

Bijlage 5 Programma van Eisen, bepalingen en voorwaarden

Onderdeel uitmakend van de aanbesteding Sanitaire Voorzieningen – Tilburg University, met kenmerk TIU/FS04525.

Bijgaand treft u het Programma van Eisen aan. Opdrachtnemer dient op het moment van uitvoering van de opdracht te voldoen aan het bijgevoegde Programma van Eisen.

1. Algemeen

Nummer	Eis
1.1	Inschrijver dient in te stemmen met de voorwaarden van de definitieve conceptovereenkomst (inclusief bijlagen), voorzien van de wijzigingen hierop die voortvloeien uit de nota van inlichtingen.
1.2	Inschrijver dient te garanderen dat gedurende de uitvoering van de Opdracht door alle werknemers en ingezette derden welke zorg dragen voor de uitvoering van de Opdracht in de contacten met de Opdrachtgever de Nederlandse taal in woord en geschrift zal worden gebruikt. Tevens verklaart Inschrijver dat bij de uitvoering van de Opdracht alle documenten in de Nederlandse taal zijn opgesteld, met uitzondering van de technische documentatie (niet zijnde de gebruikershandleiding) welke in het Engels mag zijn opgesteld.
1.3	Alle bij de uitvoering van de opdracht betrokken medewerkers conformeren zich aan de geldende huisregels van Opdrachtgever die zijn opgenomen in Bijlage 9 Algemene huisregels Tilburg University.
1.4	Alle bij de uitvoering van de opdracht betrokken medewerkers conformeren zich aan de geldende code of conduct van Tilburg University: https://www.tilburguniversity.edu/nl/over/gedrag-integriteit/code-conduct
1.5	Medewerkers van Opdrachtnemer werken zichtbaar en herkenbaar in bedrijfskleding van Opdrachtnemer.
1.6	Medewerkers van Opdrachtnemer moeten zich altijd kunnen legitimeren.
1.7	Inschrijver voert de werkzaamheden uit, conform de wettelijke (veiligheids) voorschriften, zoals genoemd in de Arbo-wet en de overige regelgeving op het gebied van arbeidsomstandigheden.
1.8	Van medewerkers die niet in het bezit zijn van een Nederlands paspoort en buiten de EU geboren zijn, dient Inschrijver in bezit te zijn van kopie van de verblijfsvergunning.

2. Voorwaarden

Nummer	Eis
2.1	Door een inschrijving aan te kondigen, stemt de inschrijver automatisch in met de inhoud en toepasselijkheid van dit beschrijvend document.
2.2	Door in te schrijven verklaart Inschrijver akkoord te gaan met de inhoud van de gehanteerde ARVODI 2025 (Bijlage 13).
2.3	Inschrijvers hebben geen recht op vergoeding van enigerlei kosten, gemaakt in het kader van deze aanbesteding.
2.4	Dit Programma van Eisen en het Beschrijvend document en de daarop ingediende Inschrijvingen bevatten vertrouwelijke informatie en dienen als zodanig te worden behandeld. Alle informatie mag uitsluitend gebruikt worden in het kader van deze aanbestedingsprocedure. Enigerlei overige toepassing is nadrukkelijk niet toegestaan. Deze bepaling geldt zowel voor de Opdrachtgever als de Inschrijver.
2.5	Op die plaatsen in dit Programma van Eisen, het Beschrijvend document en de bijlagen waar mogelijkwerwijs gesproken wordt over merknamen, typen, fabricage, procedés, etc. en waarbij het wellicht handelt om een unieke zaak zal het gestelde in artikel 2.76 lid 6b van de Aanbestedingswet 2012 van toepassing zijn op het bewuste tekstdeel. In dat geval moet achter het genoemde tekstdeel de zinsnede "of gelijkwaardig" worden gelezen, tenzij anders is aangegeven.

3. Bepalingen

Nummer	Eis
3.1	De Aanbestedingsstukken zijn met grote zorg samengesteld. Mocht de Inschrijver echter onvolkomenheden, tegenstrijdigheden of gebreken constateren dan verzoeken wij hiervan zo spoedig mogelijk (uiterlijk tien dagen voor de sluitingsdatum van de Inschrijvingen) schriftelijk melding te maken bij de Opdrachtgever om zo nodig een en ander te corrigeren of bij te stellen. Na de Gunningsbeslissing kan de Inschrijver hier geen beroep meer op doen.
3.2	Niettegenstaande bovenstaande rangorde dienen deelnemers aan de aanbestedingsprocedure zo spoedig mogelijk Opdrachtgever op de hoogte te stellen van tegenstrijdigheden.

3.3	Opdrachtgever behoudt zich zonder meer en zonder tot enigerlei schadeplichtigheid te zijn gehouden, in ieder geval het recht voor. • De procedure tussentijds om haar moverende redenen op te schorten of af te breken; • De tijdsplanning te wijzigen (met uitzondering van verkorting van wettelijk vastgestelde minimumtermijnen); • De Opdracht niet te gunnen; • Om zonder nadere aankondiging referentiebezoeken te verrichten ter controle van de Inschrijving
-----	---

4. Prijs

Nummer	Eis
4.1	Opdrachtnemer dient zijn prijzen in op het Prijzenblad. Alle geoffreerde prijzen zijn in Euro's, staan vast tot 30 juni 2027 en zijn exclusief BTW. De prijzen kunnen vervolgens jaarlijks geïndexeerd worden, voor het eerst op 1 juli 2027.
4.2	Het voorstel tot indexering dient schriftelijk te worden aangeboden aan Opdrachtgever. Opdrachtnemer dient hierbij tevens de nieuwe prijzen en tarieven conform het overzicht van het Prijzenblad aan te leveren. Zonder deze bijlage zal een prijsverhoging niet geaccepteerd worden. Prijsverhogingen kunnen pas worden doorgevoerd nadat Opdrachtgever en de opdrachtnemer hierover schriftelijke overeenstemming hebben bereikt.
4.3	Een indexatie kan zowel een prijsdaling alsook een prijsstijging betreffen. In beide gevallen wordt dit doorberekend.

5. Facturering

Nummer	Eis
5.1	De factuur dient te voldoen aan de wettelijke gestelde eisen en moet worden voorzien van onderstaande elementen: - Proactis ordernummer: <nummer> C1xxxxxxx - Budgetcode/naam besteller - Contractnummer: <nummer> - Geleverde Diensten - Contactpersoon TiU Facturen zonder kenmerken worden geretourneerd.
5.2	Als een ordernummer bestaat uit meerdere regels, dient in de factuur elke regel separaat te worden opgenomen.
5.3	TiU hanteert een betalingstermijn van 30 dagen na ontvangst en goedkeuring van de factuur.

5.4	De facturering dient plaats te vinden nadat de betreffende maand volledig is afgelopen. Dit betekent dat de factuur over een specifieke maand in de daaropvolgende maand wordt verstuurd.
-----	---

6. Voorraadbeheer & Leveringen

Nummer	Eis
--------	-----

6.1	Inschrijver conformeert zich aan onderstaande voorwaarden m.b.t. bestelling en levering. Bestelprocedure: • Bestelling door Opdrachtgever vindt centraal plaats. • Leveringen worden jaarlijks afgeroepen (voor toiletpapier en papieren servetten). • Opdrachtnemer verzorgt het voorraadbeheer omtrent de voorraad zeep. Levering • Levering dient op een vast moment plaats te vinden. Dit moment wordt in overleg afgestemd. Desgevraagd moeten tussentijdse leveringen mogelijk zijn. • Levering dient op een zo efficiënt en duurzaam mogelijke wijze te worden uitgevoerd, waarbij tevens wordt voldaan aan alle geldende Arbo technische voorschriften. • Indien de voorraad niet toereikend is en er een tekort dreigt, dienen deze tekorten op korte termijn (binnen 24 uur) te worden na geleverd. • Voorraad wordt in route geleverd. Er wordt in basis niet apart gereden voor Opdrachtgever. • Levering dient te geschieden aan de loswal van gebouw Koopmans, Warandelaan 2 in Tilburg en locatie nieuwegracht 61 en nieuwegracht 65 in Utrecht; • Incidenteel zijn, zonder bijkomende kosten, tussentijdse bestellingen en leveringen mogelijk; • Levering dient zonder meerkosten op Europallets te geschieden een gelijk aantal lege pallets moet retour worden genomen bij levering van volle pallets; • De maximale hoogte van de volle pallet mag niet meer dan 1.80 meter bedragen; • Het maximale gewicht van een colli toiletpapier mag niet meer dan 12 kilogram bedragen. • Het maximale gewicht van een doos handdoeken mag niet meer dan 12 kilogram bedragen. • Een colli toiletpapier bevat bij voorkeur 24 rollen. • Een doos handdoeken bevat bij voorkeur 20 pakken. • Europallets dienen retour genomen te worden. Hierbij dient Leverancier er ook rekening mee te houden dat de folie, waarmee de pallets omwikkeld zijn, mee retour genomen wordt. • De opdrachtnemer bundelt de te leveren middelen per gebouw en afleverlocatie, zodat de opdrachtgever deze direct kan distribueren zonder herverpakking of aanvullende handelingen. • Op locatie Utrecht (Nieuwegracht 61 en 65) is vanwege beperkte opslagruimte geen aanlevering per pallet mogelijk.
6.2	Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat er schone voertuigen worden ingezet, bij voorkeur elektrisch danwel op biogas. Bovendien moeten routes aantoonbaar efficiënt zijn om het aantal te rijden kilometers te beperken. Voortgang hierop is onderdeel van de kwartaal overleggen.

6.3	Het is niet toegestaan om (vracht) auto's op het Campusterrein van TiU te parkeren. (vracht) auto's mogen enkel het campusterrein betreden tussen 07.00 en 08:30 uur om overlast te voorkomen. Hiervoor dient contact opgenomen te worden (via de intercom bij de slagboom) met de afdeling Beveiliging. Laden en lossen na 08.30 uur is alleen toegestaan aan de loswal/magazijn (achterzijde Koopmans gebouw, te bereiken via de Warandelaan). Het is niet toegestaan om met de auto buiten de voor autoverkeer bestemde wegen te berijden.
6.4	Indien leverancier met een transportmiddel op het campusterrein dient te zijn, mag dit alleen met een vervoersmiddel dat kleiner is dan 10 meter lang en minder weegt dan 10 ton. Deze beperking is alleen van toepassing wanneer het voertuig zich buiten de loswal begeeft.

7. Minimum algemene eisen sanitaire voorzieningen

Nummer	Eis
7.1	De hardware dient een minimale levensduur te hebben welke gelijk is aan de maximale contractduur (inclusief verlengingsopties).
7.2	Gedurende de gehele levensduur dient de hardware een representatief uiterlijk te hebben.
7.3	De artikelen dienen universeel te zijn. Onder universeel wordt verstaan "zelfde lijn, zelfde merk".
7.4	De artikelen zijn geschikt voor intensief gebruik en representatief voor kantoor-, onderwijs en onderzoeksomgevingen (toepasbaar in pantry's, kolfruimtes en toiletten).
7.5	Dispensers worden bij einde levensduur gerecycled of refurbished.
7.6	Dispensers dienen afgesloten te kunnen worden met een universele sleutel. Deze sleutel dient op iedere locatie beschikbaar te zijn.
7.7	De artikelen dienen makkelijk bedienbaar (easy-loading systeem) en navulbaar te zijn.
7.8	De artikelen dienen geschikt te zijn voor wandmontage (m.u.v. de schoonlooppatten).
7.9	De artikelen dienen zo geplaatst te worden dat voldoende beweeg-, werk- en schoonmaakruimte overblijft.
7.10	De artikelen zijn handmatig of automatisch te gebruiken, zonder dat aansluiting op het elektriciteitsnetwerk vereist is.
7.11	De artikelen dienen makkelijk te reinigen te zijn.
7.12	De artikelen dienen gebruiksvriendelijk te zijn, hierbij zijn hygiëne, veiligheid en betrouwbaarheid de kernbegrippen.
7.13	De artikelen dienen zuinig in dosering te zijn.
7.14	De artikelen dienen van hoogwaardige, slagvaste, duurzame, corrosievrije, brandvrije of brand vertragende materialen zijn vervaardigd, een lange levensduur en molestbestendig zijn.
7.15	De artikelen zijn voorzien van een voorraadindicator aan de buitenzijde van de automaat, waardoor de aanwezige voorraad eenvoudig te controleren is.

7.16	Alle te leveren artikelen dienen vrij van fabricage- en materiaalfouten te zijn.
7.17	Alle te leveren artikelen dienen gemonteerd, gebruiksklaar en gevuld te worden opgeleverd.
7.18	Artikelen (en verpakkingsmateriaal daarvan) die worden verwijderd dienen door[de Opdrachtnemer te worden afgevoerd of bij Opdrachtgever te worden klaargezet voor retourzending naar de leverancier van deze artikelen.
7.19	Opdrachtnemer garandeert dat de aangeboden productlijn inclusief verbruiksartikelen gedurende de maximale contractduur leverbaar is. Indien een product door innovaties niet meer leverbaar is, levert Opdrachtnemer een minimaal gelijkwaardig equivalent, waarbij een eenduidige uitstraling wordt behouden.
7.20	Om te beoordelen of de door Opdrachtnemer te leveren sanitaire voorzieningen en verbruiksartikelen aan de beschreven eisen voldoen, dient de leverancier documentatie aan te leveren, waaronder fotomateriaal en technische specificaties, van alle aan te bieden artikelen.
7.21	Opdrachtnemer streeft te allen tijde de meest functionele inrichting van de sanitaire ruimtes na te streven. Als voorbeeld: een zeepdispenser heeft zijn beste positie boven de wastafel.
7.22	Indien plaatsing van de zeepdispenser boven de wastafel niet mogelijk is, dient deze te worden voorzien van een passend lekbakje om morsen en vervuiling te voorkomen.

8. Toiletrolautomaat

Nummer	Eis
8.1	De houders dienen geschikt te zijn voor twee rollen toiletpapier. De gebruiker kan slechts één rol tegelijk gebruiken.
8.2	De houders dienen naast elkaar (horizontaal) gepositioneerd te zijn.
8.3	Toiletpapierhouders dienen voorzien te zijn van een remmechanisme.

9. Toiletpapier

Nummer	Eis
9.1	Het toiletpapier dient aantoonbaar biologisch afbreekbaar- en milieuvriendelijk ¹ geproduceerd te zijn en is minimaal gecertificeerd met het EU Ecolabel of gelijkwaardig.
9.2	Toiletrollen dienen minimaal 100 meter 2-laags toiletpapier te bevatten, met een toegestane afwijkmarge van 5%.
9.3	Toiletpapier dient voldoende sterk te zijn bij gebruik en gemakkelijk uit elkaar te vallen zodat dit geen verstoppingen veroorzaakt.

1Onder 'milieuvriendelijk' wordt verstaan dat de gehele levenscyclus van het product – van productie en gebruik tot afvalverwerking – een aantoonbaar lagere milieu-impact heeft dan vergelijkbare producten met dezelfde functie.

10. Vouwhanddoekhouder

Nummer	Eis
10.1	De automaten dienen geschikt te zijn voor de papieren servetten die zijn uitgevraagd (eisen papier in dit Programma van Eisen).
10.2	De automaat dient geschikt te zijn voor 2-laags witte tissues die CZ/ZZ-gevouwen zijn.
10.3	De Opdrachtnemer (leverancier/fabrikant) dient voor het gebruik van de handdoeken passende houders te verstrekken. Deze houders dienen: • door TiU te worden goedgekeurd alvorens levering. • volledig recyclebaar te zijn en na de gebruiksduur volledig te worden gerecycled. • Minimaal twee pakken papieren handdoekjes te passen. De nieuwe houders (circa 421) worden door Leverancier gemonteerd op een dusdanige wijze dat er geen schade (gaten etc.) aan muren zichtbaar zal zijn.

11. Papieren handdoeken / servetten

Nummer	Eis
11.1	<i>Kwaliteit handdoeken:</i> EU Ecolabel of vergelijkbaar.
11.2	De toegestane (fabrieks)afwijking van de in de productspecificaties aangeven afmetingen per handdoek is maximaal 5,00%.
11.3	<i>Soort handdoeken:</i> tissue, minimaal 2-laags CZ/ZZ-gevouwen (interfold).
11.4	Minimum afmetingen handdoeken: Breedte dichtgevouwen handdoek: 250 millimeter Lengte dichtgevouwen handdoek: 115 millimeter Formaat uitgevouwen handdoek: 2300 millimeter x 250 millimeter
11.5	Per gebruiksmoment dient slechts 1 te worden geleverd uit de dispenser.
11.6	Handdoeken hebben een hoog absorptievermogen zodat handen met maximaal twee vellen volledig droog zijn.

12. Zeepdispensers en zeep

Nummer	Eis
12.1	Opdrachtnemer biedt een foamzeep automaat en vullingen aan die passen bij de aard, omvang en uitstraling van Opdrachtgever.
12.2	Aan de buitenzijde van de dispenser bevindt zich een duidelijk zichtbare indicator die aangeeft wanneer bijvulling nodig is.
12.3	De dispenser dient geschikt te zijn voor een 'foamzeep systeem'.
12.4	De handzeep die wordt geleverd moet uitsluitend foamzeep zijn.
12.5	De foamzeep dient PH-neutraal te zijn.
12.6	De foamzeep dient niet geparfumeerd te zijn.

13. Luchtverfrissers

Nummer	Eis
13.1	Opdrachtnemer zorgt voor tijdige vervanging van de geur in de luchtverfrissers (voordat deze leeg zijn). Ook tijdige vervanging van de batterij dient verzorgd te worden door Opdrachtnemer. Frequentie van vervanging wordt afgestemd na sluiten van overeenkomst.
13.2	De luchtverfrissers werken op basis van vloeistof.
13.3	De luchtverfrissers dienen een goede, neutraliserende, werking te hebben.

14. Hygiëneboxen

Nummer	Eis
14.1	De boxen dienen vrij van de vloer te hangen (aan de muur bevestigd).
14.2	De boxen dienen een inhoud van 12 tot en met 22 liter te hebben.
14.3	De boxen dienen minimaal iedere 4 weken verwisseld te worden.
14.4	De boxen dienen afgesloten te zijn door middel van een deksel.
14.5	De vloeistof in de boxen ten behoeve van neutraliseren van geuren dient wettelijk toegestaan te zijn.
14.6	Voor het vervangen, ledigen en reinigen van de dameshygiëneboxen dient opdrachtnemer (in overleg met Opdrachtgever) een jaarplanning op te stellen. De mogelijkheid dient te bestaan om containers tussentijds te laten vervangen.

15. Menstratieproduct dispenser

Nummer	Eis
15.1	De dispenser is geschikt voor het uitgeven van zowel tampons als maandverband en dient zodanig te zijn ontworpen dat beide producttypes eenvoudig kunnen worden uitgegeven.
15.2	De dispenser is voorzien van een remmechanisme dat zorgt voor gecontroleerde uitgifte van één product per keer, waardoor verspilling wordt voorkomen en het gebruiksgemak wordt verhoogd.

16. Menstratieproducten

Onder menstratieproducten wordt verstaan: tampons en maandverband.

Nummer	Eis
16.1	Het menstratieproduct is geurloos.
16.2	Het menstratieproduct is biologisch afbreekbaar; minimaal de verpakking dient biologisch afbreekbaar te zijn.
16.3	Het menstratieproduct is huidvriendelijk en dermatologisch getest.
16.4	Het menstratieproduct is hypoallergeen.
16.5	Het menstratieproduct voldoet aan de REACH-regelgeving.
16.6	Het menstratieproduct is BPA-vrij.
16.7	Het menstratieproduct is geschikt voor dagelijks gebruik.
16.8	Het menstratieproduct heeft een regulier absorptieniveau.
16.9	Het menstratieproduct is Individueel verpakt i.v.m. hygiëne.
16.10	Het menstratieproduct bestaat uit biologisch katoen.

17. Toiletborstelgarnituur

Nummer	Eis
17.1	Opdrachtnemer biedt een toiletborstelgarnituur aan die past bij de aard, omvang en uitstraling van Opdrachtgever.
17.2	Het toiletborstel garnituur zit stevig bevestigd aan de muur.
17.3	De toiletborstel valt niet uit het garnituur, maar dient wel gebruiksvriendelijk te zijn.
17.4	De toiletborstel dient op duurzame wijze gebruikt te kunnen worden en wordt zo duurzaam mogelijk verwerkt na afschrijving. Opdrachtnemer toont dit jaarlijks aan.
17.5	De toiletborstel dient met de juiste frequentie met betrekking tot hygiëne vervangen te worden door Opdrachtnemer. De kosten hiervoor dienen te worden verdisconteerd in de prijs.

18. Wissel droogloopmatten

Nummer	Eis
18.1	De wissel droogloopmat dient vuil te weren, vloer te beschermen en uitglijden te voorkomen.
18.2	De wissel droogloopmat dient vuil en vochtigheid op te nemen.
18.3	De wissel droogloopmat dient egaal vast te liggen.
18.4	Tijdens het reinigen dient te allen tijde een mat op locatie voorzien te zijn.
18.5	Het betreft de volgende wissel droogloopmatten per locatie: Cobbenhagen building Aantal: 1 Wisselfrequentie: 2-wekelijks Afmeting: ca.150cm x 200cm Goossens Building Aantal: 1 Wisselfrequentie: 2-wekelijks Afmeting: ca. 115cm x 180cm Utrecht Nieuwegracht 65 Aantal: 1 Wisselfrequentie: 4-wekelijks Afmeting: ca.150cm x 250cm
18.6	De kosten voor het wisselen van de droogloopmatten dient te worden verdisconteerd in de prijs.

19. Urinoirmatten

Nummer	Eis
19.1	De urinoirmatten hebben een universele pasvorm, geschikt voor standaard urinoirs.
19.2	De urinoirmatten hebben zijn antispat.
19.3	De urinoirmatten moeten onaangename geuren actief neutraliseren en een frisse geur verspreiden.
19.4	De urinoirmatten moeten een frisse geur afgeven voor ten minste 30 dagen.
19.5	De urinoirmatten moeten verstopping voorkomen door vuil, haren en papier op te vangen.
19.6	De urinoirmatten moeten vervaardigd zijn uit siliconen en/of EVA en vrij zijn van schadelijke stoffen.
19.7	De urinoirmatten moeten recyclebaar en milieuvriendelijk zijn.

20. (De-) Montage van hardware

Nummer	Eis
20.1	Bij aanvang van het contract dient Opdrachtnemer in overleg met Opdrachtgever concrete afspraken te maken over de vervanging van de hardware. Opdrachtnemer garandeert dat Opdrachtgever op geen enkele wijze hinder gaat ondervinden van de wisseling. Het demonteren en afvoeren van de dispensers gebeurt in overleg met de huidige leverancier en Opdrachtgever. Het initiatief hiervoor en daarmee de coördinatie hieromtrent ligt bij de nieuwe opdrachtnemer van de sanitaire middelen.
20.2	Indien de situatie zich voordoet dat de houders niet worden teruggenomen door de huidige leverancier dient de nieuwe leverancier te zorgen voor kosteloze afvoer.
20.3	Montage en demontage van de automaten dient in de huurprijs verdisconteerd te zijn (ook gedurende de looptijd van het contract). Hiervoor kunnen geen bijkomende kosten in rekening gebracht worden.
20.4	Het is niet toegestaan om na 08:30u boorwerkzaamheden uit te voeren. Enkel in overleg kan hiervan afgeweken worden.
20.5	Montage en demontage dient plaats te vinden zonder verstoring van de onderwijs- en onderzoeksactiviteiten.
20.6	Het afvoeren van alle verpakkingsmaterialen van de dispensers alsmede alle overige afval met betrekking tot de installatie, wordt door opdrachtnemer zelf gedaan.
20.7	Nadat de montage van de hardware afgerond is, verstrekt Opdrachtnemer een digitaal overzicht van de hardware aan in een gangbaar en door Opdrachtgever te bewerken bestandsformaat. Minimaal de volgende informatie wordt aangeleverd: - Omschrijving hardware per gebouw - Aantallen per gebouw - Ruimtenummers
20.8	Het inrichten van nieuwe locaties en demontage van automaten bij af te stoten locaties dient binnen één maand te worden gerealiseerd. De opzegtermijn voor locaties bedraagt één maand en kan op elk gewenst moment ingaan. Uitbreidingen op bestaande of nieuwe locaties dienen gerealiseerd worden uiterlijk twee weken na ontvangst van de schriftelijk opdracht van Opdrachtgever.
20.9	Na beëindiging van het contract dient Opdrachtnemer de hardware kosteloos te verwijderen. Demontage dient op zodanige wijze plaats te vinden dat zo min mogelijk schade wordt toegebracht aan de achtergrond waarop hetgeen bevestigd is.
20.10	Daar waar montage plaatsvindt door middel van schroeven dient bij vervanging zo veel mogelijk gebruik gemaakt worden van bestaande boorgaten. Niet te gebruiken, bestaande, boorgaten worden onzichtbaar gemaakt door reparatie door de nieuwe Opdrachtnemer.

20.11	Indien na demontage schade (die te voorkomen was geweest bij adequate demontage) aan de muren wordt geconstateerd zal deze schade verhaald worden op Opdrachtnemer.
20.12	De gebouwen Cobbenhagen, Academia en Utrecht Nieuwegracht 61 & 65 zijn monumentale panden. Montage- en demontagewerkzaamheden dienen daarom altijd in na overleg met de Opdrachtgever en pas na schriftelijk akkoord plaats te vinden, zodat schade aan monumentale elementen te allen tijde wordt voorkomen.

21. Service en onderhoud hardware

Nummer	Eis
21.1	Opdrachtnemer wordt verantwoordelijk voor het optimaal functioneren van de te leveren hardware. Minimaal onderstaande activiteiten dienen als service te worden uitgevoerd: • Ter beschikking stellen van en onderhouden van de hardware • Ter beschikking stellen van alle benodigde verbruiksartikelen en reserve-onderdelen • Verrichten van planmatig onderhoud (minimaal 1 keer per jaar) • Afstellen van handdoekautomaten en luchtverfrissers (minimaal 1 keer per jaar, dit mag tijdens het planmatig onderhoud worden uitgevoerd) • Reparaties en storingen verhelpen: minimaal binnen 2 werkdagen na melding dienen deze te worden verholpen • Het kosteloos vervangen van (defecte) onderdelen, mits defecten niet aantoonbaar (dan wel aannemelijk) ten gevolge van vandalisme zijn ontstaan
21.2	Het bijvullen van de dispensers en automaten gebeurt door de huidige schoonmaakpartner van Opdrachtgever, en valt dus buiten de opdracht.
21.3	Alle onder vandalisme vallende zaken dienen direct na signalering te worden gemeld bij Opdrachtgever met vermelding van locatie, ruimte, omschrijving vandalisme, datum/tijd van signalering (indien mogelijk ondersteund d.m.v. een foto).
21.4	Opdrachtnemer geeft bij aanvang van de opdracht kosteloos een instructie aan het (schoonmaak-)personeel over het gebruik en eerste onderhoud aan de apparatuur.

22. Communicatie

Nummer	Eis
22.1	Opdrachtnemer heeft een centraal e-mailadres en telefoonnummer voor storingen en vragen omtrent technische ondersteuning/informatie over de sanitaire dispensers en supplies. Het telefoonnummer is op werkdagen op zijn minst van 08:00u tot 17:00u bereikbaar.
22.2	Opdrachtnemer biedt één vast aanspreekpunt van een accountmanager of soortgelijk aan, die kennis heeft van de afspraken tussen Opdrachtgever en opdrachtnemer en tijdens kantooruren bereikbaar (08:30u-17:00Uu) is. Deze contactpersoon overlegt met Opdrachtgever en is volledig op de hoogte van de inhoud van de overeenkomst. Bij (tijdelijke) afwezigheid van deze persoon wordt deze adequaat vervangen en wordt Opdrachtgever hiervan op de hoogte gesteld met vermelding van duur en alternatief aanspreekpunt/contactpersoon.
22.3	Opdrachtgever en opdrachtnemer zullen minimaal 4 maal per jaar overleg voeren op strategisch/tactisch niveau. Het overleg vindt plaats tussen de contractmanager van Opdrachtgever en de accountmanager van Opdrachtgever. Gespreksonderwerpen zijn o.a.: • Bestelgeschiedenis / verbruik • Klachten/aandachtspunten • Advies vanuit opdrachtnemer richting Opdrachtgever over sanitaire voorzieningen o.b.v. huidige gegevens • Ontwikkelingen en innovaties uit de branche • Duurzaamheid • Uitvoering van de overeenkomst. • KPI's

23. KPI's

Tijdens de contractduur kunnen in overleg aanvullende KPI's worden toegevoegd of bestaande KPI's worden aangepast. Wijzigingen worden schriftelijk vastgelegd.

Nummer	Eis
23.1	KPI 1: De opdrachtnemer garandeert een beschikbaarheid van minimaal 99%. Dit betekent dat maximaal 1% van de voorzieningen buiten gebruik mag zijn.
23.2	KPI 2: Minimaal 95% van alle meldingen wordt afgehandeld binnen de overeengekomen reactietijden en oplostijden. Maximale reactie- en afhandeltijden bij meldingen/storingen: - Responstijd: binnen 1 werkdag na schriftelijke melding; - Oplostijd: binnen 2 werkdagen na schriftelijke melding; - Afmelding na oplostijd: schriftelijke afmelding maximaal 1 werkdag na oplostijd.
23.3	De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het monitoren van de KPI en toont jaarlijks aan dat deze zijn behaald. Daarbij wordt toegelicht hoe de monitoring plaatsvindt en welke verbeteracties mogelijk zijn. Het KPI-model wordt elk kwartaal besproken.

24. Rapportage

Nummer	Eis
24.1	De Opdrachtnemer verstrekt per kwartaal een managementrapportage. Hierin dient minimaal de volgende informatie per locatie te worden opgenomen: • Rapportage KPI's; • Verbruik/leveringen per disposable, per locatie en in totaal overzicht; • Het aantal klachten en verholpen storingen, onderverdeeld naar soort, oorzaak en locatie; • Totale kosten; • Eventuele bijzonderheden. Op verzoek dient Opdrachtnemer te verstrekken: • Overzicht van het aantal voorzieningen per locatie, per ruimte (indien mogelijk) en in totaaloverzicht.

25. Implementatie

Nummer	Eis
25.1	De implementatie van de nieuwe overeenkomst dient plaats te vinden in de maanden juni, juli met een uitloop tot augustus 2026.
25.2	Opdrachtgever hecht grote waarde aan een soepele overgang en een goede start van de Overeenkomst. Opdrachtnemer garandeert dat de door Opdrachtgever gevraagde dienstverlening vanaf ingangsdatum van de overeenkomst door Opdrachtnemer kan worden uitgevoerd.
25.3	De implementatie dient minimale invloed te hebben op het primaire proces, welke tot een minimum dient te worden beperkt. Tijden waarop implementatie werkzaamheden plaatsvinden dienen in overeenstemming met Opdrachtgever te worden bepaald. De implementatie is afgerond zodra alle werkzaamheden uit het implementatieplan zijn uitgevoerd en door de Opdrachtgever zijn goedgekeurd.

26. Beëindiging overeenkomst

Nummer	Eis
26.1	Bij beëindiging of ontbinding van de Overeenkomst blijven de dispensers en verbruiksartikelen minimaal 8 weken voor Opdrachtgever beschikbaar. Als in de praktijk de implementatie niet tijdig is afgerond kan in gezamenlijk overleg met Opdrachtgever hiervan afgeweken worden.

26.2	Opdrachtnemer dient te garanderen te komen tot een effectieve en geruisloze overdracht van werkzaamheden aan een eventuele nieuwe Opdrachtnemer. Alle geactualiseerde gegevens welke Opdrachtnemer met betrekking tot de Overeenkomst in bezit heeft, worden op eerste verzoek digitaal aan de Opdrachtgever ter beschikking gesteld.
------	---