

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.

Eisen t.a.v. de voorbereiding en uitvoering van de opdracht	
Eis	Omschrijving
1.	<p><u>Inventarisatie</u></p> <p>Opdrachtnemer zal zo spoedig mogelijk na definitieve gunning een inventarisatie maken op de locaties van ArtEZ. De uitkomsten van deze inventarisaties worden besproken met de contractbeheerder van ArtEZ. Na akkoord van ArtEZ zal opdrachtnemer de dispensers bestellen en installeren. Opdrachtnemer garandeert dat de volledige implementatie uiterlijk 31 augustus 2026 is afgerond.</p>
2.	<p><u>Levering en montage</u></p> <ul style="list-style-type: none">- De huidige dispensers moeten door opdrachtnemer worden gedemonteerd (i.o.m. de huidige leverancier).- Opdrachtnemer verzamelt de gedemonteerde dispensers per locatie zodat de huidige leverancier deze in één keer per locatie kan ophalen.- Opdrachtnemer dient de nieuwe dispensers te monteren (ook bij vervanging vanwege defecten) in de ruimten. Opdrachtnemer maakt zoveel mogelijk gebruik van de bestaande boorgaten, dan wel zorgt dat de bestaande boorgaten afgedekt worden. Opdrachtnemer maakt de niet gebruikte zichtbare gaten dicht.- Na montage direct voorzien van vullingen.- De dispensers zijn voorzien van een zichtbaar voorraadindicatievenster.- De dispensers verkleuren niet onder invloed van het gebruik van schoonmaak- en desinfectiemiddelen.- Dispensers zijn onderhoudsvrij en eenvoudig te reinigen.- De dispensers zijn gebaseerd op een stabiele verkooplijn zodat bij vervanging/reparatie dezelfde lijn kan worden gehandhaafd.- Dispensers zijn identiek (qua uitstraling) en blijven dat gedurende de contractperiode.- Dispensers zijn eenvoudig afsluitbaar met één universele sleutel.- Dispensers mogen niet (na) lekken.- In week 34 en 35 van 2026 zijn alle locaties van ArtEZ toegankelijk. De locatie in Arnhem is de gehele zomer toegankelijk. Zie bijlage 9 voor de volledige vakantieplanning van alle locaties.
3.	<p><u>Voorraadbeheer</u></p> <p>Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het voorraadbeheer van het assortiment sanitaire producten. Dit betreft zowel de fysieke aanvulling van artikelen als de inventarisatie van hetgeen benodigd is. 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.</p> <p>Opdrachtnemer mag, met uitzondering van de hygiëneboxen die 1x per week of 1x per 2 weken gewisseld moeten worden, zelf de frequentie van levering van de verbruiksmaterialen bepalen. De locaties zijn het hele jaar door in gebruik. Bij aanvang van de overeenkomst dient opdrachtnemer een inventarisatie uit te voeren van de beschikbare, door ArtEZ aangewezen, voorraadruimte. Op basis van deze informatie bepaalt opdrachtnemer de meest efficiënte frequentie(s) per afleverpunt. Deze frequentie wordt 2 keer per jaar geëvalueerd en indien nodig aangepast. Uitgangspunt is dat de voorraadruimtes niet overvol raken maar de schoonmaakdienstverlener niet mis grijpt tijdens het vullen van de dispensers.</p> <p>Opdrachtnemer levert de sanitaire producten voor alle locaties af in de betreffende voorraadruimte van de locatie.</p>

Logistieke en dienstverleningseisen	
Eis	Omschrijving
4.	<p><u>Levering</u></p> <p>Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het bestellen en leveren van de sanitaire producten. Indien door gewijzigd verbruik de voorraad eerder op is dan verwacht, dan kan ArtEZ zelf digitaal (middels een mail vanuit het servicemanagementsysteem van ArtEZ, op dit moment TOPdesk) een bestelling plaatsen. De maximale levertijd van deze bestellingen, mits voor 16.00 uur besteld, is één (1) werkdag.</p> <p>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.</p> <p>Emballage wordt bij een volgende aflevering kosteloos retour genomen. Er wordt geen statiegeld geheven over het gebruik van emballage.</p>
5.	<p><u>Afleveringstijden</u></p> <p>Aflevering dient in overleg met ArtEZ te geschieden op werkdagen tussen 08.00 uur en 16.00 uur. Er dient een jaarplanning afgegeven te worden met de leverdata per locatie.</p>
6.	<p><u>Dienstverlening</u></p> <p>Opdrachtnemer verplicht zich tot het verrichten van de volgende diensten welke in de prijs zijn inbegrepen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Het op verzoek geven van technische instructie aan de technische medewerkers over montage, demontage en eenvoudige reparaties enz.; - Het geven van een gebruikersinstructie aan de beheerders en de schoonmaakmedewerkers van het schoonmaakbedrijf van het geleverde; - Het leveren van een plan voor de voorbereiding, levering, plaatsing en nazorg van het geleverde.
7.	<p><u>Vullen dispensers</u></p> <p>Opdrachtnemer stemt ermee in dat de schoonmaakdienstverlener de dispensers van opdrachtnemer bijvult op de locaties van ArtEZ.</p>
8.	<p><u>Onderhoud en reparatie</u></p> <p>Opdrachtnemer dient gedurende de contractperiode de dispensers te onderhouden en indien nodig kosteloos te vervangen, dan wel tot volle tevredenheid van ArtEZ kosteloos te repareren. De enige uitzondering hierop is reparatie of vervanging als gevolg van aantoonbaar molest. Opdrachtnemer is binnen 24 uur na melding ter plaatse indien ArtEZ het probleem niet zelf kan verhelpen. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat op iedere locatie van ieder soort dispenser één stuk op voorraad is.</p> <p>Onderhoud en reiniging van het geleverde dient eenvoudig mogelijk te zijn met gebruik van gangbare milieuvriendelijke schoonmaakmiddelen.</p>
9.	<p><u>Preventief onderhoud</u></p> <p>Opdrachtnemer is gedurende de contractperiode verantwoordelijk voor preventief onderhoud van sanitaire dispensers. Om dit te borgen komt de servicemonteur minimaal 1x per jaar op alle locaties van ArtEZ</p>
10.	<p><u>Naleverbaarheid</u></p> <p>De aangeboden artikelen, evenals reserveonderdelen, dienen tot minimaal 5 jaren na afsluiten van de overeenkomst naleverbaar te zijn.</p>
11.	<p><u>Afwerking</u></p> <p>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 ArtEZ. Alle te leveren sanitaire dispensers werken zonder netstroom</p>
12.	<p><u>Montage</u></p> <p>Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de montage van de dispensers. Montage en demontage van het door ArtEZ geleverde alsmede het verrichten van eenvoudige reparaties dient wel in eigen beheer van ArtEZ mogelijk te zijn zonder gebruik van speciaal gereedschap.</p>

13.	<p><u>Personeel</u></p> <p>Het door opdrachtnemer in te zetten personeel op locatie van ArteEZ (of onderaannemers) dient:</p> <ul style="list-style-type: none"> - De Nederlandse taal te beheersen; - Herkenbaar te zijn voor personeel van ArteEZ, dit betekent het dragen van herkenbare (bedrijfs-) kleding; - De geldende huisregels van ArteEZ, voor zover aanwezig, in acht te nemen.
14.	<p><u>VOG</u></p> <p>Opdrachtnemer garandeert dat tijdens de looptijd van de overeenkomst de medewerkers werkzaam op de locaties van ArteEZ te allen tijde in het bezit zijn van een geldende VOG. De VOG dient op aanvraag van ArteEZ getoond te worden. Dit geldt voor al het huidige en nieuw in te zetten personeel met vast of tijdelijk dienstverband gedurende de contractperiode, dus ook voor uitzendkrachten. De VOG dient niet ouder te zijn dan zes (6) maanden gerekend vanaf de datum van start van de inzet van de betreffende medewerker. De eventueel hieraan verbonden kosten zijn voor rekening van opdrachtnemer. Indien er voor een medewerker (nog) geen geldige VOG kan worden overhandigd, mag deze medewerker niet ingezet worden voor de uitvoering van het contract.</p>

Kwaliteits- en duurzaamheidseisen	
Eis	Omschrijving
15.	<p><u>Kwaliteit</u></p> <p>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.</p> <p>Eventuele storingen dienen door opdrachtnemer te worden opgelost. De kosten hiervan zijn voor opdrachtnemer. De kosten voor het oplossen van storingen door oneigenlijk gebruik zijn voor ArteEZ.</p> <p>Met betrekking tot de veiligheids- en kwaliteitseisen geldt dat alle producten dienen te voldoen aan:</p> <ul style="list-style-type: none"> - de geldende NEN-normen; - de geldende ARBO-normen; - de geldende milieunormen; - algemene kwaliteitseisen (geen fabricagefouten, goed product e.d.); - 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"> - bij brand geen toxische of corrosieve dampen ontstaan en er bij normaal gebruik geen allergische reacties ontstaan; - bij normaal gebruik een minimale kans op verwondingen bestaat. <p>Opdrachtnemer dient alle producten, indien van toepassing, in milieuvriendelijke materialen verpakt aan te leveren. Dat wil zeggen: dat er zo min mogelijk gebruik is gemaakt van schadelijke stoffen, zware metalen en fossiele brandstoffen, bij voorkeur bestaand gerecycled materiaal.</p> <p>Opdrachtnemer is verplicht verpakkingsmaterialen retour te nemen op het moment van levering of bij een volgende levering, zonder additionele kosten in rekening te brengen.</p> <p>Het gebruik van duurzame, recyclebare en minder milieubelastende materialen dient te voldoen aan de 'Nederlandse Emissie Richtlijnen' (NER) en aan de Eural (Europese Afvalstoffenlijst).</p>
16.	<p><u>VCA-certificaat</u></p> <p>De door opdrachtnemer in te zetten uitvoerende medewerkers (voor het ophangen van de dispensers), dan wel van de hoofdaannemer, dan wel van een onderaannemer, dienen te beschikken over een VCA-certificaat.</p>

17.	<p>Duurzaamheid</p> <p>Ten aanzien van de papieren verbruiksartikelen gelden de volgende algemene milieueisen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Het bestaat uit gerecycled papier waarvan de vezel voor 70% tot 100% afkomstig is uit duurzaam beheerd bos óf het papier bestaat voor minimaal 70% uit post-consumer vezels (zoals tijdschriften, kranten en verpakkingen). - Het papier is niet geperfd en bevat geen parfum - Het papier moet 100% afbreekbaar zijn. - Het papier mag chloorvrij gebleekt zijn.
18.	<p>Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)</p> <p>Opdrachtnemer handelt conform de AVG. Alle gegevens door ArtEZ aan opdrachtnemer ter beschikking gesteld of door de onder de overeenkomst verrichte werkzaamheden aan opdrachtnemer bekend geworden, zullen, anders dan op een door de wet toegelaten wijze, niet aan derden worden verstrekt. ArtEZ zal alle door opdrachtnemer verstrekte persoonsgebonden informatie vertrouwelijk behandelen.</p>

Commerciële eisen	
Eisen	Omschrijving
19.	<p>Indexering</p> <p>De opgegeven prijzen voor de sanitaire producten zijn vast tot en met 31 december 2027. Hierna kunnen eenmaal per jaar na overleg en uitdrukkelijke schriftelijke goedkeuring door ArtEZ, per 1 januari, eventuele prijsaanpassingen voor de vullingen van de producten worden doorgevoerd. De eerst mogelijke prijsindexering is 1 januari 2028. De leasekosten voor de dispensers worden niet geïndexeerd. De kosten voor de hygiëneboxen kunnen wel geïndexeerd worden.</p> <p>Prijsaanpassingen dienen uiterlijk op 1 december schriftelijk kenbaar gemaakt en inhoudelijk onderbouwd te worden bij de contractbeheerder van ArtEZ. De maximale procentuele verhoging is gelimiteerd tot het gemiddelde indexcijfer van het voorafgaande jaar conform het CBS indexcijfer II Consumptieprijsindex (alle huishoudens). Het uitgangspunt voor de berekeninggrondslag is bepaald van oktober – oktober (oktober 2025 = 100%). Toe te passen formule: oktober 2027 – oktober 2026 / oktober 2026 x 100%.</p> <p>De nieuwe tarieven gaan, na akkoord van ArtEZ, per 1 januari van het betreffende jaar in. Prijsaanpassingen worden alleen goedgekeurd door ArtEZ indien deze aantoonbaar zijn aan de hand van kostenstijgingen bij opdrachtnemer. Overige (tussentijdse) prijsaanpassingen worden niet geaccepteerd.</p>

Communicatie eisen	
Eis	Omschrijving
20.	<p>Kick Off en implementatiemeeting:</p> <p>Binnen 2 weken na ondertekening van de overeenkomst vindt een kick-off en implementatieoverleg plaats tussen ArtEZ en opdrachtnemer. Deze afspraak vindt plaats bij ArtEZ in Arnhem. Tijdens deze bijeenkomst worden de volgende aspecten afgestemd:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Migratieplan; - Inrichting van eventueel portal en managementrapportage; - Contractuele afspraken; - Communicatiekanalen; - Rollen en aanspreekpunten aan beide zijden; - Factureringsvoorstel; - KPI's. <p>Bij dit overleg zijn de Adviseur Inkoop, de contractmanager en de contracteigenaar aanwezig namens ArtEZ. Namens opdrachtnemer is minimaal de accountmanager aanwezig.</p>

21.	<p><u>Vast contactpersoon</u></p> <p>Opdrachtnemer heeft een vast contactpersoon, die de Nederlandse taal beheerst en beschikbaar is voor het oplossen van eventuele vragen/problemen. De inhoudelijke response bedraagt maximaal twee werkdagen na melding.</p> <p>Opdrachtnemer stelt één (1) vast telefoonnummer en e-mail adres ter beschikking voor het plaatsen van eventuele bestellingen en alle overige communicatie in het kader van deze opdracht.</p>
22.	<p><u>Klantportaal en managementinformatie</u></p> <p>Opdrachtnemer stelt gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst een digitaal klantportaal ter beschikking aan ArtEZ. Het klantportaal vormt het centrale middel voor managementinformatie en dossiervorming. Het klantportaal is webbased, 24/7 toegankelijk en vereist geen lokale installatie. Rapportages en onderliggende data kunnen worden geëxporteerd naar Excel, XLSX en CSV. Het portaal bevat visuele dashboards die in één oogopslag de kern-KPI's tonen, zoals verbruik per locatie, kostenontwikkeling en afwijkingen ten opzichte van afgesproken normen.</p> <p>In het klantportaal is de volgende managementinformatie op locatie en centraal niveau beschikbaar:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Volume afgenomen dispensers (in aantal en in Euro's) gesplitst per type; - Volume afgenomen verbruiksartikelen (in aantal en in Euro's) gesplitst per type; - Klachten, inclusief status en doorlooptijd; - De leverbetrouwbaarheid; - Duurzaamheid: CO2 rapportage per product, productgroep en per locatie; - Het aantal retour zendingen.
23.	<p><u>Managementoverleg</u></p> <p>1x per jaar zal er op initiatief van opdrachtnemer een managementoverleg plaatsvinden met ArtEZ op locatie van ArtEZ. bij het managementoverleg zijn aanwezig namens ArtEZ: contracteigenaar en contractmanager. Namens opdrachtnemer: Minimaal de Accountmanager. Indien er aanleiding of behoefte is, zal er vaker geëvalueerd worden. Onderwerpen die in ieder geval aan de orde zullen komen tijdens het managementoverleg zijn: de uitvoering van de opdracht, de klachten en facturen. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de verslaglegging van de evaluatiegesprekken. Opdrachtnemer mailt het verslag binnen 14 kalenderdagen na het managementoverleg naar de contractmanager van ArtEZ. Opdrachtnemer neemt het initiatief tot het maken van de afspraak en zorgt voor de verslaglegging. Opdrachtnemer verklaart zich bereid om eventuele nadere afspraken te maken met ArtEZ, al dan niet in verband met het managementoverleg, die aan de overeenkomst worden toegevoegd en daarvan integraal deel uit zal maken.</p>
24.	<p><u>Klachtenafhandeling</u></p> <p>Alle klachten van ArtEZ 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.</p>

Eisen dispensers en verbruiksmateriaal

Functionele Eis 1: Algemeen ten aanzien van dispensers en automaten

Opdrachtnemer levert nieuwe dispensers. Alle dispensers dienen tot dezelfde lijn te behoren. Universele sleutel per dispensergroep is een eis. Universele sleutel voor alle dispensers is een wens.

Functionele Eis 2: Handdoekautomaat

De door inschrijver aangeboden handdoekautomaat en vulling voldoen aan onderstaande punten:

- Katoenen handdoekenrollen of netversterkt papier in de kleur wit;
- Het kosteloos afvoeren van het verbruikte materiaal;
- Minimaal 100 drogingen per handdoekrol;
- inschrijver neemt de gebruikte rollen mee retour;
- Eenvoudig te bevestigen aan de wand. Maximaal vier schroeven.

Functionele Eis 3: Toiletpapierdispenser

De door inschrijver aangeboden toiletrolhouder en wc-papier voldoen aan onderstaande punten:

- Twee laags toiletpapier, minimaal 100 meter per rol, snel in water oplosbaar papier;
- Capaciteit voor 2 coreless rollen toiletpapier;
- De toiletrolhouder is voorzien van een rem om verspilling tegen te gaan;
- Eenvoudig te bevestigen aan de wand. Maximaal twee schroeven.

Functionele Eis 4: Foamzeepdispenser

De door inschrijver aangeboden foamdispenser en vulling voldoen aan onderstaande punten:

- Dispenser leverbaar in minimaal twee formaten (standaard en voor intensief gebruik);
- Eenvoudig te bevestigen aan de wand. Maximaal twee schroeven;
- Vulling foam.

Functionele Eis 5: Dames hygiënebox

De door inschrijver aangeboden hygiënebox voldoet aan onderstaande punten:

- Houder eenvoudig te bevestigen aan de wand (los van de vloer ivm schoonmaak). Maximaal twee schroeven;
- Box moet verwisselbaar zijn;
- Voldoende capaciteit voor 1x per 2 weken wisselen;
- Boxen worden 1x per 2 weken gewisseld;
- Voorzien van geurneutralisering;
- Voorzien van klep om inkijk te voorkomen;
- De hygiënebox is door de gebruiker hygiënisch te openen.

Functionele Eis 6: Luchtverfrissers

De door inschrijver aangeboden luchtverfrisser voldoet aan onderstaande punten:

- Verstuiver of verdamper met batterij;
- Eenvoudig te bevestigen aan de wand. Maximaal twee schroeven;
- Voldoen aan de IFRA richtlijnen kamergeuren;
- Per kwartaal wisselen van geur;
- Vullen en wisselen van geur door inschrijver.

Functionele Eis 7: Toiletborstelhouder

De door inschrijver aangeboden toiletborstelhouder en borstel voldoen aan onderstaande punten:

- Bestaat uit een gesloten houder en uitlekbak;
- Houder geschikt voor gangbare toiletborstel;
- Houder eenvoudig schoon te maken;
- Toiletborstel 1x per kwartaal vervangen;
- ArtEZ heeft de mogelijkheid om de borstels elders te bestellen;
- Eenvoudig te bevestigen aan de wand. Maximaal twee schroeven.

Functionele Eis 8: Schoonloopmatten

De door inschrijver aangeboden schoonloopmatten voldoet aan onderstaande punten:

- Mat microtech 150X250 cm;
- Mat microtech 85X150 cm;
- Mat uniscraper 115X180 cm;
- Mat scraper 85X150 cm;
- Mat scraper 150X250 cm;
- Mat nylon 85X150 cm;
- De schoonloopmatten worden 1x per maand gewisseld.

Functionele Eis 9: Afvalbak

De door inschrijver aangeboden afvalbakken voldoet aan onderstaande punten:

- De afvalbak is vervaardigd uit kunststof (plastic);
- De afvalbak heeft een inhoud van circa 20 liter;
- De afvalbak is voorzien van een swing-deksel (inwerpklep die naar binnen beweegt);
- De afvalbak is eenvoudig te ledigen en te reinigen.

Functionele Eis 10: Leverbaarheid en onderhoud dispensers

De door inschrijver aangeboden dispensers blijven gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst leverbaar, zowel de volledige dispensers als onderdelen daarvan.