

Bijlage 3.2 – Programma van eisen

behorende bij de Europese openbare aanbesteding ‘Sanitaire voorzieningen en leveren van sanitaire verbruiksartikelen’

Nr.	Algemeen
1.	Algemene verkoopvoorwaarden, branchevoorwaarden en andere voorwaarden van Opdrachtnemer worden uitdrukkelijk van de hand gewezen.
2.	Opdrachtnemer conformeert zich aan alle actuele en toepasselijke wet- en regelgeving, waaronder regelgeving op het gebied van cao's, milieu en andere relevante bepalingen die verband houden met deze opdracht.
3.	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.
Hardware	
4.	<i>Kwaliteit en uitstraling</i> a) De hardware is modulair opgebouwd, dat wil zeggen zodanig geconstrueerd dat delen of onderdelen onafhankelijk van elkaar vervangen kunnen worden zonder daarbij het gehele product vervangen hoeft te worden. b) De hardware is vrij van materiaal- en fabricagefouten. c) De uitvoering en uitstraling van de hardware is uniform, waarbij geldt dat design en kleur in dezelfde stijl zijn. d) De hardware heeft een representatieve, moderne, tijdloze en strakke uitstraling en is leverbaar in meerdere uitvoeringen. - <i>De hardware is standaard leverbaar in de kleur wit.</i> - <i>Op het gemeentehuis, waar reeds gebruik wordt gemaakt van hardware in RVS-uitvoering, wordt – indien mogelijk – hardware in vergelijkbare uitstraling en materiaalsoort geleverd.</i> - <i>Uniformiteit binnen één locatie is verplicht. Verschillen in materiaal of uitstraling tussen locaties zijn toegestaan, mits deze functioneel zijn en aansluiten bij de visuele omgeving van de betreffende locatie.</i> - <i>Eventuele verschillen tussen locaties in materiaal of uitvoering moeten door Opdrachtnemer expliciet worden toegelicht bij gunningscriterium K1.</i> e) De hardware beschermt de verbruiksartikelen tegen stof, vocht en bacteriën. f) De hardware is gemaakt van corrosievrije materialen. g) De hardware is van brandvrije- en/of brandvertragende materialen gemaakt. h) De hardware is slijtvast. i) De hardware is veilig gemonteerd en heeft geen scherpe randen. De aanwezigheid van functionele randen is toegestaan, mits dit niet van invloed is op de uitstraling en de schoonmaakwerkzaamheden.
5.	<i>Afsluiten</i> a) De hardware is afsluitbaar en niet te openen door de gebruiker. b) De hardware is voorzien van een slot met een generieke sleutel per soort/type. Dit geldt voor alle soorten hardware.

6.	<i>Nieuwe hardware</i> a) Opdrachtnemer vervangt alle bestaande hardware door de bij Inschrijving geoffreerde (nieuwe) hardware. b) De huidige hardware wordt door de huidige leverancier verwijderd en afvoert.
7.	<i>Levensduur</i> De hardware is geschikt om de hele contractperiode (van maximaal zeven jaar) te kunnen functioneren.
8.	<i>Beschikbaarheid</i> De geleverde hardware blijft gedurende de gehele contractperiode beschikbaar.
9.	<i>Onderhoud en reparatie</i> De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het onderhoud en reparatie op de geleverde hardware en de eventuele vervanging die daarmee gepaard gaat. Onder onderhoud worden alle activiteiten verstaan die nodig zijn om de geleverde hardware in juiste conditie behouden.
10.	<i>Reinigen</i> De hardware is glad en eenvoudig te reinigen. Zonder ribbels en randen of andere vormen die het reinigen van het product belemmeren en bestand tegen schoonmaakmiddelen, microvezel en desinfectans (o.a. geen verkleuring, corrosie).
11.	<i>Elektriciteit</i> Voor aansturing van de hardware kan geen gebruik gemaakt worden van elektriciteit.
12.	<i>Montage</i> a) De hardware wordt zoveel als mogelijk gemonteerd op dezelfde plaats als de huidige hardware. Opdrachtnemer levert dan ook de maximale inspanning om de nieuwe producten zodanig te plaatsen dat geen zichtbare gevolgen te zien zijn als gevolg van de verwisseling met de huidige hardware. Eventuele gevolgschade (naar aanleiding van montage/demontage) is direct te verhalen op de Opdrachtnemer. Bij bevestiging aan de wand levert de Opdrachtnemer altijd, zonder meerprijs, de benodigde bevestigingsmaterialen. b) De Opdrachtnemer is vrij om tweedehands hardware aan te bieden, mits deze geen gebruikssporen bevat en deze voldoet aan de overige eisen. Indien Opdrachtgever van mening is dat de tweedehands hardware niet representatief is dient Opdrachtnemer <i>kosteloos</i> de hardware te vervangen. c) Het monteren van de hardware dient kosteloos te worden uitgevoerd door Opdrachtnemer. Dit geldt ook voor vervanging gedurende de looptijd van de Overeenkomst. d) Het verpakkingsmateriaal na montage c.q. plaatsing wordt door de Opdrachtnemer retour genomen. e) Opdrachtnemer is in staat om de bijbehorende bevestigingsmaterialen zonder meerprijs te leveren. f) De hardware wordt schoon en gebruiksklaar opgeleverd en gemonteerd. g) De ruimte wordt na montage en installatie <u>veeg</u>schoon opgeleverd.

13.	<i>Einde Overeenkomst</i> Na het verstrijken van de einddatum van de overeenkomst, wordt in overeenstemming met Opdrachtgever, de hardware kosteloos verwijderd. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het verwijderen en afvoeren van hardware. Daarnaast is de Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het meenemen van alle resterende voorraad uit de voorraadruimten en het crediteren hiervan, zodat de Opdrachtgever na afloop van de Overeenkomst niet met overtollige voorraad blijft zitten.
14.	Vervanging bij schade door oneigenlijk gebruik of moedwillige toegebrachte schade vindt plaats op kosten van Opdrachtgever, vervanging bij andere schade vindt plaats door en op kosten van Opdrachtnemer.
Verbruiksartikelen	
15.	De verbruiksartikelen zijn eenvoudig en efficiënt te vervangen, ook door SW-medewerkers en medewerkers van het schoonmaakbedrijf. SW-medewerkers zijn medewerkers met een afstand tot de arbeidsmarkt. In Dronten betreft dit medewerkers van Impact, de maatschappelijke werkgever in de regio Kampen en Dronten, gespecialiseerd in re-integratie, begeleiding en duurzame participatie.
16.	Opdrachtnemer draagt zorg voor een eenmalige instructie aan de medewerkers die verantwoordelijk zijn voor het bijvullen van de hardware. Deze instructie dient ook schriftelijk en/of digitaal beschikbaar te worden gesteld voor interne instructie in de toekomst.
17.	De verbruiksartikelen zijn milieuvriendelijk ¹ geproduceerd en verpakt ² .
Handdoekenautomaat (handdoekrol) (hardware en verbruiksartikelen)	
18.	De handdoekautomaten dienen een gesloten systeem te zijn en worden door de Opdrachtnemer stevig en correct aan de wand bevestigd.
19.	De vulling van de handdoekenautomaat dient minimaal te voldoen aan de volgende eisen: a) De handdoekenrol is van bio-katoen. b) De handdoekrol heeft een hoog absorptievermogen, geschikt om handen volledig te drogen binnen één droogmoment, zonder dat herhaald gebruik nodig is. c) De handdoekenrol heeft een breedte die behoort bij de gebruikte automaat. d) De handdoekenrol trekt zichzelf automatisch terug. e) De handdoekenrol dient milieubewust/duurzaam gereinigd te worden, dit door Europees Ecolabel (of gelijkwaardig) gecertificeerde schoonmaakmiddelen te gebruiken.
Handdoekenautomaat (papier) (hardware en verbruiksartikelen)	
20.	De handdoekautomaat betreft een gesloten systeem dat het papier beschermt tegen stof, vocht en verontreiniging en wordt door de Opdrachtnemer stevig en correct aan de wand bevestigd.

¹ Door bijvoorbeeld zo min mogelijk gebruik van water, energie en afvalstoffen. Daarnaast dient zoveel mogelijk gebruik gemaakt te worden van gerecycled materiaal.

² Een passende afmeting van producten c.q. minimale verpakkingen.

21.	De handdoekautomaten zijn geschikt voor het gebruik van vouwpapier (zoals C-, Z- of M-vouw) en zijn zodanig ontworpen dat de uitname van papieren handdoeken eenvoudig, hygiënisch en gebruiksvriendelijk is voor iedere gebruiker. De papieren handdoeken die in de handdoekautomaten worden gebruikt: • zijn minimaal twee laags; • hebben een hoog absorptievermogen en snelle vochtopname; • zijn ongebleekt of chloorvrij gebleekt, zonder toegevoegde geurstoffen; • beschikken over het Europees Ecolabel (of gelijkwaardig) en een FSC Recycled-keurmerk (of gelijkwaardig).
Handdoekenautomaat ((poets)papier, rollen papier) (hardware en verbruiksartikelen)	
22.	De handdoekautomaten moeten een gesloten systeem vormen, voorzien van een slot- of ander effectief sluitmechanisme ter waarborging van hygiëne en beveiliging. De automaat wordt door de Opdrachtnemer stevig en correct aan de wand bevestigd.
23.	De handdoekenautomaat dient hanteerbaar te zijn door middel van een trekkende beweging aan de papieren handdoekvel naar beneden.
24.	De automaat moet voorzien zijn van een geïntegreerd afscheurmechanisme dat gebruikers in staat stelt papier handmatig in gewenste lengte af te scheuren en zo verspilling voorkomt
25.	De papieren rollen die in de handdoekautomaten worden gebruikt: • zijn minimaal één laags; • hebben een hoog absorptievermogen en snelle vochtopname; • rollen mogen geen koker bevatten (coreless), zodat er geen restmateriaal achterblijft en de rol volledig benut kan worden; • het papier is gecertificeerd volgens FSC of een daaraan gelijkwaardig keurmerk.
Handdoekautomaat ((blauwe/industriële) handdoekrol)	
26.	De handdoekautomaten dienen een gesloten systeem te zijn en worden door de Opdrachtnemer stevig en correct aan de wand bevestigd.
Luchtverfrisser (hardware en verbruiksartikelen)	
27.	<i>Luchtverfrisser</i> De hardware voor de luchtverfrisser dient minimaal te voldoen aan de volgende eisen: a) De geurintensiteit en dosering zijn per luchtverfrisser instelbaar. b) Het systeem is geschikt voor vullingen op basis van verdampingstechnologie. c) De houder werkt op batterijen en geeft tijdig een signaal of indicatie wanneer de batterij vervangen dient te worden. d) De motor is geruisloos of geluidsarm tijdens gebruik. e) De luchtverfrisser is programmeerbaar met een instelbare start- en eindtijd. f) De luchtverfrisser maskeert actief onaangename geuren. g) De luchtverfrisser voorkomt hinderlijke verneveling (zoals in het gezicht) en is drupvrij in gebruik. h) De houder is geschikt voor wandmontage.
28.	<i>Navulling luchtverfrisser (verbruiksartikel)</i> a) De navullingen zijn verkrijgbaar in meerdere geuren en werken op basis van verneveling of verdamping. b) De navullingen zijn CFK-vrij en milieuvriendelijk. c) De navulling laat geen vervuiling, druppelvorming of aanslag achter op wanden, vloeren of andere oppervlakken in de sanitaire ruimten.

29.	Opdrachtnemer is, zonder meerkosten, verantwoordelijk voor het onderhouden en navullen van de luchtverfrissers, inclusief de tijdige vervanging van navullingen (sprays of cartridges), het wisselen van geur en het vervangen van batterijen. Deze werkzaamheden zijn inbegrepen in de huur- en serviceprijs voor de hardware. Luchtverfrissers worden onderhouden, nagevuld en – indien nodig – afgestemd op het gebruiksprofiel van de betreffende locatie. De frequentie van onderhoud, navulling, batterijvervanging en geurwissel wordt in overleg met de Opdrachtgever bepaald op basis van praktijkervaring en locatiebehoefte.
Toiletbrilreiniger	
30.	De toiletbrilreiniger voldoet minimaal aan de volgende eisen: a) De automaat wordt door Opdrachtnemer aan de wand bevestigd; b) De automaat is compact van formaat en geschikt voor vullingen met ca. 1500 doseringen; c) De automaat is afsluitbaar, heeft een voorraadvenster of -indicator en wordt handmatig bediend; d) De automaat verwerkt een toiletbrilreiniger in de vorm van spray (verstuiver), schuim (foam) of gel; e) De toiletbrilreiniger is effectief, sneldrogend en geschikt voor snelle, directe reiniging van de toiletbril; f) De inhoud van de vulling is biologisch afbreekbaar; g) De automaat is geschikt voor gebruik in (publieke) sanitaire ruimten en voldoet aan de geldende hygiëne- en veiligheidsnormen.
Damesverbandcontainer (DVC)	
31.	De damesverbandcontainer voldoet minimaal aan de volgende eisen: a) De DVC is geurneutraliserend en geeft in gesloten toestand geen geuren af; b) De DVC is volledig afsluitbaar; c) De DVC is door de gebruiker op een hygiënische wijze handmatig te openen en is <u>niet</u> voorzien van sensortechniek; d) De minimale inhoud van de DVC is <u>minimaal 11 of circa 12 liter</u>; e) De DVC wordt door Opdrachtnemer aan de wand gemonteerd, zodanig dat deze vrij van de vloer hangt; f) De DVC is geschikt voor toepassing in (publieke) sanitaire ruimten en voldoet aan de geldende hygiëne-eisen.
32.	Opdrachtnemer is, zonder meerkosten, verantwoordelijk voor het periodiek wisselen en onderhouden van de damesverbandcontainers (DVC's). • De DVC wordt door Opdrachtnemer minimaal éénmaal per twee (2) weken omgewisseld (vuil voor schoon, of – indien van toepassing – alleen de binnenbox). • Indien door omstandigheden een hogere wisselfrequentie noodzakelijk blijkt, werkt Opdrachtnemer hier kosteloos aan mee. Deze aanpassing vindt plaats in overleg met de Opdrachtgever*. • De wissel van de damesverbandcontainer (1x per 2 weken) is inbegrepen in de huur-en serviceprijs. * <u>Indien er echter sprake is van een structurele verhoging van de wisselfrequentie, zal dit in overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer worden besproken en kunnen afspraken worden gemaakt over de eventuele financiële consequenties.</u>

Toiletrolhouders (hardware en verbruiksartikelen, toilettrollen)	
33.	De toiletrolhouder voldoet minimaal aan de volgende eisen: a) De toiletrolhouder biedt ruimte aan minimaal twee (2) toilettrollen, die naast elkaar worden geplaatst (horizontaal, niet achter elkaar); b) Gebruiker kan slechts één (1) rol tegelijk gebruiken; c) De toiletrolhouder is voorzien van een afremmechanisme, ter bevordering van duurzaam papierverbruik; d) De toiletrolhouder is zodanig ontworpen dat het toiletpapier tijdens gebruik niet scheurt bij het uitnemen; e) De toiletrolhouder is geschikt voor wandmontage in sanitaire ruimte.
34.	Het toiletpapier dat wordt gebruikt in de toilettroldispenser voldoet minimaal aan de volgende eisen: a) De toilettrollen hebben een minimale lengte van 100 meter per rol, met een toegestane afwijking van maximaal 5%; b) Het toiletpapier bestaat uit minimaal twee (2) lagen; c) Het toiletpapier is voorzien van scheurrandjes/perforaties om gecontroleerd gebruik mogelijk te maken; d) Het toiletpapier beschikt over het EU Ecolabel of een daaraan gelijkwaardig milieukeurmerk; e) Het toiletpapier is gecertificeerd volgens FSC of een daaraan gelijkwaardig keurmerk; f) Het toiletpapier is biologisch afbreekbaar en volledig oplosbaar in water, zonder dat het verstoppingen in het rioleringsstelsel veroorzaakt; g) Het toiletpapier heeft een hoog absorptievermogen en een hoge absorptiesnelheid, waardoor effectief en zuinig gebruik wordt bevorderd.
Toiletborstelhouder en toiletborstel	
35.	De toiletborstel en houder voldoen minimaal aan de volgende eisen: a) De toiletborstelhouder wordt door Opdrachtnemer aan de wand bevestigd, zodat het geheel vrij van de vloer is geplaatst; b) De houder is inclusief toiletborstel; c) De houder is zodanig ontworpen dat bij het terugplaatsen van de borstel, de borstelkop volledig aan het zicht wordt onttrokken (afgesloten ontwerp); d) De toiletborstelhouder bevat een uitneembare binnenbeker ten behoeve van eenvoudige en hygiënische reiniging; e) De toiletborstel en houder bevatten geen metalen onderdelen, om roestvorming te voorkomen; f) De toiletborstel wordt minimaal 2x per jaar vervangen. <i>Deze jaarlijkse vervanging wordt beschouwd als onderdeel van de standaardservice en wordt door Opdrachtnemer verwerkt in de huur- en serviceprijs van het toiletborstelgarnituur.</i> g) Opdrachtnemer zorgt indien nodig ook buiten deze vaste vervangingsmomenten voor vervanging op basis van slijtage of defecten, zonder extra kosten.
Zeepdispenser (hardware en verbruiksartikelen, zeep)	

36.	De zeepdispenser (foam) voldoet minimaal aan de volgende eisen: a) De zeepdispenser is geschikt voor het gebruik van foamzeep (schuimzeep); b) De dispenser wordt door Opdrachtnemer aan de wand bevestigd; c) De dispenser is voorzien van een anti-drupsysteem, om lekvorming te voorkomen; d) De dispenser beschikt over een voorraadindicator of zichtvenster, waarmee in één (1) oogopslag zichtbaar is of de vulling aan vervanging toe is; e) De vulling heeft een inhoud van minimaal 500 ml en is goed voor minimaal 1.000 doseringen; f) De te gebruiken foamzeep is volledig biologisch afbreekbaar en bevat geen fosfaten; g) De foamzeep is pH-neutraal of nagenoeg pH-neutraal en hypoallergeen; h) De foamzeep bevat geen geur- of kleurstoffen, noch andere mogelijk allergene toevoegingen.
Handdesinfectiedispenser (hardware en verbruiksartikelen, desinfectiemiddel)	
37.	De dispenser voor handdesinfectiemiddel voldoet minimaal aan de volgende eisen: a) De dispenser is geschikt voor het gebruik van vloeibaar handdesinfectiemiddel op basis van alcohol of een gelijkwaardig werkzaam bestanddeel; b) De dispenser wordt door Opdrachtnemer aan de wand bevestigd; c) De dispenser is voorzien van een anti-drupsysteem om lekvorming te voorkomen; d) De dispenser beschikt over een voorraadindicator of zichtvenster waarmee in één (1) oogopslag zichtbaar is of de vulling aan vervanging toe is; e) De vulling heeft een inhoud van minimaal 500 ml; f) Het te gebruiken handdesinfectiemiddel voldoet aan de relevante Europese normen (waaronder EN 1500 en EN 14476); g) Het handdesinfectiemiddel is huidvriendelijk, pH-neutraal of nagenoeg pH-neutraal, en bevat verzachtende bestanddelen om huidirritatie te voorkomen; h) Het handdesinfectiemiddel bevat geen onnodige geur- of kleurstoffen, noch andere mogelijk allergene toevoegingen.
Zeepdispenser (hardware en verbruiksartikelen, industriële zeep)	
38.	De industriële zeepdispenser voldoet minimaal aan de volgende eisen: a) De zeepdispenser is geschikt voor het gebruik van zeep voor industriële toepassingen en intensief gebruik. Het is speciaal ontwikkeld voor het verwijderen van zware industriële vervuiling zoals olie, vet, metaalstof en verfrestanten. b) De dispenser wordt door Opdrachtnemer aan de wand bevestigd c) De dispenser is voorzien van een anti-drupsysteem, om lekvorming en onnodig productverlies te voorkomen. d) De dispenser beschikt over een voorraadindicator of zichtvenster, waarmee in één (1) oogopslag zichtbaar is of de vulling aan vervanging toe is. e) De vulling heeft een inhoud van 2.000 ml en is goed voor circa 750 doseringen. f) De dispenser is uitgerust met een zuinige doseerfunctie via drukknop, zodat de verbruikshoeveelheid wordt geminimaliseerd. De industriële zeep voldoet minimaal aan de volgende eisen: a) pH-neutraal en geschikt voor frequent gebruik zonder huidirritatie.

	b) Aantoonbaar milieu- en diervriendelijk geproduceerd. c) Vrij van schadelijke en belastende stoffen voor mens en milieu. d) EU Ecolabel of vergelijkbaar gecertificeerd, dan wel aantoonbaar voldoen aan dezelfde eisen. e) Gemaakt van natuurlijke ingrediënten en biologisch afbreekbaar (volgens OECD 301 of gelijkwaardig). f) Bevat fijnkorrelige, biologisch afbreekbare scrubdeeltjes voor extra reinigingskracht, zonder microplastics. Ongeparfumeerd en anti-allergeen.
Afvalbakken (hardware en verbruiksartikelen, afvalzakken)	
39.	De afvalbakken voldoen minimaal aan de volgende eisen: a) De afvalbak is afsluitbaar; b) De afvalbak is geschikt voor wandbevestiging en wordt zodanig gemonteerd dat deze los van de vloer staat; c) De afvalbak wordt door Opdrachtnemer stevig en correct aan de wand bevestigd; d) De afvalbak is vervaardigd van duurzaam, stevig en eenvoudig te reinigen materiaal; e) De afvalbakken dienen een capaciteit te hebben tussen <u>ca. 2523</u> – 30l <u>en de diepte is maximaal 22 cm</u>; f) Het ontwerp is hygiënisch, zonder scherpe randen of moeilijk bereikbare hoeken.
40.	De bijpassende afvalzakken voldoen minimaal aan de volgende eisen: a) De afvalzakken passen goed in de betreffende afvalbak en blijven goed op hun plaats; b) De afvalzakken zijn stevig, lekvrij en bestand tegen scheuren bij normaal gebruik; c) De afvalzakken worden geleverd op rol, met een duidelijk aangegeven afscheurperforatie.
Implementatie	
41.	Alle kosten van Opdrachtnemer die gepaard gaan met de implementatie, en niet zijn meegenomen als onderdeel van de inschrijfprijs, zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
42.	Vanaf het moment van installatie is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het voorraadbeheer en het op peil houden van de verbruiksartikelen op de verschillende locaties.
43.	De volledige installatie van de hardware (inclusief montage, vulling, testen en gebruiksklaar opleveren) dient uiterlijk op 1 maart 2026 volledig te zijn afgerond
44.	Na de wisseling van de oude naar de nieuwe hardware vindt een opleverronde plaats in overleg met Opdrachtgever. Deze oplevering betreft de fysieke controle van de werking, plaatsing en volledigheid per locatie. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de afstemming met alle betrokken partijen, waaronder de huidige Opdrachtnemer en de Opdrachtgever, ten behoeve van een soepele overgang en tijdige ingebruikname; <i>Opdrachtnemer dient in het kader van kwaliteitsonderdeel 1 van het gunningscriterium een duidelijke beschrijving te geven van de wijze waarop de implementatie, de afstemming met betrokken partijen en de oplevering worden georganiseerd en geborgd.</i>

Bestel- en klantportal	
45.	Opdrachtnemer stelt voor de Opdrachtgever één geïntegreerd portaal of twee afzonderlijke portalen (bestelportaal en klantportaal) beschikbaar. In het bestelportaal kan de Opdrachtgever extra bestellingen plaatsen naast de reguliere bevoorrading door de Opdrachtnemer. Daarnaast kan de Opdrachtgever in het portaal het assortiment sanitaire verbruiksartikelen en de geplaatste hardware per locatie inzien, meldingen registreren en volgen, facturatiegegevens raadplegen en rapportages bekijken.
46.	Bestellingen kunnen namens de Opdrachtgever geplaatst door de afdeling Services van de gemeente. Deze afdeling verzorgt het bestelproces centraal, ten behoeve van de diverse locaties. Bestellingen kunnen op de volgende manieren worden geplaatst: • Telefonisch; • Per e-mail; • Via een door Opdrachtnemer in te richten bestelportal.
47.	De bestelportal bevat ten minste de volgende informatie per artikel: • Bestelnummer; • Prijs per eenheid, conform het prijzenblad; • Eventuele kortingen; • Een duidelijke afbeelding van het artikel. De bestelportal is volledig en probleemloos te gebruiken via gangbare internetbrowsers, waaronder ten minste Google Chrome en Safari.
48.	In de bestelportal zijn uitsluitend de artikelen uit het overeengekomen assortiment bestelbaar voor de Opdrachtgever. Afwijkingen of aanvullingen op het assortiment kunnen uitsluitend worden aangevraagd door de contractmanager van de Opdrachtgever. Alle gevraagde artikelen zijn zonder beperking bestelbaar via de portal. De weergegeven prijzen komen altijd overeen met de Inschrijving van Opdrachtnemer. Op verzoek van de contractmanager zal Opdrachtnemer een specifiek artikel direct (tijdelijk of permanent) blokkeren voor bestelling.
49.	Na het plaatsen van een bestelling – ongeacht of deze telefonisch, per e-mail of via de bestelportal is gedaan – ontvangt de besteller per direct een bestelbevestiging per e-mail. Deze bevestiging bevat in ieder geval de volgende gegevens: • De bestelde artikelen en aantallen; • De bijbehorende prijzen conform Overeenkomst; • Het ordernummer en bestelnummer van de Opdrachtgever.

50.	De Opdrachtnemer stelt een webbased klantportal beschikbaar voor de Opdrachtgever, waarin minimaal de volgende functionaliteiten zijn opgenomen: • Een actueel overzicht van alle geplaatste sanitaire automaten per locatie, inclusief type, serienummer en plaatsingsdatum; • Een overzicht van het leveringsassortiment aan sanitaire verbruiksartikelen, inclusief productspecificaties, bestelmogelijkheden en bestelstatus. • Overzicht van facturatiegegevens met betrekking tot leveringen, huur- en serviceprijzen; • Inzicht in lopende en afgehandelde meldingen (bijvoorbeeld storingen, defecten of onderhoudsverzoeken), inclusief status en voortgang per melding; • Mogelijkheid tot raadplegen van rapportages, zoals verbruiksrapportages. De Opdrachtgever krijgt voor de relevante medewerkers toegang tot dit klantportal.
Accountmanagement en service	
51.	Opdrachtnemer biedt Opdrachtgever gedurende de looptijd van de overeenkomst één (1) vaste contactpersoon (accountmanager) als aanspreekpunt. Daarnaast zal een vaste vervanger aangewezen worden voor het geval de eerste contactpersoon niet beschikbaar is. Zowel de eerste als tweede contactpersoon dienen volledig op te hoogte te zijn van de gemaakte afspraken en lopende zaken.
52.	Opdrachtgever vereist een goede bereikbaarheid van de contactpersonen, wat inhoudt dat, in geval niet direct persoonlijk contact, één van de contactpersonen tijdens werkdagen binnen 24 uur contact opneemt met de Opdrachtgever in geval van storingen of hulpvragen.
53.	In het eerste contractjaar vindt er eenmaal per zes (6) maanden een evaluatie plaats. In de daaropvolgende contractjaren minimaal één (1) keer per jaar. Voorafgaand dit gesprek levert Opdrachtnemer een rapportage aan bij Opdrachtgever. Deze rapportage bevat tenminste de volgende onderwerpen: • Hoeveelheid klachten; • Soort en aard van de klachten; • Oplossnelheid van de klachten; • Duurzaamheid; • Facturatie; • Trends en ontwikkelingen in de markt.
54.	Opdrachtnemer dient een helpdeskfunctie te vervullen met betrekking tot de dienstverlening van de gevraagde producten. Op deze helpdesk zijn minimaal de volgende eisen van toepassing: • Nederlandstalige helpdesk • Gratis nummer of tegen lokaal tarief, geen 08xx of 09xx nummer • Telefonische bereikbaarheid en tevens de mogelijkheid tot het stellen van vragen per e-mail of chatfunctie • Bereikbaar tijdens kantooruren (ma-vr van 08.30 – 17.00 uur) Indien vragen niet direct te beantwoorden zijn of wanneer een vraag per e-mail wordt gesteld, voorziet de Opdrachtnemer de Opdrachtgever van een afhandeling van de vraag binnen vijf (5) werkdagen.

55.	De Opdrachtnemer draagt zorg voor een adequate klachtenafhandeling. Door middel van het toepassen van een klachtenregeling garandeert u een systematische ontvangst en afwikkeling van klachten. Uw klachtenregeling voldoet minimaal aan de volgende eisen: • Alle klachten en de wijze waarop de afhandeling heeft plaatsgevonden, worden geregistreerd. • Binnen de regeling bestaat de ruimte voor hoor en wederhoor • Afhankelijk van de soort en ernst van de klacht wordt de klacht zo spoedig mogelijk, doch binnen 7 kalenderdagen, volledig afgehandeld. De Opdrachtgever ontvangt per individuele klacht een schriftelijk terugkoppeling van de genomen maatregelen.
56.	Bij storing/probleem van de geplaatste hardware is Opdrachtnemer in staat, na melding, binnen twee (2) werkdagen ter plaatse te komen om de storing te verhelpen.
57.	Onderhoud en reparaties aan hardware worden door Opdrachtnemer kosteloos uitgevoerd. Correctief onderhoud vindt altijd plaats in overleg met Opdrachtgever.
58.	Reparaties worden binnen twee (2) werkdagen uitgevoerd. Indien dit niet mogelijk blijkt wordt binnen twee (2) werkdagen een nieuw hardware geplaatst.
Logistiek en voorraad	
59.	De fysieke voorraad van verbruiksartikelen wordt per locatie beheerd en aangevuld, met uitzondering van: • Locatie De Wissel (begraafplaats): bevoorrading vindt plaats door de schoonmaak vanuit het gemeentehuis. • Locatie De Schipbeek (milieustraat): bevoorrading vindt plaats door de schoonmaak vanuit de Reest 3 (gemeentewerf).
60.	Opdrachtnemer initieert hierbij een optimaal voorraadbeheer, na gunning wordt dit in proces definitief afgestemd met de gemeente. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om extra of minder verbruiksartikelen bij te bestellen bij bijvoorbeeld een verwachte toename van gebruikers. Dit kan bijvoorbeeld in het geval van een evenement op locatie zijn.
61.	De bevoorrading vindt plaats gedurende de openingstijden van de aangewezen locaties. Na gunning wordt de toegang tot deze locaties nader afgestemd. Opdrachtgever zorgt te allen tijde voor toegang bij de verschillende locaties. Algemeen gelden de openingstijden van 9.00 uur tot 17.00 uur (kantoortijden).
62.	Opdrachtgever stelt op het gemeentehuis en de gemeentewerf een ruimte beschikbaar voor voorraadbeheer.
63.	Opdrachtnemer levert op regie extra voorraad als Opdrachtgever dit noodzakelijk vindt.
64.	Bestellingen welke vóór 14.00 uur zijn geplaatst dienen de volgende werkdag geleverd te worden. <u>Opdrachtgever zal bij dit soort bestellingen doorgeven dat het om spoedbestellingen gaat.</u>
65.	Foutieve leveringen worden teruggenomen en gecrediteerd.
66.	De geleverde goederen dienen te worden voorzien van een digitale pakbon, gespecificeerd naar het gebouw, artikel en hoeveelheid.