vaste all-in prijs per maand per sanitaire dispenser geen extra kosten.</p>
--	---

3. Contractmutaties

Eis 3.1	<p>Bijplaatsing en uitbreiding (lees: een Nadere opdracht) van nieuwe sanitaire voorziening(en) gedurende de looptijd van de overeenkomst dient plaats te vinden onder dezelfde condities en all-in leaseprijzen en met dezelfde expiratedatum als de overeenkomst, uitgezonderd bijplaatsingen in de laatste 12 maanden van de overeenkomst. Dan treden de opdrachtgever en opdrachtnemer in overleg.</p> <p>Een bijplaatsing dient binnen twee (2) weken gerealiseerd te zijn na ontvangst van de schriftelijk opdracht van opdrachtgever.</p>
Eis 3.2	<p>Opdrachtnemer biedt de opdrachtgever de mogelijkheid om sanitaire dispenser(s) uit de leaseconstructie te halen, hierbij geldt een opzegtermijn van één (1) maand.</p> <p>En bij het beëindigen van leasing op een gehele locatie geldt een opzegtermijn van drie (3) maanden.</p> <p>Het beëindigen van een gedeeltelijke of volledige leasing per locatie heeft geen consequenties voor de overeengekomen tarieven.</p> <p>Echter, om de opdrachtnemer voldoende zekerheid te bieden, geldt de opzegging pas na een initiële looptijd van 12 maanden, gerekend vanaf de installatie/montagedatum van de sanitaire dispenser(s).</p> <p>De demontage van desbetreffende sanitaire dispenser(s) dient binnen één (1) maand gerealiseerd te zijn na ontvangst van de schriftelijk opdracht van opdrachtgever.</p> <p>De demontagekosten bij contractmutatie en bij contractbeëindiging zijn</p>

	opgenomen in de integrale (All-in) tarieven (zie Eis 2.2).
--	--

4. Milieu en duurzaamheid

Eis 4.1	<p>Sanitaire voorzieningen</p> <p>De sanitaire voorzieningen dienen na gebruiksduur te worden opgehaald door de Opdrachtnemer en worden gereviseerd en gerecycled en dienen als grondstof voor nieuwe sanitaire voorzieningen of vergelijkbare producten.</p>
Eis 4.2	<p>Papier</p> <ul style="list-style-type: none"> - Het papier dient FSC-gecertificeerd te zijn of gelijkwaardig en is gemaakt van 100% gerecycled materiaal; - Het papier moet voldoen aan de milieucriteria van het EU-Ecolabel of gelijkwaardig; - Productie van papier is zonder gebruik te maken van schadelijke chemische toevoegingen zoals kleurstoffen of witmakers.
Eis 4.3	<p>Zeep/foam/schuim, toiletbrilreinigers en dameshygiëneboxen</p> <ul style="list-style-type: none"> - Zeep/foam/schuim en toiletbrilreinigers moeten voldoen aan de milieucriteria van het EU Ecolabel of gelijkwaardig; - Zeep/foam/schuim en vloeistof/poeder/ korrels (bijvoorbeeld voor de dameshygiëne-boxen) dienen 100% biologisch afbreekbaar te zijn.
Eis 4.4	<p>Luchtverfrisser met tijdschakelaar en luchtverfrisser</p> <ul style="list-style-type: none"> - Vloeistof mag geen vluchtige stoffen bevatten; - Vloeistof is niet schadelijk voor het milieu.

5. Kwaliteitseisen sanitaire dispensers

De sanitaire dispensers dienen minimaal te voldoen aan de volgende functionele eisen:

Eis 5.1	<p>Algemeen</p> <p>De sanitaire dispensers:</p> <ul style="list-style-type: none"> - zijn nieuw bij levering; - dienen slagvast en brandvertragend te zijn; - zijn vandaalbestendig; - zijn veilig en vriendelijk in gebruik en vrij van fabricagefouten; - zijn niet storingsgevoelig; - zijn eenvoudig schoon te houden; - zijn zuur- en chemicaliënbestendig; - zijn niet vingertastgevoelig; - zijn kras- en kleurvast; - zijn spaarzaam in verbruik; - zijn per type, voorzien van een slot, zijn te openen met een generieke
---------	--

	<p>sleutel;</p> <ul style="list-style-type: none"> - hebben een uniforme uitvoering en uitstraling en zijn passend in de omgeving (sanitair, pantry en keuken) van de opdrachtgever; - hebben afmetingen die gangbaar zijn in de omgeving (sanitair, pantry en keuken) van de opdrachtgever; - mogen geen schade aanbrengen aan wanden en tegels bij het openen.
Eis 5.2	<p>Dameshygiënebox (Non Touch)</p> <ul style="list-style-type: none"> - heeft een non touch bediening d.m.v. een sensor en behoort te werken op een (oplaadbare) batterij/accu; <p>of</p> <ul style="list-style-type: none"> - heeft een non touch bediening d.m.v. mechanisch voetpedaal en werkt zonder batterij; - bevat een klepdeksel waardoor inkijk onmogelijk is; - betreft een hangend model; - heeft een toepassing om onfrisse geuren tegen te gaan. Deze dient in de box aanwezig te zijn; - lediging zo vaak als nodig, minimaal eenmaal per twee (2) weken en rekening houdende met hygiëne van gebruikers; - zie verder Eis 5.1.
Eis 5.3	<p>Handdoekdispenser papier (losse vellen)</p> <ul style="list-style-type: none"> - is geschikt voor papieren doekjes (minimaal 300 vellen) met zigzag- en dubbele vouw (Z- en C-vouw); - is voorzien van een optische voorraadindicator; - zie verder Eis 5.1.
Eis 5.4	<p>Luchtverfrisser met tijdschakelaar</p> <ul style="list-style-type: none"> - behoort te werken op een (oplaadbare) batterij/accu; - zorgt voor een constante geur; - zorgt voor een gelijkmatige verdeling van de geur over de gehele ruimte; - heeft een continue mechanische werking (24/7); - heeft de mogelijkheid tot instellen van interval; - zie verder Eis 5.1.
Eis 5.5	<p>Luchtverfrisser</p> <ul style="list-style-type: none"> - zorgt voor een gelijkmatige verdeling van de geur over de gehele ruimte; - zie verder Eis 5.1.
Eis 5.6	<p>Toiletborstelgarnituur</p> <ul style="list-style-type: none"> - betreft een gesloten en hangend model; - bestaat uit een toiletborstel, een houder en een uitlekbak; - het uitlekbakje is eenvoudig schoon te maken;

	- zie verder Eis 5.1.
Eis 5.7	Toiletbrilreiniger - is drupvrij; - zie verder Eis 5.1.
Eis 5.8	Zeepdispenser - is drupvrij; - heeft ergonomische hendel voor bediening met één hand; - heeft een opschuimende uitgifte waardoor zeepverbruik sterk wordt verminderd; - heeft een minimale inhoud van 500 milliliter; - is voorzien van een optische voorraadindicator; - zie verder Eis 5.1.

6. Kwaliteitseisen sanitaire disposables

De aangeboden sanitaire disposables dienen bruikbaar te zijn in de aangeboden sanitaire dispensers en dienen minimaal te voldoen aan de volgende functionele eisen:

Eis 6.1	Antibacteriële zeep - betreft een desinfecterende gel of spray; - is anti allergeen, - zie verder Eis 4.3.
Eis 6.2	Papier t.b.v. handdoekdispenser - betreft 100% gerecyclede papieren servetten; - zie verder Eis 4.2.
Eis 6.3	Vloeistof Luchtverfrisser met tijdschakelaar en luchtverfrisser - is vriendelijk voor neus en ogen; - er is keuze uit verschillende geuren; - zie verder Eis 4.4.
Eis 6.4	Toiletpapier - dient minimaal 2-laags te zijn; - gebruiks- en huidvriendelijk en voelt zacht aan; - is sneldrogend en heeft een hoog absorptievermogen; - is in een vorm van een rol (geen losse vellen); - betreft geen superrol; - is oplosbaar in water en mag geen verstoppingen veroorzaken; - zie verder Eis 4.2.
Eis 6.5	Spray toiletbrilreiniger - heeft een neutrale geur;

	<ul style="list-style-type: none"> - reinigt en droogt in enkele seconden; - is antibacterieel, pH-neutraal en huidvriendelijk; - zie verder Eis 4.3 en Eis 4.5.
Eis 6.6	<p>Foam/schuim</p> <ul style="list-style-type: none"> - is gebruiks- en huidvriendelijk en hypoallergeen; - mag geen beschadigingen en/of verkleuringen veroorzaken aan de kitranden; - zie verder Eis 4.3.

7. Levering (Nadere opdracht) en installatie sanitaire dispensers

Eis 7.1	<p>Voor aanvang van de werkzaamheden van de opdrachtnemer wordt een nulmeting door de opdrachtnemer uitgevoerd. Opdrachtgever zal hierbij aanwezig zijn.</p> <p>Na de nulmeting zal de opdrachtgever de eerste Nadere opdracht (lees: de initiële levering) verstrekken.</p> <p>De installatie/montage (lees: de oplevering) van de initiële levering dient voor 1 oktober 2019 (ingangsdatum overeenkomst) plaats te vinden.</p>
Eis 7.2	<p>De te leveren sanitaire dispensers hebben een minimale technische levensduur van zes (6) jaar en moeten minimaal zes (6) jaar onderhouden kunnen worden.</p>
Eis 7.3	<p>De beschikbaarheid van de sanitaire dispensers is minimaal 99% Tijdens kantooruren (gemeten per maand).</p>
Eis 7.4	<p>Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat de afvoer van de huidige sanitaire dispensers welke door SWO worden geleased door de huidige opdrachtnemer wordt uitgevoerd.</p> <p>Opdrachtnemer dient de 164 huidige sanitaire dispensers welke eigendom zijn van SWO af te voeren.</p>
Eis 7.5	<p>De installatie van de door opdrachtgever geleaste sanitaire dispensers dient zoveel als mogelijk te geschieden gebruikmakende van de (boor) gaten en/of overige bevestigingsmaterialen/gaten welke reeds in de betreffende ruimte aanwezig zijn.</p>
Eis 7.6	<p>Indien installatie van de door opdrachtnemer aangeboden sanitaire dispensers niet mogelijk is (gebruikmakende van de al aanwezige (boor) gaten en/of overige bevestigingsmaterialen/gaten), dient de opdrachtnemer haar sanitaire dispensers op eigen wijze te installeren op een zodanige wijze dat gebruiksvriendelijkheid gewaarborgd blijft en tevens de oude "gaten" volledig onzichtbaar worden.</p>
Eis 7.7	<p>De opdrachtnemer zorgt er voor dat de leidinggevend en de medewerkers van het schoonmaakbedrijf de juiste vulinstructies ontvangen</p>

	en verzorgt indien gevraagd een instructiebijeenkomst op locatie(s) van opdrachtgever.
--	--

8. Voorraadbeheer en levering sanitaire disposables

Eis 8.1	De opdrachtgever legt de verantwoordelijkheid voor voorraadbeheer van de benodigde sanitaire disposables volledig neer bij de opdrachtnemer.
Eis 8.2	Opdrachtnemer dient ervoor zorg te dragen dat er te allen tijde voldoende voorraad van de sanitaire disposables behorende bij de sanitaire dispensers aanwezig is op de locaties van opdrachtgever. De beschikbaarheid/leverbetrouwbaarheid van de benodigde sanitaire disposables is 100% tijdens kantooruren (gemeten per maand).
Eis 8.3	Opdrachtnemer dient decentrale levering te garanderen tot op locatieniveau. Op elke locatie dient opdrachtnemer de levering tot in de opslagruimte te laten plaatsvinden.

9. Service en bereikbaarheid

Eis 9.1	Opdrachtgever legt de verantwoordelijkheid voor de organisatie en logistiek van haar service ten aanzien van alle geleverde sanitaire dispensers en de bijbehorende sanitaire verbruiksartikelen volledig bij de opdrachtnemer. Het is immers opdrachtnemer die haar organisatie en dienstverlening het beste kent.
Eis 9.2	Opdrachtnemer is voor het melden van storingen, klachten, vragen, mutaties en dergelijke tijdens kantooruren bereikbaar zowel telefonisch als per e-mail.
Eis 9.3	Opdrachtnemer zorgt er voor dat de door opdrachtnemer uitgevoerde servicewerkzaamheden adequaat worden gedocumenteerd.
Eis 9.4	De opdrachtnemer dient het niet functioneren van een sanitaire dispenser binnen één (1) werkdag, na melding opdrachtgever, te verhelpen.
Eis 9.5	Een kapotte of versleten, niet werkende sanitaire dispenser (ook niet werkend na een servicebeurt) dient binnen twee (2) werkdagen te worden vervangen door een nieuwe, gelijke sanitaire dispenser, na melding opdrachtgever.
Eis 9.6	Opdrachtgever verstaat onder service ook het tijdig en periodiek ophalen van de geleverde dameshygiëneboxen. Opdrachtnemer dient, rekening houdende met de minimale gestelde Eisen, de navolgende service te verlenen: Periodiek legen/ophalen van de dameshygiëneboxen - Zo vaak als nodig (minimaal eenmaal per twee (2) weken), waarbij de hygiëne van de gebruikers gewaarborgd blijft.

	- Indien opdrachtgever van mening is dat opdrachtnemer de dameshygiëneboxen niet afdoende leegt/ophaalt, is opdrachtgever bevoegd de bezoekfrequentie welke opdrachtnemer hanteert voor het ledigen/ophalen van de dameshygiëneboxen eenzijdig te verhogen. Opdrachtnemer dient deze hogere bezoekfrequentie dan direct te hanteren, eventuele extra kosten voor deze verhoogde bezoekfrequentie kunnen niet in rekening worden gebracht.
Eis 9.7	De kosten voor service zijn opgenomen in de vaste all-in prijzen, zie Eis 2.2.

10. Onderhoud

Eis 10.1	De opdrachtgever legt de verantwoordelijkheid voor de periodieke uitvoer van onderhoud aan alle geleverde sanitaire dispensers volledig neer bij de opdrachtnemer. Het is immers de opdrachtnemer die haar sanitaire dispensers het beste kent.
Eis 10.2	Het periodieke onderhoud dient zo ingericht te zijn dat vervanging van de geleverde sanitaire dispensers tot een minimum beperkt blijft.
Eis 10.3	Opdrachtnemer zorgt er voor dat de door opdrachtnemer uitgevoerde onderhoudswerkzaamheden adequaat worden gedocumenteerd.
Eis 10.4	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor dat, indien er twijfels zijn bij de frequentie van onderhoud, zoals door de opdrachtnemer is aangegeven, opdrachtgever dit eenzijdig kan wijzigen en de onderhoudsfrequentie van opdrachtnemer kan verhogen. Opdrachtnemer kan voor een dergelijke intensivering van het onderhoud nooit extra kosten in rekening brengen. Inschrijver dient te calculeren op basis van een realistische onderhoudsfrequentie.
Eis 10.5	De kosten voor onderhoud zijn opgenomen in de vaste all-in prijzen, zie Eis 2.2.

11. Personeel

Eis 11.1	De medewerkers van de opdrachtnemer zijn deskundig op het gebied van advies, installatie, service en onderhoud. De opdrachtnemer garandeert dat de door of namens hem te verrichten werkzaamheden op vakbekwame wijze worden uitgevoerd.
Eis 11.2	Het personeel van de opdrachtnemer verschijnt in herkenbare bedrijfskleding van haar organisatie en kan zich, indien gevraagd, legitimeren. De bedrijfskleding behoort schoon te zijn.
Eis 11.3	De opdrachtnemer zorgt ervoor dat uitsluitend medewerkers van opdrachtnemer die zijn belast met de uitvoering van deze opdracht toegang krijgen tot de locaties van de opdrachtgever.

--	--

12. Communicatie en privacy

Eis 12.1	Opdrachtnemer en haar medewerkers communiceren met de opdrachtgever in de Nederlandse taal.
Eis 12.2	Van opdrachtnemer wordt verlangd dat hij een vaste contactpersoon (accountmanager) aanwijst voor alle communicatie tussen opdrachtnemer en opdrachtgever. Naast de vaste contactpersoon wijst opdrachtnemer een vast contactpersoon aan voor de dagelijkse gang van zaken (minimaal tijdens kantooruren beschikbaar). Opdrachtgever stelt ook twee vaste contactpersonen aan.
Eis 12.3	Minimaal twee (2) keer jaar vindt er een evaluatiegesprek tussen opdrachtnemer en opdrachtgever op de locatie van opdrachtgever plaats. Een verslag van dit gesprek wordt binnen vijf (5) werkdagen opgesteld door opdrachtnemer.
Eis 12.4	Opdrachtnemer zal aan de door hem ingeschakelde werknemers en derden een geheimhoudingsplicht opleggen en staat ervoor in dat zij zich bij de uitvoering van deze opdracht aan deze geheimhoudingsplicht houden. Integriteit en vertrouwelijk worden door opdrachtnemer geborgd.

13. Managementinformatie

Eis 13.1	<p>Opdrachtgever verlangt in de derde week na afloop van ieder kwartaal een managementrapportage in MS Word of Excel van de opdrachtnemer. De onderwerpen worden in overleg tussen de opdrachtgever en opdrachtnemer nader bepaald, maar bevatten ten minste een overzicht met de volgende kwalitatieve en kwantitatieve informatie:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Overzicht geleaste sanitaire dispensers per locatie (aantal en omschrijving per voorziening); - Verbruikscijfers per sanitaire disposable per locatie (incl. opmerkelijke afwijkingen); - Aantal wisselingen dameshygiëneboxen per locatie; - Service en/of onderhoudswerkzaamheden die zijn uitgevoerd, met uiteengezet de uitgevoerde acties, het verkregen resultaat en eventuele adviezen voor de toekomst per locatie; - Totale omzet (cumulatief per jaar); - Het aantal retouren; - Het aantal klachten inclusief reden van beklag; - Doorlooptijden t.b.v. (de)montage sanitaire dispensers en service en/of
----------	--

	<p>onderhoudswerkzaamheden;</p> <ul style="list-style-type: none">- Oplostijden klachten;- Ontwikkelingen prestaties (KPI's, evt. knelpunten en verbeteracties);- Advies voor aangepaste dienstverlening o.b.v. verbruik, storingen en/of klachten.
Eis 13.2	<p>De rapportage komt overeen met de gefactureerde aantallen en wordt digitaal per mail naar de contactpersoon van opdrachtgever gestuurd. De 4e kwartaalrapportage wordt gecombineerd met de jaarrapportage.</p>