

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.

Algemene-eisen	
Eis	Omschrijving
1.	Opdrachtnemer wijst een vaste contactpersoon aan die als aanspreekpunt voor opdrachtgever en de afzonderlijke locaties zal fungeren. Tevens wijst opdrachtnemer een vaste vervanger aan voor deze persoon.
2.	Opdrachtnemer beschikt over een servicepunt, waar inlichtingen kunnen worden verkregen en vragen en klachten kunnen worden gedeponereerd. Dit servicepunt dient op werkdagen tijdens kantooruren (08:00 uur tot 17:00 uur), telefonisch en per e-mail bereikbaar te zijn. Opdrachtnemer bevestigt de ontvangst van e-mails binnen vier (4) uur tijdens kantooruren en zorgt ervoor dat inhoudelijke beantwoording uiterlijk binnen één (1) werkdag plaatsvindt.
3.	Er wordt door opdrachtnemer tweemaal per jaar een managementrapportage aangeleverd met o.a. de verbruiksgegevens, (vervangen) apparatuur per ruimte en locatie, klachten en de afhandeling hiervan en financieel overzicht met daarin o.a. kosten voor molest en alle andere kosten naast het bedrag per gebruiker.
4.	Opdrachtgever moet minimaal via e-mail meldingen van kapotte voorzieningen kunnen doen bij opdrachtnemer.

Medewerkers	
Eis	Omschrijving
5.	Medewerkers en chauffeurs, die op locatie van opdrachtgever komen, dragen herkenbare bedrijfskleding en spreken Nederlands.
6.	De medewerkers van opdrachtnemer kunnen zich identificeren en dienen zich bij aankomst te melden bij de receptie van de locatie, waarna zij zich vervolgens registreren bij de conciërge.
7.	De medewerkers van opdrachtnemer zijn in staat om zich in een onderwijsomgeving te kunnen handhaven en zich professioneel op te stellen naar oordeel van de opdrachtgever.
8.	De medewerkers van opdrachtnemer houden zich bij het uitvoeren van onderhoudswerkzaamheden aan bijvoorbeeld dispensers aan de huisregels van de betreffende school of het gebouw, dit ter beoordeling van de opdrachtgever.

Implementatie	
Eis	Omschrijving
9.	De implementatie wordt na gunning door opdrachtnemer verder uitgewerkt en vastgesteld in een definitief implementatieplan. Dit plan bouwt voort op het bij inschrijving ingediende concept-implementatieplan, dat onderdeel uitmaakt van de gunningscriteria. Het definitieve implementatieplan bevat in ieder geval een concrete planning, fasering en aanpak voor de uitvoering en overgang van het contract. De implementatie kan gefaseerd worden uitgevoerd, uitsluitend in afstemming met en na schriftelijk akkoord van opdrachtgever. De sanitaire artikelen worden gebruiksklaar aangeleverd en waar van toepassing gemonteerd.
10.	Opdrachtnemer verwijdert, indien nodig, kosteloos de huidige voorzieningen die aanwezig zijn op de locaties van opdrachtgever en verzamelt deze op een aangewezen centrale plek door de locatieverantwoordelijke.
11.	Op verzoek van de locatie is opdrachtnemer verantwoordelijk voor de afstemming met de huidige leverancier(s) over de afvoer van de verwijderde voorzieningen.

12.	De sanitaire artikelen worden zoveel mogelijk op dezelfde plaats gehangen als de huidige artikelen. Er wordt zo min mogelijk in de muren geboord en er dient zoveel mogelijk gebruik te worden gemaakt van de aanwezige boorgaten, tenzij opdrachtgever aangeeft een andere plek te wensen. De zichtbare gaten die zijn ontstaan door het verwijderen van de oude artikelen worden door opdrachtnemer in overleg met opdrachtgever onzichtbaar weggewerkt en (dubbelzijdig) plakband dient volledig te worden verwijderd.
13.	Na montage en oplevering, en gedurende de overeenkomst op verzoek, organiseert opdrachtnemer per locatie een instructiemoment voor de conciërge en de medewerkers van het externe schoonmaakbedrijf van opdrachtgever. Deze instructie wordt verzorgd op beide locaties.
14.	De implementatie vindt in eerste instantie plaats in de kerstvakantie tenzij door opdrachtgever en opdrachtnemer in gezamenlijk overleg een nadere datum wordt overeengekomen.
Kritische prestatie indicatoren	
Eis	Omschrijving
15.	Gedurende de contractperiode beoordeelt opdrachtgever tweemaal per jaar de kwaliteit van de dienstverlening. Tijdens deze evaluatiemomenten worden de bevindingen besproken met opdrachtnemer, met als doel de kwaliteit van de dienstverlening te borgen, te verbeteren en te werken aan een duurzame samenwerking. De nadere invulling van prestatie-indicatoren en serviceniveaus (KPI's) wordt door opdrachtnemer opgenomen in de in open vraag 2 uit te werken compacte SLA.
16.	De verantwoordelijkheid voor de monitoring van de KPI's ligt bij opdrachtnemer. Opdrachtnemer toont aan dat de KPI's behaald zijn met valide en aantoonbaar betrouwbare informatie. Opdrachtnemer levert bij start van de overeenkomst aan opdrachtgever een plan van aanpak over de wijze van monitoren, de wijze van rapporteren, beheersmaatregelen en mogelijke verbetermaatregelen.

Bedrijfsvoering	
Eis	Omschrijving
17.	De werkzaamheden (montage van de sanitaire artikelen en aflevering van de verbruiksmiddelen) vinden plaats binnen de reguliere openingstijden van de locaties, waarbij overlast zo veel mogelijk wordt voorkomen.
18.	De opdrachtnemer stelt samen met de locatieverantwoordelijke van de opdrachtgever vast wanneer welke werkzaamheden uitgevoerd worden rondom de installatie van de nieuwe sanitaire artikelen.
19.	De aflevering en aanvulling van de verbruiksmiddelen vinden één keer per twee weken plaats op alle locaties van opdrachtgever, waarbij tevens de handdoekwisselingen en het legen en vervangen van hygiëneboxen worden meegenomen. Deze werkzaamheden vinden plaats in de daarvoor aangewezen voorraadruimten in de panden van opdrachtgever.
20.	In de prijs per gebruiker dient te zijn inbegrepen: <ul style="list-style-type: none"> • Het leveren van een plan voor de voorbereiding, levering, plaatsing en nazorg van het geleverde; • Volledig afgeleverd en geplaatst zijn op de daadwerkelijke plaats van gebruik; • Reparatiewerkzaamheden bij storingen en vervanging indien noodzakelijk; • Gebruiksklaar gemonteerd; • Afvoeren van vrijgekomen emballage van dispensers; • Het retour nemen van gebruikte handdoekrollen; • Het omwisselen van dameshygiënecontainers; • Het op verzoek geven van technische instructie aan de technische medewerkers op de locaties over montage, demontage en eenvoudige reparaties enz; • Het geven van een gebruikersinstructie aan de beheerders; • Alle verbruiksmiddelen; • Een inventarisatielijst van de aanwezige sanitaire artikelen en verbruiksmiddelen op organisatieniveau + jaarverbruik wordt als bijlage bij deze aanbestedingsleidraad gepubliceerd.

21.	Alle sanitaire artikelen zijn nieuw en van een vandaalbestendige gedegen kwaliteit zonder materiaal- en fabricagefouten. De artikelen dienen o.a. krasbestendig, stoot- en slijtvast, lichtecht, vochtongevoelig (tegen kromtrekken) en chemicaliënbestendig te zijn afgewerkt en te worden opgeleverd.
22.	Opdrachtnemer garandeert dat gedurende de looptijd van de overeenkomst voldoende sanitaire artikelen, inclusief benodigde onderdelen en vervangingen, beschikbaar zijn om een ononderbroken dienstverlening te waarborgen. Opdrachtnemer draagt zorg voor tijdige vervanging van niet-functionerende of verouderde dispensers, zonder dat dit leidt tot aantasting van de functionaliteit of kwaliteit van de dienstverlening. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het beschikbaar houden van passende vervangende modellen indien specifieke artikelen gedurende de looptijd uit het assortiment worden genomen.
23.	De sanitaire artikelen vormen per locatie een eenheid in kleurstellingen, vormgeving, etc. ter bevordering van de beleving.
24.	Alle sanitaire artikelen zijn goed afsluitbaar met één generieke sleutel en zonder sleutel niet te openen door gebruikers.
25.	Opdrachtnemer levert per locatie van opdrachtgever het aantal (generieke) sleutels dat de betreffende locatie wenst. Indien (een locatie van) opdrachtgever gedurende de looptijd van de overeenkomst extra sleutels wenst, worden deze kosteloos geleverd door opdrachtnemer.
26.	Na afloop van de overeenkomst werkt opdrachtnemer mee aan een zo soepel mogelijke overgang naar een andere partij en gaat akkoord dat de nieuwe partij de sanitaire artikelen verwijdert. Alle sanitaire voorzieningen worden op een met opdrachtgever afgesproken datum opgehaald.

Verbruiksmiddelen	
Eis	Omschrijving
27.	Handdoekrolautomaat en verbruiksmiddelen: <ul style="list-style-type: none"> a) Voorraadindicatievenster; b) Automatisch intrekken van laatste deel van de rol; c) Scheiding van gebruikte en schone gedeelte; d) Iedere handdroging schoon aanbod; e) Wit gerecycled ABS kunststof / glad oppervlak; f) Eenvoudig te bevestigen aan gipswand of tegel; g) Witte bio katoenen handdoekrollen, ca. 21 cm breed; op verzoek kunnen tevens blauwe handdoekrollen geleverd worden, bijvoorbeeld voor specifieke afdelingen zoals techniek; h) Bij levering van schone handdoekrollen worden gebruikte vuile handdoeken retour genomen.
28.	Zeepautomaat foam t.b.v. toiletten en verbruiksmiddelen: <ul style="list-style-type: none"> a) Voorraadindicatievenster; b) Lekvrij en gesloten systeem; c) Eenvoudig te bevestigen aan gipswand of tegel; d) Wit gerecycled abs kunststof / glad oppervlak; e) Ongeparfumeerd; f) Anti-allergeen; g) Foam flaconvulling; h) Indien de zeepautomaat niet boven de wasbak hangt, dient een lekbakje onder de zeepautomaat aanwezig te zijn.
29.	Toiletgarnituur: <ul style="list-style-type: none"> a) Toiletborstel in combinatie met wandhouder; b) Universele borstel, inclusief jaarlijkse vervanging, ook los verkrijgbaar; c) Wandmodel met uitneembaar bakje, 20 cm boven vloer, tegen achterwand; d) Eenvoudig te bevestigen aan gipswand of tegel; e) Wit gerecycled abs kunststof / glad oppervlak.

30.	<p>Toiletrolautomaat en verbruiksmiddelen:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Twee laags tissue; b) Afmeting per vel minimaal 10x12,5 cm; c) Capaciteit van twee rollen, met optie 2 naast elkaar; d) Continue systeem, altijd reserverol beschikbaar; e) Reguleerbaar verbruik / remsysteem op toiletrol; f) Papier in water oplosbaar; g) Eenvoudig te bevestigen aan gipswand of tegel; h) Wit gerecycled abs kunststof / glad oppervlak.
31.	<p>Geurdispenser (luchtverfrissing) en verbruiksmateriaal:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) opdrachtnemer garandeert een continue werking van de luchtverfrissers; b) Eenvoudig te bevestigen aan gipswand of tegel; c) Wit gerecycled abs kunststof / glad oppervlak; d) Geur gewisseld bij elke onderhoudsbeurt; e) Verstuving moet zodanig zijn dat methodefouten door schoonmaak doordat de luchtverfrisser op de vloer terecht komt voorkomen worden. Dus geen residu achterlaten (een verdampende functie i.p.v. een sprayende functie op basis van batterijen).
32.	<p>Dames-hygiëne container:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) 2 wekelijkse wisseling; b) Wandmodel, 20 cm boven vloer geplaatst; c) Vulopening zonder inkijk; d) Eenvoudig wisselbaar; e) Geurvrij, desinfecterende vloeistof; f) Wit gerecycled abs kunststof / glad oppervlak.
33.	<p>Papierrollen dispenser en verbruiksmiddelen:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Wandmodel (groot en klein); b) Eenvoudig te bevestigen aan gipswand of tegel; c) Wit gerecycled abs / doorzichtig kunststof / glad oppervlak; d) Eenvoudig te wisselen

Facturatie	
Eis	Omschrijving
34.	Per jaar wordt een vast bedrag vastgesteld op basis van het aantal gebruikers (leerlingen, medewerkers). Jaarlijks wordt in de maand oktober het aantal gebruikers geactualiseerd door opdrachtgever, met deze aantallen worden de nieuwe jaarbedragen per locatie vastgesteld voor het daaropvolgende kalenderjaar.
35.	Opdrachtnemer factureert achteraf – éénmaal – per maand aan opdrachtgever in een verzamelfactuur waarbij op het voorblad de bedragen per school, kostenplaats en locatie zichtbaar zijn.
36.	De aangeboden prijzen zijn all-in, dat wil zeggen er geen kosten of toeslagen in rekening worden gebracht voor welke activiteit dan ook.
37.	Eenmaal per jaar, steeds in januari, voor het eerst in 2028 kunnen de prijzen worden geïndexeerd. Basis voor indexatie is de consumenten prijsindex voor alle bestedingen CBS, (2015=100), van oktober van het voorafgaande jaar, uitgegeven door het CBS. Indexeringen worden 3 maanden vooraf schriftelijk kenbaar gemaakt aan de betreffende contactpersoon van opdrachtgever. Voorbeeld: indexcijfer * tarief per gebruiker = tarief per gebruiker voor het volgende jaar