

## Programma van Eisen (knock out criteria) aanbesteding schoonmaakmiddelen- en materialen gemeente Leiden

|    |                            |  |
|----|----------------------------|--|
| 1  | Bestellingen en leveringen | Inschrijver dient een digitaal online bestelplatform (webshop) aan te bieden waar Opdrachtgever kosteloos online 24/7 kan bestellen. Opdrachtgever kan hier kosteloos accounts aanmaken voor bestelgemachtigde binnen de organisatie van de Opdrachtgever. Voor deze mogelijkheid kan Inschrijver geen extra kosten in rekening brengen. Nadere afspraken over wie mag bestellen, ordernummers en facturatie worden gemaakt in de implementatiefase. In uw webshop zijn de kortingspercentages en de prijzen conform inschrijving zichtbaar. |
| 2  | Bestellingen en leveringen | Afleveringen vinden plaats op twee (2) vaste dagen, nader overeen te komen tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.  |
| 3  | Bevoegde medewerkers DZB   | Uitsluitend schriftelijke of schriftelijk bevestigde opdrachten door personen die bij Opdrachtgever bevoegd zijn tot het geven van opdrachten zijn geldend en kunnen tot facturatie leiden. Opdrachtgever zal deze personen vooraf kenbaar maken.  |
| 4  | Creditering                | Voor foutieve bestellingen dient de Opdrachtnemer de procedure van retournering aan te geven.  |
| 5  | Creditering                | Voor foutieve leveringen door de Opdrachtnemer wordt het geleverde op kosten van de Opdrachtnemer retour gehaald en binnen 14 dagen gecrediteerd. De Opdrachtnemer levert bij de eerstvolgende levering, dan wel uiterlijk binnen 48 uur, alsnog het gewenste product.   |
| 6  | Duurzaamheid               | De door Opdrachtnemer toegepaste allesreinigers, sanitaire reinigers en ruitenreinigers voldoen aan de geldende wet- en regelgeving voor stoffen en mengsels, waaronder de toepasselijke bepalingen uit de Wet milieubeheer (hoofdstuk 9, Stoffen en Producten) en de rechtstreeks toepasselijke EU-regelgeving (REACH en CLP).  |
| 7  | Duurzaamheid               | Voor de schoonmaakmiddelen wordt altijd gebruik gemaakt van navulbare flacons, waarbij de navulling geschiedt uit grootverpakkingen zoals jerrycans of cubitainers of vergelijkbare verpakkingen die bijdragen aan het verminderen van verpakkingsafval.   |
| 8  | Duurzaamheid               | Verpakking moet gemakkelijk te hanteren zijn en eenvoudig over te schenken in gebruiksverpakkingen (de flacons die op elke schoonmaakkar te vinden zijn).  |
| 9  | Duurzaamheid               | Minimaal 90% van de geleverde schoonmaakmiddelen voldoet aan een erkend milieukeurmerk (bijv. EU Ecolabel of gelijkwaardig) of aan vooraf overeengekomen duurzaamheidscriteria. Dit wordt aantoonbaar gemaakt in de kwartaalrapportage.  |
| 10 | Duurzaamheid               | Bij deze Opdracht moet de Leverancier minstens 2% van de Opdrachtwaarde besteden aan mensen met minder kansen op werk.   |

|    |                                |  |
|----|--------------------------------|--|
| 11 | Duurzaamheid                   | Emballage en verpakkingsmaterialen dienen door de Opdrachtnemer retour te worden genomen.  |
| 12 | Evaluaties                     | De opdrachtnemer stelt per kwartaal een rapportage op en verstrekt deze uiterlijk één week voorafgaand aan de geplande evaluatieafpraak aan de opdrachtgever, waarin:<br>a. de gerealiseerde en elders geplaatste leveringen per levertermijn worden weergegeven in absolute aantallen en procentuele verhoudingen;<br>b. een overzicht van de afname per gemeentelijke dienst.      |
| 13 | Afwijkingen                    | Minimaal 95% van de significante afwijkingen (>10% t.o.v. historisch of normverbruik) in het verbruik van schoonmaakmiddelen wordt binnen twee werkdagen na constatering gesignaleerd en gemeld aan de opdrachtgever, inclusief een toelichting en voorstel tot bijsturing.  |
| 14 | Facturering                    | Gefactureerd wordt het werkelijk aantal geleverde producten volgens de prijzen zoals vastgelegd in de Inschrijving en/of de catalogus minus het opgegeven kortingspercentage en de eventueel onderliggende offerte aanvragen.  |
| 15 | Klachten                       | De opdrachtnemer draagt zorg voor een adequate klachtenbehandeling, waarbij de ontvangst van een klacht binnen één werkdag wordt bevestigd en de opdrachtgever binnen maximaal twee werkdagen inhoudelijk wordt geïnformeerd over de oorzaken van de klacht en de voorgenomen of genomen maatregelen; bij spoedeisende klachten vindt deze terugkoppeling plaats binnen één werkdag. |
| 16 | Korting binnen kernassortiment | Inschrijver dient in de prijzenbijlage aan te geven welke kortingen hij geeft op haar catalogusprijzen. Deze korting zal tijdens de gehele looptijd (incl. mogelijke verlengingen) worden gegeven op al haar producten uit de catalogus.   |
| 17 | Kwaliteit                      | Schoonmaakartikelen en materialen moeten voldoen aan de huidige Europese richtlijnen en Nederlandse wet- en regelgeving (REACH, Arbo-wet, wet Milieubeheer en Warenwet). Alle arbeidsmiddelen dienen te zijn voorzien van een CE-markering.  |
| 18 | Kwaliteit                      | Alle schoonmaakmiddelen worden geleverd met productinformatiebladen (PIB) en veiligheidsinformatiebladen (VIB). De productinformatiebladen (PIB) van alle schoonmaakmiddelen dienen online beschikbaar te zijn en direct te vinden bij het te bestellen product.   |
| 19 | Kwaliteit                      | Duidelijk leesbare Veiligheidsinformatiebladen (VIB), Productinformatiebladen (PIB) en etikettering in de Nederlandse en Engelse taal conform de geldende Europese wet- en regelgeving is een vereiste.  |
| 20 | Kwaliteit                      | Schoonmaakartikelen en materialen moeten in een originele, ongeopende en onbeschadigde verpakking aangeleverd worden.  |
| 21 | Kwaliteit                      | De schoonmaakmiddelen en –materialen zijn afgestemd op reiniging tijdens de openingstijden. Vanwege de hoge bezettingsgraad van de sportvloeren en zwembaden, vraagt dit om een snelle inwerktijd en korte droogtijd van het schoonmaakproces.   |

|    |                            |  |
|----|----------------------------|--|
| 22 | Kwaliteit                  | Indien de samenstelling van de producten wijzigt, dient Opdrachtnemer de Opdrachtgever daarvan op de hoogte te stellen en een gewijzigd VeiligheidsInformatieblad en ProductInformatieblad bij de producten te voegen.   |
| 23 | Kwaliteit                  | U bent in staat om een alternatief en gelijkwaardig product te adviseren en te leveren indien het resultaat van de schoonmaakhandelingen niet het gewenste resultaat heeft voor de gemeente Leiden. Indien u geen alternatief en gelijkwaardig product kunt leveren of het product niet voldoet naar de mening van de gemeente, dan heeft de gemeente het recht om dit specifieke product bij een derde te bestellen.  |
| 24 | Kwaliteit                  | Inschrijver biedt de mogelijkheid om minimaal 2 keer per jaar kosteloos training/uitleg te geven aangaande de ontwikkeling van producten en het gebruik van de door haar te leveren producten. Datum en tijdstip worden in overleg met de verschillende diensten bepaald.  |
| 25 | Kwaliteit                  | Inschrijver verklaart dat zij akkoord gaan met het feit dat voor desinfectie of desinfecterende reinigingsmiddelen dat deze geschikt moeten zijn voor gebruik in een levensmiddelen omgeving en over een goedkeuringsnummer (N nummer) beschikken.   |
| 26 | Kwaliteit t.b.v. zwembaden | De hygiëne in de zwembaden wordt getoetst door de Omgevingsdienst Midden-Holland (ODMH) en moet voldoen aan de geldende regelgeving op grond van de Omgevingswet, waaronder het Besluit activiteiten leefomgeving (Bal) voor de activiteit gelegenheid bieden tot zwemmen en baden.<br>De door de opdrachtnemer toegepaste schoonmaakmiddelen en -materialen zijn zodanig dat de gemeente, bij toepassing van de voorgeschreven schoonmaakmethodiek en -frequentie, aan deze regelgeving kan voldoen |
| 27 | Leveringsbetrouwbaarheid   | De Opdrachtnemer moet een uitleveringsgraad van minimaal 98% behalen, een lagere uitleveringsgraad kan een eenzijdige ontbinding van het contract door Opdrachtgever opleveren zonder rechten op vergoeding aan de Opdrachtnemer. Bestellingen die niet of niet binnen de afgesproken levertijd geleverd kunnen worden, kunnen elders geplaatst worden.  |
| 28 | Logistiek                  | Leveringen betreffende de producten moeten binnen 48 uur na bestelling met uitzondering van zater- zon- en feestdagen worden afgeleverd bij de afgesproken afleverlocaties.  |
| 29 | Logistiek                  | In geval van spoed dient Inschrijver binnen 24 uur te kunnen leveren. Hiervoor mag Inschrijver een percentage opslag rekenen welke hij op het prijzenblad dient aan te geven.  |
| 30 | Logistiek                  | Pakbonnen moeten voorzien zijn van de benodigde gegevens, zoals Inkoopordernummer, product omschrijving, aantallen en afleverdatum.  |
| 31 | Logistiek                  | Gemeente Leiden en DZB hechten veel waarde aan een vast contactpersoon en een plaatsvervanger. De contactpersoon en diens vervanger dienen binnen kantoor tijden bereikbaar te zijn.   |
| 32 | Prijzen                    | Als bijlage bij haar Inschrijving dient Inschrijver een elektronische bestelcatalogus op te nemen met de producten die zij tenminste kan leveren gedurende de contractperiode inclusief de bijbehorende catalogus prijzen.   |

|    |                   |  |
|----|-------------------|--|
| 33 | Prijzen           | Inschrijver dient het Prijzenblad (Bijlage 3) met de productenlijsten (het kernassortiment) en volledig in te vullen en rechtsgeldig te ondertekenen. Er mogen geen aanvullende kosten in rekening worden gebracht aan Opdrachtgever, anders dan dat wat op het prijzenblad vermeld staat.   |
| 34 | Prijzen           | De bepaling van eis 32 heeft betrekking op het kernassortiment zoals opgenomen in het prijzenblad. Indien gedurende de looptijd van het contract vernieuwde en meer duurzame producten worden ontwikkeld kunnen deze op verzoek van de gemeente worden toegevoegd aan het kernassortiment met een, na goedkeuring van de gemeente, daarbij behorende prijs en geldende kortingspercentage t.o.v. de listprice / adviesverkoopprijs. Gemeente Leiden eist een minimale kortingspercentage van 20% op uw listprice / adviesverkoopprijs voor artikelen die buiten het kernassortiment zoals opgenomen in het Prijzenblad vallen.       |
| 35 | Prijzen           | De aangeboden prijs dient een totaalaanbod te zijn op basis van de specificaties zoals beschreven in de productenlijsten in het Prijzenblad (Bijlage 3).   |
| 36 | Prijzen           | Alle vermelde prijzen en tarieven dienen gesteld te zijn exclusief BTW. De door Inschrijver aangeboden prijzen en tarieven dienen all-in te zijn, dat wil zeggen inclusief kosten voor het opzetten en gebruik van een webshop, kosten voor advies en ondersteuning bij het gebruik van de te leveren producten, kosten voor het geven van de trainingen, eventuele reiskosten, bezorgingskosten, order-en/of administratiekosten, overheadkosten en alle overige kosten. De door Inschrijver aangeboden prijzen en tarieven zijn tevens inclusief overige belastingen en/of heffingen. De prijzen dienen gesteld te zijn in euro's. |
| 37 | Technische dienst | Bij de volgende schoonmaakmaterialen kan sprake zijn van een defect en zal reparatie of herstel door een eigen technische dienst van Opdrachtnemer moeten worden uitgevoerd:<br>- Mengapparaten schoonmaakmiddelen<br>- Werkwagens<br>- Reparatie/plaatsing dispensers<br>- Moppenwagens<br>- Moppenpersen<br>- Schaarzwabbers<br>- Rolveggers<br>- Trappen en steigers<br>- Alle overige schoonmaakmaterialen en beweegbare delen   |
| 38 | Technische dienst | Na melding van een defect door Opdrachtgever dient binnen 24 uur aan Opdrachtgever teruggekoppeld te worden of reparatie mogelijk is en wanneer deze naar verwachting gereed is. Het is mogelijk dat Opdrachtgever 'oude' materialen ter reparatie aanbiedt van de huidige leverancier. Ook hiervoor geldt dat Opdrachtgever terugkoppeling geeft of de reparatie mogelijk is en wanneer deze naar verwachting gereed is.  |
| 39 | Technische dienst | De reparaties worden bij voorkeur op locatie van Opdrachtgever uitgevoerd. Mocht dit niet mogelijk zijn dan wordt het defecte materiaal opgehaald en de reparatie uitgevoerd in de werkplaats van Opdrachtnemer.   |
| 40 | Technische dienst | Bij reparatiekosten boven € 100,00 excl. btw wordt altijd vooraf contact opgenomen met Opdrachtgever voor afstemming.  |
| 41 | Technische dienst | Reparaties die vallen binnen de garantietermijn en garantiebepalingen van het product worden door Opdrachtnemer zonder kosten voor Opdrachtgever uitgevoerd.   |

|    |                   |   |
|----|-------------------|---|
| 42 | Technische dienst | Reparaties worden binnen 48 uur afgerond tenzij anders afgesproken.   |
| 43 | Technische dienst | Is de reparatietermijn van 48 uur niet haalbaar dan zorgt Opdrachtnemer op verzoek van Opdrachtgever binnen 48 uur voor vervangend (leen)materiaal.   |
| 44 | Technische dienst | Materialen die in de werkplaats van Opdrachtnemer zijn gerepareerd worden afgeleverd bij Opdrachtgever.   |
| 45 | Webshop           | In de webshop dienen de nettoprijzen van alle artikelen excl. BTW vermeld te staan. De prijzen dienen overeen te komen met de door de Inschrijver aangeboden prijs in het prijzenblad.  |
| 46 | Webshop           | De Inschrijver stelt kosteloos een gebruikershandleiding met betrekking tot het digitaal bestellen middels de webshop ter beschikking aan de (toekomstige) bestellers. Deze gebruikershandleiding is in de Nederlandse taal geschreven. |
| 47 | Aansprakelijkheid | In aanvulling op de ARIV 2018: Schade ontstaan door een verkeerde samenstelling van de producten wordt verhaald op de Opdrachtnemer.  |