



Programma van Eisen

Perceel 2 - Schoonmaakmiddelen en -materialen en persoonlijke verzorgingsproducten

Rijksinkoop samenwerking

Bezoekadres

Rijkskantoor Beatrixpark
Wilhelmina van Pruisenweg 52
2595 AN Den Haag

Postbus 20011
2500 EA Den Haag

Bijlage B2

CATM 4S Defensie

Europese aanbesteding
Openbare procedure

voor het

ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid

Categoriemanagement Schoonmaak Rijk

Datum	2 juli 2026
Kenmerk	201800303.048
Versie	2.0

1. Programma van Eisen – Perceel 2 - Schoonmaakmiddelen en -materialen en persoonlijke verzorgingsproducten

Ondergetekende(n) via het UEA,

verklaart volledig en onvoorwaardelijk te voldoen aan de onderstaande Eisen die gesteld worden aan de uit te voeren Opdracht als ook de overige in de opdrachtbeschrijving gestelde eisen en voorwaarden, zoals opgenomen in het Beschrijvend document en de daarbij behorende Bijlagen.

Schoonmaakartikelen en –middelen	
<i>Assortiment en HACCP-kleurcodering</i>	
Eis 1	<p>Opdrachtnemer levert onder assortiment in ieder geval de volgende producten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • schoonmaakmiddelen met en zonder gevarenklasse; • emmers; • stof-, wis- en werkdoeken; • borstels, bezems en wegers; • dweilen, sponzen, wissers en zemen; • moppen, stelen en trekkers; • poetsdoeken en poetsrollen; • afvalbakken en afvalzakken. <p><i>Toelichting</i> Voor de volledige specificatie zie het prijsopgaveformulier Bijlage 3B – Prijsopgaveformulier Perceel 2.</p>
Eis 2	Opdrachtnemer levert schoonmaakmaterialen die minimaal leverbaar zijn in de kleuren blauw, geel, groen en rood passend binnen gangbare professionele hygiëneprotocollen voor kleurcodering ter voorkoming van kruisbesmetting.
<i>Schoonmaakmiddelen zonder gevarenklasse</i>	
Eis 3	<p>Opdrachtnemer levert artikelen binnen de groep schoonmaakmiddelen zonder gevarenklasse die bestemd zijn voor gebruik op locaties bij Defensie.</p> <p><i>Toelichting</i> Voor alle artikelen in dit cluster geldt dat het artikel <u>geen</u> UN-code classificatie mag hebben.</p> <p>Onderstaand een opsomming van artikelen welke tot dit cluster gerekend worden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • (hand)afwasmiddel (niet bedoeld voor grootkeuken gebruik); • wasmiddel (zowel in poedervorm, vloeibaar als in tabs, zowel voor hoofd- als handwas); • vaatwasmiddel (niet bedoeld voor grootkeuken gebruik, in tabs); • allesreiniger; • glasreiniger; • tapijtreiniger; • vloerreiniger; • bleekmiddel.
<i>Schoonmaakmiddelen met gevarenklasse</i>	
Eis 4	Opdrachtnemer levert producten die direct en handmatig gedoseerd kunnen worden, zonder inzet of afhankelijkheid van een specifiek, merk gebonden doseersysteem.
Eis 5	Opdrachtnemer levert producten waarbij elk product voorzien is van duidelijke gebruikersvoorwaarden, welke vermeld zijn op het etiket en/of opgenomen in een bijbehorende productdatasheet.
	<i>Toelichting</i>

	Deze informatie moet voor de eindgebruiker direct toegankelijk zijn, zodat het product veilig en correct kan worden toegepast.
Aanlevering van veiligheidsinformatiebladen (VIB)	
Eis 6	Opdrachtnemer verstrekt éénmaal per jaar voor alle in de Overeenkomst opgenomen bedrijfsstoffen een actueel en passend Veiligheidsinformatieblad (VIB), ook wel Safety Data Sheet (SDS), aan het nader bepalen e-mailadres, waarvan de eerste keer plaatsvindt binnen een termijn van één week na de ingangsdatum van de Overeenkomst.
Eis 7	Opdrachtnemer levert, als een bedrijfsstof tussentijds een herzien SDS krijgt dit onverwijld en conform REACH/CLP-wetgeving aan Defensie. <i>Toelichting</i> Deze brengplicht staat los van de jaarlijkse aanlevering.
Controle door Defensie	
Eis 8	Opdrachtnemer garandeert dat de geleverde producten te allen tijde zijn voorzien van CLP-etikettering die voldoet aan de op het moment van levering actuele wet- en regelgeving.
Eis 9	Opdrachtnemer verleent volledige medewerking aan steekproefsgewijze controles door de Opdrachtgever op de juistheid en volledigheid van deze etikettering.
Beschikbaarheid van materiedeskundige	
Eis 10	Opdrachtnemer stelt per productgroep een materiedeskundige aan die door Defensie kan worden gecontacteerd voor inhoudelijke vragen.
Aanwezigheid van veiligheidskunde	
Eis 11	Opdrachtnemer beschikt over een vakbekwame veiligheidskundige met aantoonbare kennis van bedrijfsstoffen.
Ongewijzigde productielevering	
Eis 12	Opdrachtnemer wijzigt of vervangt de in de aanbestedingsdocumenten voorgeschreven producten niet door producten van andere producenten zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Deelnemer.
Export Control	
Eis 13	Opdrachtnemer geeft aan of een artikel export-gecontroleerd is (bijvoorbeeld US ITAR/EAR of EU-militaire goederen/Dual Use). <i>Toelichting</i> Als dit het geval is, moet de bijbehorende Export Control-classificatiecode worden verstrekt.
Productspecificaties reinigingsmiddelen met gevarenklasse	
Eis 14	Opdrachtnemer levert reinigingsmiddelen die voldoen aan de productspecificaties zoals zijn opgenomen in Bijlage T - Productspecificaties.
Productspecificatie Defensie Ondersteuningscommando (DOSCO)	
Emmers	
Eis 15	Opdrachtnemer levert emmers die geschikt voor het vervoeren en bewaren van vloeistoffen.
Eis 16	Opdrachtnemer levert emmers die leverbaar zijn in kunststof en metaal.

Eis 17	Opdrachtnemer levert emmers die optioneel leverbaar zijn in rubber.
Eis 18	Opdrachtnemer levert emmers die leverbaar zijn in minimaal de volgende vormen: <ul style="list-style-type: none"> • rond; • vierkant; • rechthoekig.
Eis 19	Opdrachtnemer levert emmers die leverbaar zijn in minimaal de volgende inhoudsmaten: <ul style="list-style-type: none"> • 7 liter; • 10 liter; • 12 liter.
Eis 20	Opdrachtnemer levert emmers die leverbaar zijn in minimaal de volgende kleuren: <ul style="list-style-type: none"> • rood; • blauw; • groen; • geel; • zwart; • wit.
Eis 21	Opdrachtnemer levert emmers die voorzien zijn van een metalen hengsel (in geval van een ronde vorm).
Eis 22	Opdrachtnemer levert emmers die leverbaar zijn met kunststof hengsel (in geval van een vierkante/rechthoekige vorm).
Eis 23	Opdrachtnemer levert emmers die optioneel leverbaar zijn met een passend deksel.
Stof-, wis- en werkdoeken	
Eis 24	Opdrachtnemer levert stofdoeken met een afmeting van 20 x 20 of 50 x 50 centimeter. <i>Toelichting</i> Bij de opgegeven afmetingen wordt een plus- of minafwijking van 5% toegestaan.
Eis 25	Opdrachtnemer levert stofdoeken die zijn vervaardigd van geruwd katoen.
Eis 26	Opdrachtnemer levert stofdoeken die zijn voorzien van omgezoomde randen.
Eis 27	Opdrachtnemer levert stofdoeken die pluisvrij zijn.
Eis 28	Opdrachtnemer levert stofdoeken die minimaal leverbaar zijn in de kleur geel.
Eis 29	Opdrachtnemer levert microvezeldoeken conform prijsopgaveformulier Bijlage 3B – Prijsopgaveformulier Perceel 2. <i>Toelichting</i> Bij de opgegeven afmetingen wordt een plus- of minafwijking van 10% toegestaan.
Eis 30	Opdrachtnemer levert microvezeldoeken die meervoudig bruikbaar zijn en geen wegwerpdoeken zijn.
Eis 31	Opdrachtnemer levert microvezeldoeken die zijn vervaardigd van microvezel materiaal.

Eis 32	Opdrachtnemer levert microvezeldoeken die minimaal leverbaar zijn conform HACCP-kleurcodering.
Eis 33	Opdrachtnemer levert microvezeldoeken met een hoog absorptievermogen.
Eis 34	Opdrachtnemer levert werkdoeken met een afmeting van 35 x 35 centimeter. <i>Toelichting</i> Bij de opgegeven afmetingen wordt een plus- of minafwijking van 10% toegestaan.
Eis 35	Opdrachtnemer levert werkdoeken die leverbaar zijn als non-woven doek of vervaardigd van katoen of viscose.
Eis 36	Opdrachtnemer levert werkdoeken die minimaal leverbaar zijn conform HACCP-kleurcodering.
Eis 37	Opdrachtnemer levert theedoeken van 60 x 60 <u>of</u> 70 x 70 centimeter. <i>Toelichting</i> Bij de opgegeven afmetingen wordt een plus- of minafwijking van 10% toegestaan.
Eis 38	Opdrachtnemer levert theedoeken die zijn vervaardigd van katoen.
Eis 39	Opdrachtnemer levert theedoeken die voorzien zijn van omgezoomde randen.
Eis 40	Opdrachtnemer levert theedoeken in ruitpatroon met verschillende kleuren.
Borstels, bezems en vegers	
Eis 41	Opdrachtnemer levert afwasborstels die zijn vervaardigd van kunststof.
Eis 42	Opdrachtnemer levert afwasborstels die leverbaar zijn in minimaal de volgende vormen borstellichaam: <ul style="list-style-type: none"> • rond; • rechthoekig; • ovaal.
Eis 43	Opdrachtnemer levert afwasborstels met een minimale lengte van 25 centimeter.
Eis 44	Opdrachtnemer levert afwasborstels die minimaal leverbaar zijn conform HACCP-kleurcodering.
Eis 45	Opdrachtnemer levert handvegers die vervaardigd zijn van kunststof dan wel een combinatie van hout/kokos.
Eis 46	Opdrachtnemer levert handvegers die bestaan uit een minimale lengte van 30 centimeter.
Eis 47	Opdrachtnemer levert handvegers die zijn voorzien van een handvat.
Eis 48	Opdrachtnemer levert handvegers die minimaal leverbaar zijn conform HACCP-kleurcodering.
Eis 49	Opdrachtnemer levert stofblikken die zijn vervaardigd van kunststof dan wel metaal.
Eis 50	Opdrachtnemer levert stofblikken voorzien van een corrosie werende laklaag, in geval van de metalen variant.

Eis 51	Opdrachtnemer levert stofblikken waarvan de kunststof variant minimaal leverbaar zijn conform HACCP-kleurcodering.
Eis 52	Opdrachtnemer levert stofblikken die geschikt zijn voor gebruik in combinatie met bovenstaande handvegers.
Eis 53	Opdrachtnemer levert bezems/(zaal)vegers die vervaardigd zijn van kunststof dan wel hout.
Eis 54	Opdrachtnemer levert bezems/(zaal)vegers die minimaal leverbaar zijn in de volgende breedtes: <ul style="list-style-type: none"> • 30 centimeter; • 40 centimeter; • 50 centimeter; • 60 centimeter; • 80 centimeter.
Eis 55	Opdrachtnemer levert bezems/(zaal)vegers die in geval van de kunststof variant zijn uitgevoerd zijn met een universele steel-aansluiting.
Eis 56	Opdrachtnemer levert bezems/(zaal)vegers die in geval van de houten variant zijn uitgevoerd met kokos- of varkensharen.
Eis 57	Opdrachtnemer levert bezems/(zaal)vegers leverbaar in verschillende hardheden, namelijk hard en zacht.
Eis 58	Opdrachtnemer levert bezems/(zaal)vegers die zowel los als in combinatie met steel geleverd wordt.
Eis 59	Opdrachtnemer levert bezems/(zaal)vegers die bruikbaar zijn voor binnen- en buitenhuis.
<i>Sponzen en wissers</i>	
Eis 60	Opdrachtnemer levert schuursponsen met onder andere de volgende afmeting: <ul style="list-style-type: none"> • 14 x 7,5 centimeter. <p><i>Toelichting</i> Bij de opgegeven afmetingen wordt een plus- of minafwijking van 10% toegestaan.</p>
Eis 61	Opdrachtnemer levert schuursponsen die vervaardigd zijn van synthetisch materiaal.
Eis 62	Opdrachtnemer levert schuursponsen die eventueel voorzien zijn van een gevormde handgreep.
Eis 63	Opdrachtnemer levert schuursponsen die aan één zijde voorzien zijn van synthetisch schuurmateriaal.
Eis 64	Opdrachtnemer levert schuursponsen die minimaal leverbaar zijn conform HACCP-kleurcodering.
Eis 65	Opdrachtnemer levert ramenwissers die minimaal een wissersbreedte hebben van 25 centimeter.
Eis 66	Opdrachtnemer levert ramenwissers die vervaardigd zijn in Kunststof of RVS, of een combinatie hiervan.

<i>Moppen, stelen en trekkers</i>	
Eis 67	Opdrachtnemer levert moppen die vervaardigd is uit 100% katoen.
Eis 68	Opdrachtnemer levert moppen die minimaal als 200 grams uitvoering leverbaar zijn.
Eis 69	Opdrachtnemer levert moppen waarbij de strengen van de mop aan een zijde zijn afgewerkt voor een mopklem en een opname heeft met een platte katoenen band.
Eis 70	Opdrachtnemer levert moppenklemmen die vervaardigd zijn van kunststof.
Eis 71	Opdrachtnemer levert moppenklemmen die voorzien zijn van een universele steel bevestiging.
Eis 72	Opdrachtnemer levert vloertrekkers die minimaal leverbaar zijn in de volgende breedtes: <ul style="list-style-type: none"> • 40 centimeter; • 60 centimeter.
Eis 73	Opdrachtnemer levert vloertrekkers, waarvan de steel leverbaar is in kunststof.
Eis 74	Opdrachtnemer levert vloertrekkers die uitgevoerd zijn met een universele steel.
Eis 75	Opdrachtnemer levert vloertrekkers waarbij het (trekker)rubber is vervaardigd van synthetisch rubber.
Eis 76	Opdrachtnemer levert vloertrekkers die leverbaar zijn met een dubbel uitgevoerd (trekker)rubber.
Eis 77	Opdrachtnemer levert vloertrekkers die leverbaar zijn met een waterkering.
Eis 78	Opdrachtnemer levert stelen die leverbaar zijn in de verschillende lengtes.
Eis 79	Opdrachtnemer levert stelen waarvan de steel leverbaar is in verschillende diameters.
Eis 80	Opdrachtnemer levert stelen waarvan het handvat van de steel minimaal leverbaar is conform HACCP-kleurcodering.
Eis 81	Opdrachtnemer levert stelen waarbij de aangeboden stelen corresponderen met de eisen rondom vloertrekker (eisen 74 tot en met 79).
<i>Poetsdoeken</i>	
Eis 82	Opdrachtnemer levert poetsdoeken die leverbaar zijn in de volgende maten: <ul style="list-style-type: none"> • 37 x 37 centimeters. <p><i>Toelichting</i> Bij de opgegeven afmetingen wordt een plus- of minafwijking van 10% toegestaan.</p>
Eis 83	Opdrachtnemer levert poetsdoeken die voldoende absorberend vermogen hebben.
Eis 84	Opdrachtnemer levert poetsdoeken die scheurbestendig zijn.
Eis 85	Opdrachtnemer levert poetsdoeken die leverbaar zijn als water- en oplosmiddelbestendige variant.

Eis 86	Opdrachtnemer levert poetsdoeken die leverbaar zijn in meerdere kleuren, bijvoorbeeld wit en blauw.
Eis 87	Opdrachtnemer levert poetsdoeken die eenmalig bruikbaar (wegwerp) zijn.
<i>Poetspapier en poetspapier dispensers</i>	
Eis 88	Opdrachtnemer levert poetspapier die leverbaar zijn in meerdere breedtes, waaronder in ieder geval: <ul style="list-style-type: none"> • 20 centimeter
Eis 89	Opdrachtnemer levert poetspapier die leverbaar zijn in meerdere lengtes, waaronder in ieder geval: <ul style="list-style-type: none"> • 120 meter; • 125 meter; • 340 meter.
Eis 90	Opdrachtnemer levert poetspapier die zowel leverbaar zijn in 1, 2 als 3 laags variant.
Eis 91	Opdrachtnemer levert poetspapier die voldoende absorberend vermogen hebben.
Eis 92	Opdrachtnemer levert poetspapier die vervaardigd zijn van 100% gerecycled papier.
Eis 93	Opdrachtnemer levert poetspapier dispensers die geschikt zijn voor poetspapier volgens de boven gestelde eisen.
Eis 94	Opdrachtnemer levert poetspapier dispensers die minimaal leverbaar zijn in de kleuren wit en zilver (RVS).
Eis 95	Opdrachtnemer levert poetspapier dispensers die met een schroefbevestiging aan de achterzijde aan de wand vast te maken zijn.
<i>Afvalbakken en afvalzakken</i>	
Eis 96	Opdrachtnemer levert afvalbakken die leverbaar zijn in meerdere inhoudsmaten waaronder in ieder geval: <ul style="list-style-type: none"> • 26 liter; • 30 liter; • 50 liter; • 55 liter; • 68 liter; • 75 liter; • 87 liter; • 110 liter.
Eis 97	Opdrachtnemer levert afvalbakken die uitgevoerd zijn in kunststof.
Eis 98	Opdrachtnemer levert afvalbakken die leverbaar zijn in meerdere kleuren, waaronder wit en grijs.
Eis 99	Opdrachtnemer levert afvalbakken die uitgevoerd zijn met een klapdeksel of 'swing' deksel.
Eis 100	Opdrachtnemer levert afvalbakken met ook een variant met een voetpedaal.
Eis 101	Opdrachtnemer levert afvalbakken met ook een variant met wieltjes.

Eis 102	Opdrachtnemer levert afvalzakken in meerdere formaten, passend bij de binnen de Opdracht gebruikte afvalbakken en containers, waaronder in ieder geval de volgende afmetingen: <ul style="list-style-type: none"> • 65 x 140 centimeters. • 60 x 80 centimeters. • 58 x 100 centimeters. • 46 x 55 centimeters. • 115 x 140 centimeters. • 90 x 120 centimeters. • 90 x 110 centimeters. • 70 x 110 centimeters.
Eis 103	Opdrachtnemer levert afvalzakken die uitgevoerd zijn in Hoge Dichtheid Poly Etheen (HDPE).
Eis 104	Opdrachtnemer levert afvalzakken die bij normaal gebruik niet scheuren.
Eis 105	Opdrachtnemer levert afvalzakken leverbaar in rollen met meerdere zakken, gescheiden middels perforatie.
Eis 106	Opdrachtnemer levert afvalzakken in meerdere kleuren, waaronder in ieder geval: <ul style="list-style-type: none"> • blauw; • geel; • grijs; • groen; • blauw; • rood; • zwart; • wit.
Eis 107	Opdrachtnemer levert afvalzakken die leverbaar zijn in een transparante variant.
Eis 108	Opdrachtnemer levert afvalzakken die ook leverbaar zijn met trekband.

Persoonlijke verzorging

Hygiëne en Preventieve Gezondheidszorg-artikelen (HPG-artikelen)/ noodpakketten

Eis 109	Opdrachtnemer levert artikelen binnen de groep HPG-artikelen die bestemd zijn voor gebruik binnen Defensie die opgenomen zijn in het prijsopgaveformulier Bijlage 3B – Prijsopgaveformulier Perceel 2.
Eis 110	Opdrachtnemer levert noodpakketten in verpakkingen die veilig en stabiel op pallets gestapeld kunnen worden tijdens opslag en transport. <i>Toelichting</i> De verpakkingen: <ul style="list-style-type: none"> • hebben een vlakke boven- en onderzijde; • zijn geschikt om meerdere lagen op pallets te stapelen zonder instabiliteit; • verschuiven, kantelen of vallen niet bij normaal transport en intern verplaatsen; • zijn voldoende stevig om het gewicht van gestapelde verpakkingen te dragen zonder vervorming.
Eis 111	Opdrachtnemer levert de 18.000 noodpakketten waarvan de verpakkingen zijn te verplaatsen in maximaal 10 containers van 20 foot.

Eis 112	Opdrachtnemer levert noodpakketten per pallet waarvan de pallets zijn ingeseald met krimpfolie voor transport, inclusief de bovenkant van de pallet.
Eis 113	Opdrachtnemer levert noodpakketten en krijgt hierbij de ruimte om af te wijken van merkproduct en hoeveelheid. Zolang alle artikelen minimaal 14 dagen te gebruiken zijn en de artikelen in totaliteit in de verpakking passen.
Eis 114	Opdrachtnemer levert noodpakketten binnen 14 kalenderdagen op een nader te bepalen Defensielocatie.
Eis 115	Opdrachtnemer levert noodpakketten voor een gebruik van ten minste 14 dagen. <i>Toelichting</i> In geval van langdurige inzet worden de noodpakketten om de 14 dagen continue aangevuld. Bovengenoemde aantallen (eis 117) en inhoud van de tas kan gedurende de Overeenkomst wijzigen. Opdrachtnemer zorgt binnen de gestelde termijn van 14 kalenderdagen voor levering.
Eis 116	Opdrachtnemer levert noodpakketten die voldoen aan de volgende afmetingen: 30x20x20 centimeter (LxBxH).
Eis 117	Opdrachtnemer levert noodpakketten waarvan de verpakking is bestand tegen alle weersomstandigheden.
Eis 118	Opdrachtnemer levert noodpakketten welke in 2027 getest worden op kleinere schaal. <i>Toelichting</i> Het staat Deelnemer vrij om naar aanleiding van deze test of in een voorkomend geval, de inhoud/aantallen van het pakket aan te passen.
Eis 119	Opdrachtnemer levert noodpakketten waarvan de tandenborstel en scheermes individueel zijn verpakt vanwege hygiëne.
Eis 120	Opdrachtnemer levert noodpakketten met zonnebrand met een minimale Sun Protection Factor (SPF) van 30.
Eis 121	Opdrachtnemer levert noodpakketten met lippenbalsem met UV factor 30%.

Implementatie	
<i>Aanspreekpunt</i>	
Eis 122	Opdrachtnemer wijst gedurende de implementatieperiode één vast contactpersoon/vervanger aan als het eerste aanspreekpunt voor Deelnemer.
<i>Implementatieplan</i>	
Eis 123	Opdrachtnemer levert tien werkdagen na definitieve gunning van de aanbesteding een implementatieplan aan Deelnemer, waarin duidelijk omschreven is op welke wijze Opdrachtnemer invulling geeft aan de implementatie en realisatie van de dienstverlening en uit de volgende onderdelen bestaat: <ul style="list-style-type: none"> • planning; • implementatiebijeenkomsten; • borging voortgang implementatie en realisatie dienstverlening; • communicatie matrix en overlegstructuur; • vaststelling communicatie formats; • inhoud en vormgeving management rapportage; • leveringsbevestiging.
Eis 124	Opdrachtnemer presenteert het implementatieplan in een implementatiebijeenkomst.

Eis 125	Opdrachtnemer werkt het implementatieplan SMART uit. <i>Toelichting</i> Na schriftelijke goedkeuring door Deelnemer wordt het plan van aanpak uitgevoerd. Het implementatieplan is maatgevend voor het aansluiten van nieuwe afnemers.
Eis 126	Opdrachtnemer bespreekt met de Opdrachtgever tijdens de implementatiefase de uitvoering van social return.

Levering en dienstverlening	
<i>Landelijke dekking</i>	
Eis 127	Opdrachtnemer levert schoonmaakartikelen, –middelen en persoonlijke verzorgingsproducten door heel Nederland, inclusief de Waddeneilanden en Münster in Duitsland.
<i>Verstoringen</i>	
Eis 128	Opdrachtnemer houdt rekening met de bedrijfsvoering en het primaire proces van de desbetreffende locatie bij de uitvoering van de werkzaamheden.
<i>Tijdspad</i>	
Eis 129	Opdrachtnemer levert tussen 08.00 en 16.00 uur en bepaalt binnen de genoemde tijden de inzet van mensen, met als voorwaarde een minimale verstoring van het primaire proces van de Deelnemer en in sommige gevallen geen verstoring van het primaire proces.
<i>Leverbaarheid</i>	
Eis 130	Opdrachtnemer zorgt dat schoonmaakartikelen, –middelen en persoonlijke verzorgingsproducten die de Opdrachtnemer op de locatie aanbiedt, gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst leverbaar zijn.
<i>Pakbon</i>	
Eis 131	Opdrachtnemer zorgt dat alle leveringen (inclusief deelleveringen) beschikken over afzonderlijke pakbonnen per order, waarbij de pakbon en bestelordernummer duidelijk zichtbaar zijn aan de buitenzijde van de verpakking. <i>Toelichting</i> De pakbon bevat minimaal onderstaande gegevens: <ul style="list-style-type: none"> • naam artikel; • defensieartikelnummer; • bestelordernummer (PO-nummer bij SAP Ariba/ SAP nummer (bijvoorbeeld 45..... in het geval van een aanvraag in SAP)); • aantal; • jaar van productie; • naam leverancier; • naam van de besteller en/of gebouw en kamernummer; • afmeting en gewicht; • extra symbool of tekst (bijvoorbeeld ‘alleen voor buiten gebruik’).
<i>Leveringen</i>	
Eis 132	Opdrachtnemer levert orders binnen 5 (vijf) werkdagen op locatie, waarbij deelleveringen alleen in overleg met de besteller zijn toegestaan, met uitzondering van de noodpakketten. <i>Toelichting</i>

	Leveringen worden te allen tijde op locatie afgeleverd en niet op andere post/ophaalpunten.
Eis 133	Opdrachtnemer levert een standaardlevering binnen 5 (vijf) werkdagen, en spoedleveringen binnen 48 uur. <i>Toelichting</i> Een spoedlevering kan bepaald worden door een geautoriseerde functionaris van Deelnemer.
Bereikbaarheid	
Eis 134	Opdrachtnemer is op werkdagen tijdens kantooruren (08.00 – 17.00 uur) bereikbaar voor Deelnemer en communicatie kan zowel telefonisch als per email plaatsvinden.
Leveringsvormen	
Eis 135	Opdrachtnemer maakt zowel stuk leveringen aan individuele Defensielocaties mogelijk als bulkleveringen aan magazijnlocaties. <i>Toelichting</i> Er zijn meerdere afleverpunten per Defensielocatie mogelijk.
Eis 136	Opdrachtnemer moet kunnen inspelen op extreme schommelingen binnen het bestelproces en binnen de gestelde termijn kunnen leveren.
Leveringsbetrouwbaarheid	
Eis 137	Opdrachtnemer levert conform afspraak. <i>Toelichting</i> Dit houdt in dat de bestellingen op de afgesproken plaats, op de afgesproken dag en op het afgesproken dagdeel in de afgesproken vorm en hoeveelheid, geleverd worden, zoals genoemd in KPI 1 van Bijlage E2.

Webshop via SAP Ariba	
Eis 138	Opdrachtnemer zorgt (middels een succesvolle acceptatietest) dat de webwinkel bij aanvang van de Overeenkomst gekoppeld is aan het ERP-systeem (SAP Ariba of SAP) van de Deelnemer. <i>Toelichting</i> Bestellingen vinden daardoor rechtstreeks en digitaal plaats bij de Opdrachtnemer.
Eis 139	Opdrachtnemer garandeert dat de webwinkel na de implementatiefase beschikbaar en gebruiksklaar is voor de Deelnemer.
Eis 140	Opdrachtnemer streeft ernaar dat bestellingen door de Deelnemer zelf via SAP Ariba kunnen worden geplaatst.
Eis 141	Opdrachtnemer zorgt dat de webwinkel is aangeboden in de Nederlandse taal.
Eis 142	Opdrachtnemer garandeert dat de webwinkel door meerdere gebruikers tegelijkertijd gebruik kan worden gemaakt.
Eis 143	Opdrachtnemer stelt zeker dat de webwinkel 24/7 beschikbaar is voor de Deelnemer. <i>Toelichting</i> Gedurende een kalenderjaar dient de Opdrachtnemer een beschikbaarheid van de webwinkel te garanderen van minimaal 98%.

Eis 144	Opdrachtnemer heeft een formele en aantoonbare noodprocedure, indien de webwinkel door omstandigheden niet operationeel is.
Eis 145	De Opdrachtnemer beschikt over een proces om bestellingen telefonisch aan te nemen en af te handelen indien de digitale bestelsystemen of internetverbindingen niet beschikbaar zijn.
Eis 146	Opdrachtnemer plant de onderhoudswerkzaamheden aan het systeem buiten de kantooruren. <i>Toelichting</i> Wanneer het systeem niet beschikbaar is tijdens kantooruren, wordt dit direct gemeld aan de Deelnemer.
Eis 147	Opdrachtnemer zorgt dat op de webwinkel duidelijk vermeld staat op welke manier de gebruikers contact kunnen opnemen met de Opdrachtnemer in geval ondersteuning gewenst is. <i>Toelichting</i> Gedurende het bestellen is het telefoonnummer van de klantenservice van de Opdrachtnemer duidelijk zichtbaar op het scherm.
Eis 148	Opdrachtnemer zorgt dat Deelnemer, naast artikelen voor het assortiment, uit het gehele, overige assortiment van de Opdrachtnemer (bestelcatalogus) artikelen kan afnemen. <i>Toelichting</i> De digitale catalogus heeft minimaal een opgave per productgroep, product, verpakkingseenheid, merk, type, prijs per eenheid te bevatten en een afbeelding. De vorm van de catalogus is vrij en kan een digitale catalogus in pdf-formaat dan wel een online catalogus via een website/ webshop betreffen.
Eis 149	Opdrachtnemer biedt zonder additionele kosten, toegang tot een digitale punch-out omgeving welke is gekoppeld aan SAP Ariba, waarin de artikelen zichtbaar zijn die door bestelgemachtigden volgens de afspraken in de Overeenkomst af te roepen zijn. <i>Toelichting</i> Deze punch-out is samen te stellen in overleg met Deelnemer.
Eis 150	Opdrachtnemer stelt het volledige assortiment beschikbaar door een digitale catalogus (webwinkel) middels punchout. <i>Toelichting</i> In de digitale punch-out omgeving zijn de artikelen zichtbaar die door bestelgemachtigden volgens de afspraken in de Overeenkomst af te roepen zijn. Hierbij geldt dat de producten logisch gerangschikt zijn in verschillende productgroepen.
Catalogus	
Eis 151	Opdrachtnemer levert schoonmaakartikelen, -middelen en persoonlijke verzorgingsproducten voor zowel het assortiment als de bestelcatalogus.
Eis 152	Opdrachtnemer levert een digitale bestelcatalogus aan met het gehele assortiment dat geleverd kan worden. <i>Toelichting</i> De digitale catalogus dient minimaal een opgave per productgroep, product,

	verpakkingseenheid, merk, type, nettoprijs per eenheid te bevatten en een afbeelding. De vorm van de catalogus is vrij en kan een digitale catalogus in pdf-formaat dan wel een online catalogus via een website/ webshop betreffen.
Eis 153	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het up-to-date houden van het artikelbestand en de overeengekomen prijzen omtrent de aanschaf van de artikelen en de bijbehorende dienstverlening. <i>Toelichting</i> Prijzen worden aangepast conform Overeenkomst na toestemming van Deelnemer.
Eis 154	Opdrachtnemer ververs de bestelcatalogus bij iedere wijziging.
Eis 155	Opdrachtnemer levert maandelijks een up-to-date productlijst (Excel) aan voor bestelprocedure intern Defensie. <i>Toelichting</i> Opmaak is in nader overleg met Deelnemer. De lijst bevat minimaal artikelnummer, omschrijving, productgroep, verpakkingseenheid, verpakkingsaantal en prijs. Deze informatie wordt gebruikt op de Servicepunt Portaal waar Defensiemedewerkers intern hun bestelling kunnen doen.
Bestelproces	
Eis 156	Opdrachtnemer zorgt dat de webwinkels voorzien in de mogelijkheid om een bestelopdracht te annuleren of wijzigen.
Eis 157	Opdrachtnemer zorgt dat de webwinkel is voorzien in de mogelijkheid om een gewenste leverdatum per bestelopdracht in te kunnen voeren.
Eis 158	Opdrachtnemer zorgt dat bij verzending van de artikelen een ASN verzonden wordt vanuit SAP Ariba naar Opdrachtgever. <i>Toelichting</i> ASN (Advanced Shipping Notice) is een elektronisch document dat de Opdrachtnemer naar Opdrachtgever verstuurd voordat de goederen worden verzonden. Hierin staat gedetailleerde informatie over de zending, zoals: verzenddatum en verwachte leverdatum, beschrijving van de artikelen, aantallen, artikelnummers, verpakkingsinformatie, serienummer en eventueel batchnummers.
Eis 159	Opdrachtnemer factureert via SAP Ariba, zie voor verdere eisen Bijlage L – Sap Ariba.
Eis 160	Opdrachtnemer werkt kosteloos mee, indien Deelnemer gedurende de looptijd van deze Overeenkomst besluit over te gaan op een ander geautomatiseerd bestel- of facturatie systeem (SAP Ariba en SAP 4 Hana). Het is mogelijk dat Deelnemer gelijktijdig deze twee systemen gaat toepassen. Opdrachtnemer werkt hieraan mee.

Defensie Brand- en Bedrijfsstoffen Bedrijf (DBBB)

Eis 161	Opdrachtnemer zorgt dat DBBB via de mail kan bestellen.
Eis 162	Opdrachtnemer zorgt dat DBBB in spoedgevallen ook telefonisch kan bestellen.

Inzet van personeel

Toegangsvereisten

Eis 163	Opdrachtnemer zorgt dat het personeel inclusief eventuele onderaannemers, die op locatie komen, beschikken over:
---------	--

	<ul style="list-style-type: none"> • een geldig identiteitsbewijs (geldig paspoort, Nederlandse ID-kaart, ID-kaart of paspoort uit een EER- land of een Nederlands vreemdelingendocument); • een geldige verklaring omtrent het gedrag (VOG). • de VOG dient afgegeven te zijn voor de betreffende functie en daarbij horende werkzaamheden (taakomschrijving) en mag niet ouder zijn dan zes (6) maanden voor de datum van te werkstelling bij Deelnemer. • gedurende de tewerkstelling mag de VOG maximaal vijf (5) jaar oud zijn bij Deelnemer; • de VOG wordt digitaal aangevraagd en zowel digitaal als hard copy geleverd. Opdrachtnemer moet een hard copy van de VOG op locatie kunnen overhandigen. • Opdrachtnemer vraagt de VOG aan conform Defensieprofiel en conform aanvraaginstructie (zie Bijlage O – Aanvraaginstructie VOG) <p><i>Toelichting</i> Medewerkers die hier niet over beschikken wordt geen toegang verleend tot onze locaties. Kosten die hiermee samenhangen en/of uit voortvloeien zijn voor uw rekening.</p>
Eis 164	Opdrachtnemer werkt volledig mee bij toetsing van de naleving van de toegangsvereisten vanuit Opdrachtgever.
Eis 165	Opdrachtnemer overlegt ten behoeve van Defensiepas type 4, na gunning de namen van de bij Deelnemer in te zetten medewerkers.
Eis 166	Opdrachtnemer administreert en houdt de gegevens van het personeel op orde en stelt 1x per kwartaal een compliance verklaring op. <i>Toelichting</i> In deze compliance verklaring is vermeld dat de door Opdrachtnemer ingezette medewerkers voldoen aan de eerste 4 onder toegangsvereisten genoemde punten. Deze verklaring dient rechtsgeldig ondertekend te zijn. De compliance verklaring maakt onderdeel uit van de management rapportage.
<i>Gebruikersvoorwaarden en toegangsregeling</i>	
Eis 167	Opdrachtnemer zorgt dat het personeel op locatie zichtbaar de Defensiepas draagt en handelt naar het 'Handboek en gebruikersvoorwaarden Defensiepas' (Bijlage M – Instructie Defensie Beveiligingsbeleid Betreffende Toegangsregeling voor Dienstaanbieders). <i>Toelichting</i> Bij het voldoen aan de vereisten krijgt personeel van Opdrachtnemer op naam een Defensiepas type 4 (een Defensiepas voor externe personeel) tot zijn of haar beschikking. Wanneer personeel van Opdrachtnemer toegang krijgt tot een locatie met een hoger beveiligingsniveau is het noodzakelijk naast de VOG een bijpassende Verklaring Geen Bezwaar (VGB) te overleggen.
Eis 168	Opdrachtnemer heeft kennisgenomen van en gaat akkoord met Bijlage H Toegangsregeling dienstverleners Defensie.
<i>Instructies en kwaliteit</i>	
Eis 169	Opdrachtnemer dient haar medewerkers, naast vakinhoudelijke instructies betreffende de uit te voeren handelingen, duidelijke instructies te geven over praktische werkafspraken en specifieke procedures geldend voor en bij Deelnemer.

	<i>Toelichting</i> Functionarissen van Deelnemer worden hiermee niet belast.
Eis 170	Opdrachtnemer is te allen tijde verantwoordelijk voor de kwaliteit van de inzet van zijn personeel en het resultaat van de verrichtingen.
Huisreglementen	
Eis 171	Opdrachtnemer conformeert zich aan de op locatie geldende huisreglementen. <i>Toelichting</i> Voor een beperkt aantal Defensielocaties geldt dat de medewerkers van Opdrachtnemer alleen onder begeleiding van of met toestemming van de betreffende ruimtebeheerder mogen komen. Opdrachtnemer dient rekening te houden met enige vertraging in het uitvoeren van de werkzaamheden in verband met dit proces.
Privacy en toegang	
Eis 172	Opdrachtnemer zorgt dat de medewerkers zich confirmeren aan de toegangsprocedure die per afnemer en locatie anders kan zijn.
Eis 173	Opdrachtnemer gaat akkoord met het feit dat er bij de locaties camerasystemen aanwezig zijn en camerabeelden worden vastgelegd.
Taal	
Eis 174	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat medewerkers die werkzaamheden uitvoeren bij Deelnemer de Nederlandse taal beheersen. Dit houdt in dat medewerkers van Opdrachtnemer Nederlands (minimaal niveau B1) verstaan, spreken en kunnen lezen.

MVOI	
Social return 2.0	
Eis 175	Opdrachtnemer besteedt minimaal 5% van de gerealiseerde opdrachtwaarde aan een nieuw social return initiatief of een uitbreiding van een bestaand initiatief. <i>Toelichting</i> Het is de taak van de overheid om mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt te ondersteunen. Zodat iedereen zoveel mogelijk meedoet in de samenleving en uitzicht houdt op werk en inkomen. Opdrachtnemer vindt social return belangrijk en wil graag impact creëren en tegelijkertijd dat het proportioneel blijft. Daarom geeft Opdrachtgever de mogelijkheid een vrije invulling aan social return te geven. Dit mag zowel direct als indirect verband houden met de opdracht. Het initiatief moet betrekking hebben op mensen uit één of meerdere van de volgende doelgroepen: <ul style="list-style-type: none"> • Participatiewet gerechtigden (voorheen: WWB, WSW en Wajong) • Werkloosheidswet (WW) gerechtigden, die langer werkloos zijn dan 12 maanden, en/of 50 jaar of ouder zijn. • Wet Werk en Inkomen naar Arbeidsvermogen (WIA) gerechtigden. • Regeling Werkhervatting Gedeeltelijk Arbeidsgeschikten (WGA) gerechtigden. • Wet Arbeidsongeschiktheid zelfstandigen (WAZ) gerechtigden. • Wet Inkomensvoorziening Oudere en gedeeltelijk Arbeidsongeschikte. • Werkloze werknemers (IOAW) gerechtigden. • De Wet Inkomensvoorziening Oudere en gedeeltelijk Arbeidsongeschikte gewezen Zelfstandigen (IOAZ) gerechtigden. • Leer/werkplekken voor niet uitkeringsgerechtigde werkzoekenden (nuggers)

	<ul style="list-style-type: none"> • Leer/werkplekken voor vroegtijdig schoolverlaters en jongeren met onvoldoende kwalificaties. • Leer/werkplekken in het kader van BOL/BBL-opleidingen, VSO en/of praktijkscholen. <p>Opdrachtnemer maakt na gunning een Plan van aanpak social return en dient dit binnen twee maanden na ingangsdatum van de Overeenkomst in. In dit plan van aanpak beschrijft Opdrachtnemer hoe social return toegepast gaat worden bij de uitvoering van de Overeenkomst. Het plan van aanpak bevat in ieder geval:</p> <ul style="list-style-type: none"> • de wijze waarop Opdrachtnemer impact creëert; • de manier waarop Opdrachtnemer het afgesproken percentage realiseert; • de wijze waarop Opdrachtnemer de begeleiding vormgeeft, indien van toepassing op zijn initiatief; • de randvoorwaarden; • de planning. <p>De Opdrachtgever keurt het Plan goed of vraagt om een verbetering. Na akkoord op het Plan van aanpak, is Opdrachtnemer verplicht om binnen twee (2) maanden te starten met de uitvoering van het goedgekeurde Plan van aanpak.</p> <p>Dit goedgekeurde plan van aanpak wordt een onderdeel van de Overeenkomst. Opdrachtnemer rapporteert inhoudelijk onder anderen in een door Opdrachtgever beschikbaar gesteld systeem, momenteel is dit Wizzr. De invulling moet controleerbaar zijn en wordt minimaal jaarlijks besproken met Opdrachtgever.</p>
--	---

Contractmanagement	
Eis 176	<p>Opdrachtnemer neemt deel aan de georganiseerde overlegvormen zoals weergegeven in de communicatiematrix.</p> <p><i>Toelichting</i></p> <p>Het is voor Opdrachtgever en Deelnemer van belang dat de coördinatie van alle samenhangende activiteiten is gewaarborgd, waarbij de relatie en communicatie op strategisch niveau vanuit categoriemanagement Schoonmaak Rijk plaatsvindt. Het tactisch contractmanagement wordt gevoerd door Deelnemer.</p> <p>In Bijlage S2 – Communicatiematrix Perceel 2 is de communicatiematrix verder uitgewerkt. Opdrachtnemer vult deze in en gaat hier mee akkoord.</p> <p>Voor de overleggen op district, tactisch en strategisch niveau stelt Opdrachtnemer een vast contactpersoon aan per niveau, Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor continuïteit voor deze rol.</p> <p>Opdrachtnemer plant in overleg met Deelnemer de overlegcycli in voor het operationeel- en tactisch overleg en stelt de agenda op. De agenda wordt minimaal 5 werkdagen van tevoren verspreid aan alle deelnemers door Opdrachtnemer. Opdrachtgever verzorgt dit voor het strategisch overleg.</p> <p><u>Verslaglegging</u></p> <p>Opdrachtnemer zorgt binnen 5 werkdagen na een overleg voor digitaal uitgewerkte verslaglegging, inclusief besluit- en actielijst en stuurt deze aan de deelnemers van het overleg ter goedkeuring.</p> <p>De verslaglegging omvat tenminste de datum van desbetreffend overleg, aanwezig, de besproken agendapunten met een bondige samenvatting en het besluit en/of actiepunten, actiehouder en deadline.</p>

	Deelnemer geeft binnen 5 werkdagen een reactie (goedkeur of afkeur). De Opdrachtnemer stuurt de definitieve gespreksverslagen inclusief besluit- en actielijst van tactische overleggen aan de contractmanagers van Deelnemer.
Managementrapportage	
Eis 177	<p>Opdrachtnemer levert proactief, kosteloos, correct, volledig en tijdig binnen 1 (één) maand na afloop van een kwartaal een managementrapportage digitaal aan.</p> <p><i>Toelichting</i> Deze worden aangeleverd bij de tactisch contractmanager van Deelnemer en de strategisch contractmanager van Opdrachtgever.</p> <p>Naast de management rapportage ontvangt de strategisch contractmanager elk kwartaal de actuele verslagen van de tactische overleggen die Opdrachtnemer voert met Deelnemer.</p> <p><u>Toelichting kwantitatieve deel rapportage</u> Opdrachtnemer vult een bewerkbaar Excel format, inclusief werkende formules, zonder enige vorm van beveiliging en zonder macro's. De managementrapportage wordt voortschrijdend opgebouwd en bevat maximaal alle informatie horende bij alle kwartalen van het lopende (contract) jaar. De opzet en inhoud van de managementrapportage wordt na gunning in overleg met Deelnemer en de Categorie Schoonmaak definitief vastgesteld, maar voldoet minimaal aan de volgende eisen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Maandelijks gerealiseerde gefactureerde omzet over een kwartaal (uitgesplitst op kern-, restassortiment, noodpakketten en uitgesplitst naar productgroepen en overig), per locatie afgezet tegen de geprognoseerde omvang uit het Beschrijvend document; • Een bijgewerkt overzicht van (eventueel) vervangende producten voorzien van geleverde aantallen; • Financiële impact van mutaties in het assortiment; • Scores op KPI's en Social Return (aan de hand van Bijlage E2 – KPI Overzicht Perceel 2 en Wizzr) (tussen-)resultaten en een herleidbare specificatie van het berekende resultaat; • Aantal klachten (op geaggregeerd niveau per locatie) en doorlooptijden • Aantal openstaande facturen > 30 dagen; • Openstaand bedrag nog te factureren (reeds geleverd/uitgevoerd in het afgelopen kwartaal). <p>Alle bedragen in de rapportages zijn exclusief btw en tellen per kalendermaand op naar het betreffende kwartaal en geeft inzicht in de voorgaande 3 kwartalen.</p> <p><u>Jaarrapportage</u> Eenmaal per jaar (uiterlijk 8 weken na afloop van een kalenderjaar of zoveel eerder als het strategisch overleg is gepland) verstrekt Opdrachtnemer een jaarrapportage (in Word) waarin o.a. alle rapportage items plus het jaarresultaat van de KPI's worden geanalyseerd en voorzien van een toelichtende onderbouwing. Daarnaast wordt een samenvatting gegeven van de samenwerking met Deelnemer (wat ging goed & wat kan beter aan weerskanten) en indien van toepassing een analyse op de klachten en verbeterpunten.</p> <p><u>Aanvullende vragen</u> Opdrachtnemer levert gedurende de contractperiode op verzoek van de strategisch en tactisch contractmanager maatwerkrapportages en levert desgewenst in overleg aanvullende informatie.</p> <p>Opdrachtnemer stelt deze maatwerkrapportages, binnen de gezamenlijk overeengekomen tijdspanne, kosteloos ter beschikking. Opdrachtgever en</p>

	<p>Deelnemer zullen terughoudend omgaan met het uitzetten van verzoeken tot het leveren van maatwerkrapportages.</p> <p><u>Juistheid</u> Opdrachtgever kan een ingediende rapportage (incidenteel en/of bij twijfel over de inhoudelijke juistheid/kwaliteit) laten controleren door een onafhankelijke derde. Opdrachtnemer verleent hier medewerking aan. Indien de onafhankelijke derde fouten of inconsistentie constateert in een rapportage(s), zijn de kosten van de inzet van de onafhankelijke derde én voor het herstel van de rapportage(s) voor rekening van Opdrachtnemer.</p>
Eis 178	Opdrachtnemer levert 1 keer per maand een overzicht met alle productwijzigingen, zoals prijs, artikelnummers, artikelen die niet meer te leveren zijn in verband met de punch out.
Klachten- en complimentenprocedure	
Eis 179	<p>Opdrachtnemer beschikt over een klachten- en complimentenprocedure en stelt deze binnen 15 werkdagen na gunning ter beschikking aan Opdrachtgever en Deelnemer. Opdrachtgever keurt deze vervolgens formeel goed.</p> <p><i>Toelichting</i> In deze procedure is tenminste vermeld hoe klachten ingediend kunnen worden bij Opdrachtnemer en hoe deze afgehandeld worden.</p> <p>Opdrachtgever hanteert de volgende uitgangspunten:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Termijn klachtafhandeling <ul style="list-style-type: none"> • Klachten die het arbeidsproces en/of primaire dienstverlening van de pandgebruiker verstoren, dienen binnen 24 uur of zoveel eerder als mogelijk na melding afgehandeld te zijn; • Alle overige klachten dienen binnen 2 werkdagen na melding afgehandeld te zijn. - Opdrachtnemer neemt in het geval van een klacht contact op met de melder en vermeldt de tijdspanne van de oplossing, ook indien er niet direct een oplossing voorhanden is. - Opdrachtgever verstaat onder een klacht: elke uiting van ontevredenheid over een bewezen/geleverde dienst, een persoon of een product. Opdrachtgever verstaat onder een compliment een uiting van waardering over een bewezen/geleverde dienst, persoon of product. - Er is sprake van klachtafhandeling wanneer Opdrachtgever en/of Deelnemer heeft aangegeven tevreden te zijn over de oplossing; - Klachten en complimenten kunnen zowel mondeling als schriftelijk door Opdrachtgever en/of Deelnemer worden geuit en dienen altijd door Opdrachtnemer te worden geregistreerd en in de status overzichten opgenomen te worden. - Deelnemer heeft inzicht in een dagelijks geactualiseerd overzicht met de status van lopende- en afgehandelde klachten. Deelnemer en Opdrachtnemer bepalen in overleg op welke wijze het inzicht wordt gegeven.
Kritische prestatie indicatoren	
Eis 180	<p>Opdrachtnemer conformeert zich aan de Key Performance Indicators (KPI's) zoals opgenomen in Bijlage E2 – KPI Overzicht Perceel 2.</p> <p><i>Toelichting</i> De KPI's worden tijdens de implementatiefase en gedurende de verdere contractperiode gebruikt.</p>

	<p>Opdrachtgever heeft de mogelijkheid op basis van voortschrijdend inzicht om maximaal 1 KPI per jaar toe te voegen dan wel een bestaande KPI bij te stellen. Dit zal uitsluitend in goed overleg met de Opdrachtnemer worden aangepast en worden vastgelegd in een strategisch overleg met de categorie Schoonmaak Rijk.</p> <p>De resultaten en totaalscores van de KPI's worden als volgt besproken:</p> <ul style="list-style-type: none"> • In het tactisch overleg zullen de resultaten individueel worden besproken met de Contactperso(n)en(en) van de Opdrachtnemer. Er zullen afspraken gemaakt worden over de uitvoering van eventueel benodigde verbeteringen van de dienstverlening; • In een strategisch overleg, met de Categoriemanagement Schoonmaak en de contactpersoon van Opdrachtnemer, zal de totaalscore op perceelniveau worden besproken en afspraken gemaakt worden voor de eventuele te nemen vervolgacties.
Eis 181	<p>Opdrachtnemer stelt een vaste en beslissingsbevoegde accountmanager beschikbaar gedurende de gehele duur van de overeenkomst.</p> <p><i>Toelichting</i> Bij eventuele vervanging is vereist dat er voldoende kennis en informatieoverdracht plaatsvindt. Vervanging contactpersonen moet zo min mogelijk plaatsvinden in verband met de continuïteit van het bedrijfsproces.</p>

Financieel

Facturering

Eis 182	<p>Opdrachtnemer factureert aan Deelnemer en op de wijze zoals dat door Deelnemer gewenst is:</p> <ol style="list-style-type: none"> deelnemer werkt met SAP Ariba voor het elektronisch bestellen en factureren. Opdrachtnemer werkt mee aan het volledig aansluiten op SAP Ariba. Zie hiervoor Bijlage L – SAP Ariba. Voor facturatie eisen zie Bijlage F – Factuureisen Defensie. tijdens de implementatiefase stemt Opdrachtnemer de facturatieprocessen af met Deelnemer; bij het aangaan van de Overeenkomst geeft Opdrachtnemer aan wie, binnen zijn organisatie, als contactpersoon voor het aansluiten op SAP Ariba is/wordt aangesteld. de factuurdetails zijn transparant, gespecificeerd en herleidbaar en gebaseerd op de uitgevraagde producten; deelnemer factureert binnen één jaar na het eerste tijdstip waarop de Opdrachtnemer dit had mogen doen. Als dit later is, dan vervalt de aanspraak van Opdrachtnemer op de vergoeding. de facturen dienen minimaal aan de wettelijke eisen te voldoen. Facturen die hier niet aan voldoen worden niet in behandeling genomen. De wettelijke eisen aan facturen staan gepubliceerd op de site van de Belastingdienst (https://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/bldcontentnl/belastingdienst/zakelijk/btw/administratie_bijhouden/facturen_maken/factuureisen/).
---------	---

Houdbaarheid producten

Minimale resterende houdbaarheid bij levering.

Eis 183	<p>Opdrachtnemer zorgt dat de te leveren producten op het moment van levering een resterende houdbaarheid hebben van minimaal vier (4) maanden, zodat deze geschikt zijn voor gebruik bij het vertrek van een schip.</p>
---------	--

Wanneer er in het Programma van eisen sprake is van een "Inschrijver" gaat het om aanbestedingseisen (aanbestedingsfase), terwijl het bij "Opdrachtnemer" gaat om uitvoeringseisen (contractfase).

Als u als Inschrijver niet voldoet aan een of meerdere eisen of de Eisen en voorwaarden in de opdrachtbeschrijving, dan is uw Inschrijving ongeldig en sluiten wij u uit van verdere deelname aan de Aanbesteding.

Het gestelde in de Inschrijving mag niet conflicteren met de gestelde Eisen of de opdrachtbeschrijving zoals opgenomen in het Beschrijvend document. Bij constatering van een dergelijke tegenspraak, is uw Inschrijving ongeldig en sluiten wij u uit van verdere deelname aan de Aanbesteding.

2. Ondertekening Inschrijver

Inschrijver moet het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) invullen, rechtsgeldig ondertekenen en bij de Inschrijving voegen als Bijlage 1. De rechtsgeldige ondertekening van het UEA staat voor de rechtsgeldige ondertekening van de gehele Inschrijving, dus ook het Programma van Eisen.