



Programma van Eisen

Perceel 1 - Sanitaire gebruiksartikelen

Rijksinkoop samenwerking

Bezoekadres

Rijkskantoor Beatrixpark
Wilhelmina van Pruisenweg 52
2595 AN Den Haag

Postbus 20011
2500 EA Den Haag

Bijlage B1

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 1 - Sanitaire gebruiksartikelen

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.

Hardware assortiment	
Kwaliteit en uitstraling	
Eis 1	Opdrachtnemer levert universele sanitaire hardware producten, zijnde handdroogstelsysteem, zeepdispenser, luchtverfrisserhouder, afvalbak, toiletrolhouder, toiletbrilreiniger en toiletborstelset. <i>Toelichting</i> Met universeel bedoelen wij dat we niet afhankelijk zijn van een bepaald merk en/of type vullingen.
Eis 2	Opdrachtnemer zorgt dat de sanitaire hardware producten voldoen aan de specificaties zoals opgenomen in het tabblad dispensers (Bijlage 3A – Prijsopgaveformulier Perceel 1) en zoals beschreven in het Programma van Eisen.
Eis 3	Opdrachtnemer levert universele sanitaire hardware producten: • uitgevoerd in kunststof of RVS, eventueel voorzien van een witte (poedercoating); • representatief, modern, tijdloos en strak zijn; • vervaardigd zijn van slagvast ABS kunststof of vergelijkbaar; • in geval van een RVS-uitvoering de hardware met een minimale kwaliteit van RVS ASTM/AISI 304 (1.4301) en is standaard voorzien van anti-vingerafdrukcoating; • Vrij zijn van PVC en schadelijke metalen als lood en cadmium; • die geleverd worden in RVS, vrij zijn van PVC polyvinylchloride, PS polystyreen en PC Polycarbonaat en alle producten zijn verder vrij van lood en cadmium.
Eis 4	Opdrachtnemer levert handbediende hardware in geval van nieuw bestelde hardware, waarbij geen gebruik wordt gemaakt van batterijen (met uitzondering van luchtverfrissers).
Eis 5	Opdrachtnemer levert sanitaire hardware welke modulair zijn opgebouwd. <i>Toelichting</i> De producten moeten zodanig geconstrueerd zijn dat delen of onderdelen onafhankelijk van elkaar vervangen kunnen worden zonder daarbij het gehele product te hoeven vervangen.
Assortiment en de bestelcatalogus	
Eis 6	Opdrachtnemer levert de volgende standaardartikelen: • handdroog systeem; • zeepdispenser; • toiletrolhouder; • toiletborstel set; • luchtverfrisser dispenser. • toiletbrilreiniger.

Eis 7	Opdrachtnemer levert naast de standaardartikelen producten op basis van de bestelcatalogus. <i>Toelichting</i> Onder de bestelcatalogus wordt verstaan: Alle overige universele hardware behorend tot de gebruikerslijn maar niet behorend tot het assortiment.
Handdroog systeem	
Eis 8	Opdrachtnemer levert een universeel handdroog systeem, dat geschikt is voor meerdere afmetingen hygiëne papier.
Eis 9	Opdrachtnemer levert een handdroog systeem welke geschikt is voor vel voor vel afgifte.
Eis 10	Opdrachtnemer levert een handdroog systeem welke geschikt is voor handdoekjes met een breedtemaat van 20 tot 22 centimeter.
Eis 11	Opdrachtnemer levert een handdroog systeem welke geschikt is voor gebruik in sanitaire ruimte en pantry.
Eis 12	Opdrachtnemer levert een handdroog systeem welke geschikt is voor wandmontage.
Eis 13	Opdrachtnemer levert een handdroog systeem welke voorzien is van een kijkvenster met betrekking tot de voorraadindicatie.
Eis 14	Opdrachtnemer levert een handdroog systeem welke geschikt is voor Interfold gevouwen handdoekjes.
Eis 15	Opdrachtnemer levert een handdroog systeem welke voldoet aan de volgende afmetingen: • de hoogte bedraagt minimaal 25 cm en maximaal 41 centimeter; • de breedte bedraagt minimaal 25 cm en maximaal 30 centimeter; • de diepte bedraagt minimaal 12 cm en maximaal 15 centimeter.
Zeepdispenser	
Eis 16	Opdrachtnemer levert universele zeepdispensers.
Eis 17	Opdrachtnemer levert zeepdispensers die op de juiste maat na vulling ingesteld kunnen worden.
Eis 18	Opdrachtnemer levert zeepdispensers die geschikt zijn voor het gebruik van foamzeep (zowel desinfecterende als niet desinfecterende foamzeep).
Eis 19	Opdrachtnemer levert zeepdispensers die voldoen aan de volgende containerinhouden: • minimaal 400 milliliter tot maximaal 600 milliliter; • minimaal 800 milliliter tot maximaal 1.200 milliliter.
Eis 20	Opdrachtnemer levert zeepdispensers die niet (na)leken.
Eis 21	Opdrachtnemer levert zeepdispensers die voorzien zijn van een kijkvenster voor de voorraadindicatie.
Eis 22	Opdrachtnemer levert zeepdispensers die geschikt zijn voor wandmontage.

Eis 23	Opdrachtnemer levert zeepdispensers die beschikken over een eenvoudig demonteerbare pomp voor reiniging en desinfectie en welke vervangbaar is bij een defecte pomp.
<i>Toiletrolhouder</i>	
Eis 24	Opdrachtnemer levert toiletrolhouders die capaciteit hebben voor twee rollen (minimaal 400 vellen en minimaal 2-laags papier), waarvan één rol dient voor direct gebruik en één rol dient als reserverol.
Eis 25	Opdrachtnemer levert toiletrolhouders die geschikt zijn voor toiletrollen met gangbare diameters.
Eis 26	Opdrachtnemer levert toiletrolhouders die geschikt zijn voor toiletrollen met gangbare breedtes.
Eis 27	Opdrachtnemer levert toiletrolhouders die beschikken over een afremmechanisme.
Eis 28	Opdrachtnemer levert toiletrolhouders die beschikken over volledig gesloten zijkanalen, bovenkant en voorzijde.
Eis 29	Opdrachtnemer levert toiletrolhouders die zijn voorzien van een kijkvenster voor de voorraadindicatie.
Eis 30	Opdrachtnemer levert toiletrolhouders waarbij een lege rol eenvoudig verwijderd kan worden en een tweede rol direct beschikbaar is.
Eis 31	Opdrachtnemer levert toiletrolhouders waarbij in gebruik de rol eenvoudig mee dient te draaien en het papier niet ongewenst afscheurt.
<i>Toiletborstelset</i>	
Eis 32	Opdrachtnemer levert toiletborstelsets die bestaan uit een borstel, een houder en een uitlekbakje in één kleur.
Eis 33	Opdrachtnemer levert toiletborstelsets die geschikt zijn voor wandmontage en plaatsing op de grond.
Eis 34	Opdrachtnemer levert toiletborstelsets die eenvoudig te reinigen zijn en die bestand zijn tegen het gebruik van schoonmaakmiddelen en lekwater (onder andere geen verkleuring, corrosie).
Eis 35	Opdrachtnemer levert toiletborstelsets die beschikken over een demontabel lekbakje.
Eis 36	Opdrachtnemer levert toiletborstelsets waarbij losse onderdelen separaat vervangbaar zijn (het lekbakje, de borstel en/of de borstelkop).
<i>Luchtverfrissers</i>	
Eis 37	Opdrachtnemer levert luchtverfrissers waarvan de automaat geschikt is voor wandmontage.
Eis 38	Opdrachtnemer levert luchtverfrissers waarvan de automaat leverbaar is in de kleur wit.
Eis 39	Opdrachtnemer levert luchtverfrissers waarvan de batterijen minimaal 6 maanden functioneren.

Eis 40	Opdrachtnemer levert luchtverfrissers waarvan de vulling geschikt is voor gelijkmatige geurverspreiding (geen spray).
Eis 41	Opdrachtnemer levert luchtverfrissers waarvan geurintensiviteit van de vulling instelbaar is.
Eis 42	Opdrachtnemer levert luchtverfrissers waarvan de geur van de vulling werkt op basis van verdamping.
Eis 43	Opdrachtnemer levert luchtverfrissers waarvan voor de vulling ten minste 2 verschillende geurlijnen leverbaar zijn.
Eis 44	Opdrachtnemer levert luchtverfrissers waarvan voor de vulling de geuraufgifte ten minste 60 dagen is.
Eis 45	Opdrachtnemer levert luchtverfrissers waarvan de vulling zorgt voor een continue, niet overheersende basisgeur.
Afvalbak	
Eis 46	Opdrachtnemer levert afvalbakken die voldoen aan de volgende inhoud: • een inhoud van minimaal 20 tot maximaal 30 liter; • een inhoud van minimaal 40 tot maximaal 85 liter.
Eis 47	Opdrachtnemer levert afvalbakken die voorzien zijn van een deksel met een uitsparing (open deksel).
Eis 48	Opdrachtnemer levert afvalbakken die voorzien zijn van een efficiënt bevestigingssysteem voor afvalzak.
Eis 49	Opdrachtnemer levert afvalbakken die geschikt zijn voor hangende (wand) en staande plaatsing.
Toiletbrilreinigerdispenser	
Eis 50	Opdrachtnemer levert toiletbrilreinigerdispenser (handmatig) die minimaal voldoet aan de volgende eisen: • geschikt voor een hygiënisch reinigende vloeistof; • geschikt voor navullingen (zonder overgieten); • leverbaar met een containerinhoud van minimaal 400 ml tot maximaal 1000 ml; • lekt niet (na); • voorzien van een kijkvenster m.b.t. de voorraadindicatie; • geschikt voor wandmontage.
Levensduur	
Eis 51	Opdrachtnemer garandeert bij juist gebruik en onderhoud een technische levensduur van minimaal 10 jaar op alle hardware behorende tot het assortiment en de bestelcatalogus. <i>Toelichting</i> Uitgezonderd hiervan zijn de borstelkop, de borstel en het lekbakje van de toiletborstel set.
Afsluitbaarheid	
Eis 52	Opdrachtnemer levert hardware welke afsluitbaar zijn met een slot, welke te openen en sluiten is met één sleutel voor alle type dispensers van 1 (een) merk.

Gebruiksvriendelijkheid	
Eis 53	Opdrachtnemer levert hardware dat gebruiksvriendelijk is en eenvoudig bij te vullen is door de schoonmaakmedewerkers. <i>Toelichting</i> Opdrachtnemer houdt rekening met de gemiddelde reikhoogte, reikwijdte en met de belasting van de schoonmaakmedewerkers bij het vullen van de hardware.
Eis 54	Opdrachtnemer levert hardware waarbij in geval van opening van het product er geen schade ontstaat aan wand of tegels.
Eis 55	Opdrachtnemer levert hardware dat gebruiksvriendelijk en toegankelijk is voor de gebouwgebruikers en zonder overmatige inspanning kan worden gebruikt.
Reinigen	
Eis 56	Opdrachtnemer zorgt dat de producten glad en eenvoudig te reinigen zijn, dus zonder ribbels en randen of andere vormen die het reinigen van de hardware belemmeren en bestand zijn tegen schoonmaakmiddelen, microvezel en desinfectans (onder andere geen verkleuring, corrosie).
Leveringsbetrouwbaarheid	
Eis 57	Opdrachtnemer levert volgens 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, worden geleverd. Volgens de KPI's zoals genoemd in Bijlage E1 KPI Overzicht.

Supplies assortiment	
Assortiment en bestelcatalogus	
Eis 58	Opdrachtnemer levert supplies assortiment conform de specificaties zoals opgenomen in het tabblad vullingen (Bijlage 3A - Prijsopgaveformulier Perceel 1) en zoals beschreven in het Programma van Eisen.
Eis 59	Opdrachtnemer levert universele sanitaire supplies voor het standaardassortiment dat bestaat uit: • zeep; • toiletpapier; • handdroogmiddelen; • vulling toiletbril reiniger; • vulling luchtverfrisser.
Eis 60	Opdrachtnemer levert universele sanitaire supplies volgens de bestelcatalogus dat bestaat uit alle overige universele supplies behorend tot de gebruikerslijn, maar niet behorend tot het standaardassortiment.
Eis 61	Opdrachtnemer levert het aangeboden assortiment zolang de Overeenkomst loopt en zorgt dat deze producten leverbaar zijn.
Handdroog systeem (papier)	
Eis 62	Opdrachtnemer levert het handdrooghanddroog systeem conform de specificaties zoals opgenomen in het tabblad vullingen (Bijlage 3A - Prijsopgaveformulier Perceel 1) en zoals beschreven in het Programma van Eisen.

Eis 63	Opdrachtnemer zorgt dat de vulling van het handdroog systeem geschikt is voor vel voor vel uitgifte.
Eis 64	Opdrachtnemer zorgt dat de vulling van het handdroog systeem geschikt is voor de meest gangbare dispensers van meerdere merken.
Eis 65	Opdrachtnemer zorgt dat de vulling van het handdroog systeem volgens Interfold gevouwen is, als zowel een zig zag vouw (ZZ-vouw).
Eis 66	Opdrachtnemer zorgt dat de vulling van het handdroog systeem minimaal 2 laags is.
Eis 68	Opdrachtnemer zorgt dat de vulling van het handdroog systeem niet kan scheuren tijdens het uitnemen en het gebruik van de handdoek.
Eis 69	Opdrachtnemer zorgt dat de vulling van het handdroog systeem ongebleekt papier betreft bestaande uit virgin en/of gerecyclede hout- en/of plantvezel. <i>Toelichting</i> De definitie van bleken is als een productiemethode van kleurbepaling van het papier, waarbij geen bleekmiddelen of vergelijkbare middelen mogen worden gebruikt.
Eis 70	Opdrachtnemer zorgt dat de vulling van het handdroog systeem FSC of gelijkwaardig is, en ook EU-Ecolabel of gelijkwaardig (bijvoorbeeld Nordic Swan) gecertificeerd dan wel aantoonbaar voldoet aan dezelfde eisen als beide vorengenoemde certificatiesystemen voor tissue paper en tissue products.
Eis 71	Opdrachtnemer zorgt dat het handdoekpapier leverbaar is in 2 laags kwaliteit.
Eis 72	Opdrachtnemer zorgt dat het handdoekpapier leverbaar is in minimaal de kleuren wit (of zo dicht mogelijk bij de kleur wit) en groen.
Eis 73	Opdrachtnemer zorgt dat het handdoekpapier qua absorptiesnelheid en absorptievermogen voldoet om met 1 handdoek de handen afdoende te drogen.
Zeep	
Eis 74	Opdrachtnemer levert zeep die licht geparfumeerd is.
Eis 75	Opdrachtnemer levert zeep die nagenoeg pH neutraal (pH waarde tussen 6,5-7,5) is.
Eis 76	Opdrachtnemer levert zeep die past in de artikelen conform Eis 19.
Eis 77	Opdrachtnemer levert zeep die aantoonbaar milieu- en diervriendelijk geproduceerd is.
Eis 78	Opdrachtnemer levert zeep die vrij is van schadelijke en belastende stoffen voor mens en milieu.
Eis 79	Opdrachtnemer levert zeep die beschikt over een EU ECO label of vergelijkbaar gecertificeerd, dan wel aantoonbaar voldoet aan dezelfde eisen.
Eis 80	Opdrachtnemer levert zeep die geen permanente vlekken achterlaat.
Toiletpapier	
Eis 81	Opdrachtnemer levert toiletpapier dat 2 of 3 laags is.

Eis 82	Opdrachtnemer levert toiletpapier dat tijdens het uitnemen en gebruiken niet ongewenst scheurt.
Eis 83	Opdrachtnemer levert toiletpapier dat bestaat uit een rol van 200, 250, 350 of 400 vellen.
Eis 84	Opdrachtnemer levert toiletpapier zoals opgenomen in het prijsopgaveformulier (Bijlage 3A - Prijsopgaveformulier Perceel 1) en zoals beschreven in het Programma van Eisen.
Eis 85	Opdrachtnemer levert toiletpapier waarvan het papier FSC gecertificeerd of gelijkwaardig is, en ook EU-Ecolabel of gelijkwaardig (bijvoorbeeld Nordic Swan) gecertificeerd dan wel aantoonbaar voldoet aan dezelfde eisen als beide voorgenoemde certificatiesystemen voor tissue paper en tissue products.
Eis 86	Opdrachtnemer levert toiletpapier dat voldoet aan milieucriteria van het EU ECO label of vergelijkbaar, dan wel aantoonbaar voldoet aan dezelfde eisen.
Eis 87	Opdrachtnemer levert toiletpapier waarvan het papier zacht voelt en comfortabel/aangenaam.
Eis 88	Opdrachtnemer levert toiletpapier waarvan het papier ongebleekt papier betreft uit virgin en/of gerecyclede hout- en/of plantvezel. <i>Toelichting</i> De definitie van bleken is als een productiemethode van kleurbepaling van het papier, waarbij geen bleekmiddelen of vergelijkbare middelen mogen worden gebruikt.
Vulling voor toiletbrilreiniger	
Eis 89	Opdrachtnemer levert vullingen voor de toiletbrilreiniger die geschikt is voor een navulbare dispenser met een inhoud van minimaal 400 milliliter en maximaal 1.00 milliliter doseringen.
Eis 90	Opdrachtnemer levert een vulling voor de toiletbrilreiniger die een hygiënisch reinigende werking heeft.
Eis 91	Opdrachtnemer levert een vulling voor de toiletbrilreiniger die geen permanente vlekken achterlaat.
Vulling voor luchtverfrisser	
Eis 92	Opdrachtnemer levert universele vullingen waardoor geuren voldoende worden gemaskeerd.
Eis 93	Opdrachtnemer levert universele vullingen die aantoonbaar milieu- en diervriendelijk geproduceerd zijn.
Eis 94	Opdrachtnemer levert universele vullingen die op basis van verdamping of sublimatie werken en geen spray is.
Eis 95	Opdrachtnemer levert universele vullingen die minimaal 60 dagen werken.
Afmetingen	
Eis 96	Opdrachtnemer zorgt dat de navullingen van een dusdanige afmeting en gewicht zijn dat deze op een voor de schoonmaakmedewerker verantwoorde wijze gehanteerd

	kunnen worden, waarbij rekening is gehouden met de normen voor tillen en dragen zoals opgenomen in het Arbobesluit 5.2.
Afbreekbaarheid	
Eis 97	Opdrachtnemer zorgt dat alle verbruiksartikelen biologisch afbreekbaar zijn. <i>Toelichting</i> Hieronder wordt verstaan: biologische afbraak is een proces waarbij organische stoffen (dat wil zeggen stoffen die koolstof bevatten) afgebroken worden door de natuurlijke activiteit van micro-organismen, zoals bacteriën en schimmels. Stoffen die zich op deze manier laten afbreken, noemt men biologisch afbreekbaar. Alleen organische (dat wil zeggen koolstof bevattende) bestanddelen kunnen biologisch worden afgebroken.

Implementatie	
Aanspreekpunt	
Eis 98	Opdrachtnemer wijst gedurende de implementatieperiode één vast contactpersoon aan als het eerste aanspreekpunt voor Deelnemer.
Implementatieplan	
Eis 99	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: • planning; • implementatiebijeenkomsten; • borging voortgang implementatie en realisatie dienstverlening; • communicatie matrix en overlegstructuur; • vaststelling communicatie formats; • inhoud en vormgeving management rapportage; • leveringsbevestiging.
Eis 100	Opdrachtnemer presenteert het implementatieplan in een implementatiebijeenkomst.
Eis 101	Opdrachtnemer werkt het implementatieplan SMART uit. <i>Toelichting</i> Na schriftelijke goedkeuring door Deelnemer wordt het implementatieplan uitgevoerd.
Eis 102	Opdrachtnemer bespreekt met de Opdrachtgever tijdens de implementatiefase de uitvoering van social return.

Levering en dienstverlening	
Landelijke dekking	
Eis 103	Opdrachtnemer levert sanitaire artikelen door heel Nederland, inclusief de Waddeneilanden en Münster in Duitsland.
Leverbaarheid	
Eis 104	Opdrachtnemer zorgt dat de hardware die wordt aangeboden gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst leverbaar is en dat dit leverbaar blijft tot 10 jaar na installatie.

<i>Verstoringen</i>	
Eis 105	Opdrachtnemer houdt, bij de uitvoering van de werkzaamheden (waaronder ook wordt verstaan leveringen), rekening met de bedrijfsvoering en het primaire proces van de desbetreffende locatie.
<i>Tijdspad</i>	
Eis 106	Opdrachtnemer levert de producten op werkdagen, uitgezonderd van wettelijk erkende feestdagen, tussen 08.00 en 16.00 uur. <i>Toelichting</i> Opdrachtnemer 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>Gebruiksaanwijzing</i>	
Eis 107	Opdrachtnemer verzorgt, in het geval van koop van de hardware, een instructie aan zowel de facilitaire dienst, als de desbetreffende schoonmaakdienstverlener van Deelnemer om reparaties uit te kunnen voeren aan deze hardware.
Eis 108	Opdrachtnemer verzorgt, in het geval van koop van de hardware, een demonstratie per geïmplementeerde (van nieuwe hardware voorziene) locatie aan de medewerkers die de hardware dagelijks gaan vullen. De demonstratie wordt afgestemd met de desbetreffende schoonmaakdienstverlener.
<i>Pakbon</i>	
Eis 109	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. De pakbon bevat minimaal onderstaande gegevens: • 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 110	Opdrachtnemer levert orders binnen 5 (vijf) werkdagen op locatie, waarbij deelleveringen alleen in overleg met de besteller zijn toegestaan. <i>Toelichting</i> Leveringen worden te allen tijde op locatie afgeleverd en niet op andere post/ophaalpunten.
<i>Bereikbaarheid</i>	
Eis 111	Opdrachtnemer is op werkdagen tijdens kantooruren (08.00 – 17.00 uur) bereikbaar voor Deelnemer, waarbij communicatie zowel telefonisch als per email kan plaatsvinden.

<i>Wijziging in verstrekte opdracht</i>	
Eis 112	Opdrachtnemer accepteert dat bij een door Deelnemer verlangde wijziging in een reeds verstrekte opdracht, in overleg wordt getreden omtrent eventuele aanpassing van de overeengekomen levertijd.

Webshop via SAP Ariba	
Eis 113	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 114	Opdrachtnemer garandeert dat de webwinkel na de implementatiefase beschikbaar en gebruiksklaar is voor de Deelnemer.
Eis 115	Opdrachtnemer streeft ernaar dat bestellingen door de Deelnemer zelf via SAP Ariba kunnen worden geplaatst.
Eis 116	Opdrachtnemer zorgt dat de webwinkel is aangeboden in de Nederlandse taal.
Eis 117	Opdrachtnemer garandeert dat de webwinkel door meerdere gebruikers tegelijkertijd gebruik kan worden gemaakt.
Eis 118	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 119	Opdrachtnemer heeft een formele en aantoonbare noodprocedure, indien de webwinkel door omstandigheden niet operationeel is.
Eis 120	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 121	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 122	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 123	Opdrachtnemer zorgt dat Deelnemer, naast artikelen uit het kern- en restassortiment, ook overige artikelen van opdrachtnemer kan bestellen, na goedkeuring van de Deelnemer. <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 124	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 125	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 126	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, 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 127	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 128	Opdrachtnemer ververst de bestelcatalogus bij iedere wijziging.
Eis 129	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, verpakkingaantal en prijs. Deze informatie wordt gebruikt op de Servicepunt Portaal waar Defensiemedewerkers intern hun bestelling kunnen doen.
Eis 130	Opdrachtnemer zorgt dat de webwinkel is voorzien in de mogelijkheid om een bestelopdracht te annuleren of wijzigen.

Eis 131	Opdrachtnemer zorgt dat de webwinkel is voorzien in de mogelijkheid om een gewenste leverdatum per bestelopdracht in te kunnen voeren.
Eis 132	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 133	Opdrachtnemer factureert via SAP Ariba, zie voor verdere eisen Bijlage L – Sap Ariba.
Eis 134	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.

Inzet van personeel	
<i>Toegangsvereisten</i>	
Eis 135	Opdrachtnemer zorgt dat het personeel inclusief eventuele onderaannemers, die op locatie van Deelnemer komen, beschikken over: • 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 bij Deelnemer mag de VOG maximaal vijf (5) jaar oud zijn; • 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). <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.
Eis 136	Opdrachtnemer werkt volledig mee bij toetsing van de naleving van de toegangsvereisten vanuit Opdrachtgever.
Eis 137	Opdrachtnemer overlegt ten behoeve van Defensiepas type 4, na gunning de namen van de bij Deelnemer in te zetten medewerkers.
Eis 138	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.

Gebruikersvoorwaarden en toegangsregeling	
Eis 139	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 140	Opdrachtnemer heeft kennisgenomen van en gaat akkoord met Bijlage H Toegangsregeling diensaanbieders Defensie.
Instructies en kwaliteit	
Eis 141	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 142	Opdrachtnemer is te allen tijde verantwoordelijk voor de kwaliteit van de inzet van zijn personeel en het resultaat van de verrichtingen.
Huisreglementen	
Eis 143	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 144	Opdrachtnemer zorgt dat de medewerkers zich confirmeren aan de toegangsprocedure die per afnemer en locatie anders kan zijn.
Eis 145	Opdrachtnemer gaat akkoord met het feit dat er bij de locaties camerasystemen aanwezig zijn en camerabeelden worden vastgelegd.
Taal	
Eis 146	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.

Secundaire/tertiaire verpakking van gerecycled materiaal (MVI-criteriatool)	
Eis 147	Opdrachtnemer zorgt dat, wanneer kartonnen dozen worden gebruikt voor secundaire en/of tertiaire verpakkingen, deze voor minstens 80% uit post-consumer gerecycled karton te bestaan.
Eis 148	Opdrachtnemer zorgt dat, wanneer niet-biobased kunststoffolie of -vellen worden gebruikt voor secundaire en/of tertiaire verpakkingen, deze voor minstens 75% uit gerecycled materiaal te bestaan. <i>Toelichting</i> Bij de bovenstaande twee Eisen gaat het om materiaal dat afkomstig is van producten die al een eerdere gebruiksfunctie hebben vervuld, zoals consumentenafval (post-consumer fase). Definities, conform Besluit beheer verpakkingen 2014 §1. Begripsbepalingen, Artikel 1: 1. Verpakkingen: alle producten, vervaardigd van materiaal van welke aard ook, die kunnen worden gebruikt voor het insluiten, beschermen, verladen, afleveren en aanbieden van andere producten, van grondstoffen tot afgewerkte producten, over het gehele traject van producent tot gebruiker of consument, wegwerpartikelen die voor dit doel worden gebruikt daaronder begrepen, waarbij verpakkingen uitsluitend omvatten verkoop- of primaire verpakkingen, verzamel- of secundaire verpakkingen en verzend- of tertiaire verpakkingen: 1. Waarbij producten als verpakking worden beschouwd indien zij aan het vorenstaande voldoen, ongeacht andere functies die de verpakking ook kan vervullen, tenzij het product integraal deel uitmaakt van een ander product en het nodig is om dat product tijdens zijn levensduur te bevatten, te ondersteunen of te bewaren en alle elementen bedoeld zijn om samen gebruikt, verbruikt of verwijderd te worden. 2. Waarbij producten die ontworpen en bedoeld zijn om op het verkooppunt te worden gevuld alsmede wegwerpartikelen die in gevulde toestand worden verkocht of die ontworpen en bedoeld zijn om op het verkooppunt te worden gevuld, slechts als verpakking worden beschouwd indien zij een verpakkingsfunctie hebben. en 3. Waarbij de componenten van een verpakking en de bijbehorende in de verpakking verwerkte elementen worden beschouwd als deel van de verpakking waarin ze verwerkt zijn en waarbij de bijbehorende elementen die aan een verpakt product hangen of bevestigd zijn en die een verpakkingsfunctie hebben, als verpakking worden beschouwd, tenzij zij integraal deel uitmaken van dit product en alle elementen bedoeld zijn om samen verbruikt of verwijderd te worden. 2. Verkoop- of primaire verpakking: verpakking die zo is ontworpen dat zij voor de eindgebruiker of consument op het verkooppunt een verkoopheenheid vormt. 3. Verzamel- of secundaire verpakking: verpakking die zo is ontworpen dat zij op het verkooppunt een verzameling van een aantal verkoopheenheden vormt, ongeacht of deze als dusdanig aan de eindgebruiker of consument wordt verkocht, dan wel alleen dient om de rekken op het verkooppunt bij te vullen en die van het product kan worden verwijderd zonder dat dit de kenmerken ervan beïnvloedt. 4. Verzend- of tertiaire verpakking: verpakking die zo is ontworpen dat het verladen en het vervoer van een aantal verkoopheenheden of verzamelverpakkingen wordt vergemakkelijkt om fysieke schade door verlading of transport te voorkomen, weg-, spoor-, scheeps- of vliegcontainers daaronder niet begrepen.

	Definitie gerecycled of secundair materiaal: Materiaal dat verkregen is via opwerking van afvalmateriaal. Dit kan een afvalstroom in een productieproces zijn (Pre-consumer fase) of afkomstig van producten die al een eerdere gebruiksfunctie hebben vervuld, zoals consumentenafval (Post-consumer fase): • Pre-consumer materiaal (of: postindustriële restmateriaal) is restmateriaal dat geen afval wordt in een productieproces. Uitgesloten is hergebruik zoals nabewerking en schroot, dat gegenereerd wordt in een proces en kan worden teruggewonnen binnen hetzelfde proces. Het gaat om materiaal gegenereerd door de industrie en niet is gebruikt door de consument. • Post-consumer materiaal is restmateriaal dat door eindgebruikers van producten wordt geproduceerd bij afdanking van deze producten, als de eindgebruiker het product niet langer voor het doel kan gebruiken. Eindgebruikers zijn onder andere huishoudens, commerciële partijen en industriële partijen. Afdanking omvat het retourneren van materiaal uit de distributieketen. Het gaat om materiaal afkomstig uit eerder gebruik of uit reststromen en dat primaire materialen vervangt. Het materiaal kan afkomstig zijn van zowel soortgelijke als andersoortige producten dan het doelproduct. Kenmerkend voor recycling is dat het materiaal gescheiden wordt tot een zo zuiver mogelijke grondstof en aan het begin van een productieproces wordt heringevoerd. Op voorhand van het recyclingproces is doorgaans niet bekend in welk eindproduct het materiaal terecht komt. Er is een bewerking nodig om de materialen opnieuw in te kunnen zetten in de oorspronkelijke of andere toepassing.
Eis 149	Opdrachtnemer geeft tijdens de implementatie een toelichting op de verpakkingskeuze, waarbij wordt aangesloten bij de Essentiële eisen die uit de Europese Richtlijn Verpakkingen en het Besluit beheer verpakkingen voortkomen. <i>Toelichting</i> In de toelichting wordt ingegaan op: 1. De onderbouwing voor de verpakkingskeuze; 2. De wijze waarop u toetst of uw keuze voor verpakkingen de meest optimale is vanuit milieuoogpunt, bijvoorbeeld met behulp van de normen NEN-EN 13427 tot en met NEN-EN 13430 of een eigen beoordelingskader; 3. Welke maatregelen zijn uitgevoerd en nog zullen worden genomen, om het volume en gewicht van de verpakking zo klein mogelijk te laten zijn en daarbij wel aan de functionele eisen op gebied van veiligheid, hygiëne en aanvaardbaarheid voor het verpakte product te blijven voldoen. Meer informatie over de Essentiële eisen: https://www.kidv.nl/6544 en https://afvalfondsverpakkingen.nl/producenten/essentiele-eisen. <i>Verificatie</i> Opdrachtnemer stuurt uiterlijk twee (2) maanden na gunning zijn toelichting toe. Indien Opdrachtnemer kan aantonen dat de normen NEN-EN 13427 tot en met NEN-EN 13430 zijn toegepast, sluit de keuze voor verpakkingen in elk geval aan bij de Essentiële Eisen. Andere gepaste vormen van bewijs, zoals documenten waaruit blijkt dat een ander of een eigen beoordelingskader is toegepast, worden ook aanvaard.

<i>Milieukeur schoonmaakproducten voor harde oppervlakken (MVI-criteriatool)</i>	
Eis 150	Opdrachtnemer zorgt dat alle betreffende producten die de Opdrachtnemer gebruikt voldoen aan de eisen zoals beschreven in Besluit (EU) 2017/1217 van de Commissie van 23 juni 2017 tot vaststelling van de criteria voor de toekenning van de EU-milieukeur aan schoonmaakproducten voor harde oppervlakken, of gelijkwaardig.
<i>Social return 2.0</i>	
Eis 151	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: • 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) • Leer/werkplekken voor vroegtijdig schoolverlaters en jongeren met onvoldoende kwalificaties. • Leer/werkplekken in het kader van BOL/BBL-opleidingen, VSO en/of praktijk scholen. 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: • 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. 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. 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.

Contractmanagement	
Eis 152	Opdrachtnemer neemt deel aan de georganiseerde overlegvormen zoals weergegeven in de communicatiematrix. <i>Toelichting</i> 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. In Bijlage S1 Communicatiematrix Perceel 1 is de communicatiematrix verder uitgewerkt. Opdrachtnemer vult deze in en gaat hier mee akkoord. Voor de overleggen op district, tactisch en strategisch niveau stelt Opdrachtnemer een vast contactpersoon aan per niveau, Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor continuïteit voor deze rollen. 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. <i>Verslaglegging</i> 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. De verslaglegging omvat tenminste de datum van desbetreffend overleg, aanwezigen, de besproken agendapunten met een bondige samenvatting en het besluit en/of actiepunt, actiehouders en deadline. 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 153	Opdrachtnemer levert proactief, kosteloos, correct, volledig en tijdig binnen 1 (één) maand na afloop van een kwartaal een managementrapportage digitaal aan. <i>Toelichting</i> Deze worden aangeleverd bij de tactisch contractmanager van Deelnemer en de strategisch contractmanager van Opdrachtgever. Naast de management rapportage ontvangt de strategisch contractmanager elk kwartaal de actuele verslagen van de tactische overleggen die Opdrachtnemer voert met Deelnemer. <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: • Maandelijks gerealiseerde gefactureerde omzet over een kwartaal (uitgesplitst op kern- en restassortiment en uitgesplitst naar productgroepen en overig),

	per locatie afgezet tegen de geprognostiseerde 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 E1 KPI Overzicht Perceel 1 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). Alle bedragen in de rapportages zijn excl. btw en tellen per kalendermaand op naar het betreffende kwartaal en geeft inzicht in de voorgaande 3 kwartalen. <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. <u>Aanvullende vragen</u> Opdrachtnemer levert gedurende de contractperiode op verzoek van de strategisch contractmanager maatwerkrapportages en levert desgewenst in overleg aanvullende informatie. Opdrachtnemer stelt deze maatwerkrapportages, binnen de gezamenlijk overeengekomen tijdspanne, kosteloos ter beschikking. Opdrachtgever en Deelnemer zullen terughoudend omgaan met het uitzetten van verzoeken tot het leveren van maatwerkrapportages. <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
Eis 154	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 155	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. <i>Toelichting</i> In deze procedure is tenminste vermeld hoe klachten ingediend kunnen worden bij Opdrachtnemer en hoe deze afgehandeld worden. Opdrachtgever hanteert de volgende uitgangspunten:

	- Termijn klachtafhandeling • 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 156	Opdrachtnemer conformeert zich aan de Key Performance Indicators (KPI's) zoals opgenomen in Bijlage E1 – KPI Overzicht Perceel 1. <i>Toelichting</i> De KPI's worden tijdens de implementatiefase en gedurende de verdere contractperiode gebruikt. 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 vastgesteld in een strategisch overleg met de categorie Schoonmaak Rijk. De resultaten en totaalscores van de KPI's worden als volgt besproken: • In het tactisch overleg zullen de resultaten individueel worden besproken met de Contactperso(n)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 157	Opdrachtnemer stelt een vaste en beslissingsbevoegde accountmanager beschikbaar gedurende de gehele duur van de overeenkomst. <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.

Financieel

Facturering

Eis 158	Opdrachtnemer factureert aan Deelnemer en op de wijze zoals dat door Deelnemer gewenst is: a) 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. b) Tijdens de implementatiefase stemt Opdrachtnemer de facturatieprocessen af met Deelnemer; c) Bij het aangaan van de Overeenkomst geeft Opdrachtnemer aan wie, binnen zijn organisatie, als contactpersoon voor het aansluiten op SAP Ariba is/wordt aangesteld. d) De factuurdetails zijn transparant, gespecificeerd en herleidbaar en gebaseerd op de uitgevraagde producten; e) 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. f) 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 159	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.
---------	--

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.