

## Bijlage 1: Programma van eisen

Door voor deze aanbesteding een inschrijving in te dienen, verklaart opdrachtnemer zich onvoorwaardelijk en volledig akkoord met onderstaande eisen. Eventuele voortvloeiende kosten uit onderstaande eisen dient u te verwerken in uw prijsopgave. Onderstaande eisen kunnen dus niet leiden tot extra kosten.

### 1. Algemene eisen

Eis	Omschrijving
1.1	<ul style="list-style-type: none"> <li>Opdrachtnemer wijst een vaste contactpersoon aan die als aanspreekpunt voor opdrachtgever en de afzonderlijke locaties zal fungeren. Tevens wijst opdrachtnemer een vaste vervanger aan voor deze persoon.</li> </ul>
1.2	<ul style="list-style-type: none"> <li>Opdrachtnemer beschikt over een servicepunt, waar inlichtingen kunnen worden verkregen en vragen en klachten kunnen worden gedeponereerd. Dit servicepunt dient op werkdagen tijdens kantooruren (08:00 uur tot 17:00 uur), telefonisch en per e-mail bereikbaar te zijn.</li> <li>Opdrachtnemer garandeert uiterlijk binnen één (1) werkdag inhoudelijke beantwoording van emails.</li> </ul>
1.3	<ul style="list-style-type: none"> <li>Er wordt door opdrachtnemer tweemaal per jaar een managementrapportage aangeleverd met o.a. de verbruiksgegevens, (vervangen) apparatuur per ruimte en locatie, klachten en de afhandeling hiervan en financieel overzicht met daarin o.a. kosten voor molest en alle andere kosten naast het bedrag per gebruiker.</li> </ul>
1.4	<ul style="list-style-type: none"> <li>Opdrachtgever moet minimaal via e-mail meldingen van kapotte voorzieningen kunnen doen bij opdrachtnemer. Opdrachtgever meldt hierbij direct locatie (en plek/ruimte) + wat het defect is.</li> </ul>

### 2. Medewerkers

Eis	Omschrijving
2.1	<ul style="list-style-type: none"> <li>Medewerkers en chauffeurs, die op locatie van opdrachtgever komen, dragen herkenbare bedrijfskleding en spreken Nederlands.</li> </ul>
2.2	<ul style="list-style-type: none"> <li>De medewerkers van opdrachtnemer melden zich voorafgaand aan de aankomst (met een datum en tijdstip), kunnen zich bij aankomst identificeren en dienen zich bij aankomst te melden bij de conciërge van de locatie.</li> </ul>
2.3	<ul style="list-style-type: none"> <li>De medewerkers van opdrachtnemer zijn in staat om zich in een onderwijsomgeving te kunnen handhaven en zich professioneel op te stellen naar oordeel van de opdrachtgever.</li> </ul>

2.4	<ul style="list-style-type: none"> <li>De medewerkers van opdrachtnemer houden zich bij het uitvoeren van onderhoudswerkzaamheden aan bijvoorbeeld dispensers aan de huisregels van de betreffende school of het gebouw, dit ter beoordeling van de opdrachtgever.</li> </ul>
-----	---

### 3. Implementatie

Eis	Omschrijving
3.1	<ul style="list-style-type: none"> <li>De implementatie wordt na gunning door opdrachtnemer verder uitgewerkt en vastgesteld in een definitief implementatieplan. Dit plan bouwt voort op het bij inschrijving ingediende concept-implementatieplan, dat onderdeel uitmaakt van de gunningscriteria.</li> <li>Het definitieve implementatieplan bevat in ieder geval een concrete planning, fasering en aanpak voor de uitvoering en overgang van het contract.</li> <li>De implementatie kan gefaseerd worden uitgevoerd, uitsluitend in afstemming met en na schriftelijk akkoord van opdrachtgever.</li> <li>De sanitaire artikelen worden gebruiksklaar aangeleverd en (waar van toepassing) gemonteerd.</li> </ul>
3.2	<ul style="list-style-type: none"> <li>Opdrachtnemer verwijdert, indien nodig, kosteloos de huidige voorzieningen die aanwezig zijn op de locaties van opdrachtgever en verzamelt deze op een aangewezen centrale plek door de locatieverantwoordelijke.</li> </ul>
3.3	<ul style="list-style-type: none"> <li>Op verzoek van de locatie is opdrachtnemer verantwoordelijk voor de afstemming met de huidige leverancier(s) over de afvoer van de verwijderde voorzieningen.</li> </ul>
3.4	<ul style="list-style-type: none"> <li>De sanitaire artikelen worden zoveel mogelijk op dezelfde plaats gehangen als de huidige artikelen. Er wordt zo min mogelijk in de muren geboord en er dient zoveel mogelijk gebruik te worden gemaakt van de aanwezige boorgaten, tenzij opdrachtgever aangeeft een andere plek te wensen. De zichtbare gaten die zijn ontstaan door het verwijderen van de oude artikelen worden door opdrachtnemer <u>onzichtbaar</u> weggewerkt en (dubbelzijdig) plakband dient volledig te worden verwijderd.</li> </ul>
3.5	<ul style="list-style-type: none"> <li>Na montage en oplevering, en gedurende de overeenkomst op verzoek, organiseert opdrachtnemer per locatie (en/of i.c.m. centrale momenten) een instructiemoment voor de conciërge en eventueel andere medewerkers van opdrachtgever.</li> </ul>
3.6	<ul style="list-style-type: none"> <li>De implementatie van locaties die ‘direct’ over kunnen gaan (en dus geen lopende overeenkomsten met andere opdrachtnemers hebben) vindt in eerste instantie plaats in de kerstvakantie tenzij door opdrachtgever en opdrachtnemer in gezamenlijk overleg een nadere datum wordt overeengekomen.</li> </ul>

## 4. Kritische prestatie indicatoren

Eis	Omschrijving
4.1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsetijd bij een defecte dispenser/afvalbak is maximaal 1 werkdag. Sanctie bij afwijking: Een vaste boete van € 50,- per overtreding per misgelopen werkdag.</li> </ul>
4.2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Levertijd van verbruiksmiddelen is maximaal 2 werkdagen. In 95% van de leveringen, opdrachtgever-breed, wordt dit behaald. Bij een prestatie onder de 95% in een kalenderjaar volgt een (aanvullende) creditering van 1% van de jaarwaarde van het contract per %punt afwijking.</li> </ul>
4.3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alle klachten (over verkeerd geleverde producten, facturen, etc.) is volledig opgelost binnen 5 werkdagen. Indien een klacht na 5 werkdagen, zonder geldige reden, nog openstaat bij opdrachtnemer, wordt deze automatisch in het voordeel van de opdrachtgever beslecht (bijv. creditering bij factuurklachten).</li> </ul>
4.4	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gedurende de contractperiode beoordeelt opdrachtgever tenminste eenmaal per jaar de kwaliteit van de dienstverlening. In het 1<sup>e</sup> jaar zal dit frequenter zijn (tenminste tweemaal). Tijdens deze evaluatiemomenten worden de bevindingen besproken met opdrachtnemer, met als doel de kwaliteit van de dienstverlening te borgen, te verbeteren en te werken aan een duurzame samenwerking.</li> <li>• De nadere invulling van prestatie-indicatoren en serviceniveaus (KPI's), naast hetgeen in 4.1 t/m 4.3 genoemd, wordt door opdrachtnemer opgenomen in de in open vraag 2 uit te werken compacte SLA.</li> </ul>
4.5	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De verantwoordelijkheid voor de monitoring van de KPI's ligt bij opdrachtnemer. Opdrachtnemer toont aan dat de KPI's behaald zijn met valide en aantoonbaar betrouwbare informatie.</li> <li>• Opdrachtnemer levert bij start van de overeenkomst aan opdrachtgever een plan van aanpak over de wijze van monitoren, de wijze van rapporteren, beheersmaatregelen en mogelijke verbetermaatregelen.</li> </ul>

## 5. Bedrijfsvoering

Eis	Omschrijving
5.1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De werkzaamheden (montage van de sanitaire artikelen en aflevering van de verbruiksmiddelen) vinden plaats binnen de reguliere openingstijden van de locaties, waarbij overlast zo veel mogelijk wordt voorkomen.</li> </ul>
5.2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De opdrachtnemer stelt samen met de locatieverantwoordelijke van de opdrachtgever vast wanneer welke werkzaamheden uitgevoerd worden rondom de installatie van de nieuwe sanitaire artikelen.</li> </ul>

5.3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De aflevering van de verbruiksmiddelen vinden normaalgesproken één keer per twee weken plaats op alle locaties van opdrachtgever, maar er kunnen per locatie afwijkende afspraken worden gemaakt. Dit kan dus frequenter zijn, maar anderzijds juist ook een los karakter hebben, waarbij de betreffende locatie besteld wanneer de voorraadparameters daar aanleiding toe geven.</li> </ul>
5.4	<ul style="list-style-type: none"> <li>• In de prijs van dispensers en afvalbakken dient te zijn inbegrepen:           <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Het leveren van een plan voor de voorbereiding, levering, plaatsing en nazorg van het geleverde;</li> <li>○ Volledig afgeleverd en geplaatst zijn van dispensers en afvalbakken op de daadwerkelijke plaats van gebruik;</li> <li>○ Gebruiksklaar gemonteerd;</li> <li>○ Afvoeren van vrijgekomen verpakkingen dispensers en afvalbakken</li> <li>○ Reparatiewerkzaamheden bij storingen en vervanging indien noodzakelijk;</li> <li>○ Het op verzoek geven van technische instructie aan de technische medewerkers op de locaties over montage, demontage en eenvoudige reparaties enz;</li> <li>○ Het geven van een gebruikersinstructie aan de beheerders;</li> </ul> </li> <li>• In de prijs van de verbruiksmiddelen (papier, geur, afvalzakken) dien te zijn inbegrepen:           <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Levering van de producten</li> <li>○ Conform specificaties en afspraken, zoals in deze aanbesteding beschreven.</li> <li>○ ‘over de drempel’ op een (in overleg met de locatieverantwoordelijke) nader te bepalen plaats waar de goederen tenminste op een veilige en droge plek staan.</li> </ul> </li> </ul>
5.5	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alle sanitaire artikelen zijn nieuw en van een vandaalbestendige gedegen kwaliteit zonder materiaal- en fabricagefouten. De artikelen dienen o.a. krasbestendig, stoot- en slijtvast, lichtecht, vochtongevoelig (tegen kromtrekken) en chemicaliënbestendig te zijn afgewerkt en te worden opgeleverd.</li> <li>• Opdrachtnemer garandeert dat de sanitaire artikelen (dispensers en afvalbakken) gedurende de looptijd van de overeenkomst, bij normaal gebruik, niet vervangen hoeven te worden.</li> </ul>
5.6	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Opdrachtnemer garandeert dat gedurende de looptijd van de overeenkomst voldoende sanitaire artikelen, inclusief benodigde onderdelen en vervangingen, beschikbaar zijn om een ononderbroken dienstverlening te waarborgen.</li> <li>• Opdrachtnemer draagt zorg voor tijdige vervanging van niet-functionerende of verouderde dispensers, zonder dat dit leidt tot aantasting van de functionaliteit of kwaliteit van de dienstverlening, noch tot (hogere) kosten.</li> <li>• Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het beschikbaar houden van passende vervangende modellen indien specifieke artikelen gedurende de looptijd uit het assortiment worden genomen.</li> </ul>

5.7	<ul style="list-style-type: none"> <li>De sanitaire artikelen vormen per locatie een eenheid in kleurstellingen, vormgeving, etc. ter bevordering van de beleving.</li> </ul>
5.8	<ul style="list-style-type: none"> <li>Alle sanitaire artikelen zijn goed afsluitbaar (evt met een eenvoudige pin-sleutel).</li> </ul>
5.9	<ul style="list-style-type: none"> <li>Opdrachtnemer levert per locatie van opdrachtgever het aantal (generieke) sleutels dat de betreffende locatie wenst. Indien (een locatie van) opdrachtgever gedurende de looptijd van de overeenkomst extra sleutels wenst, worden deze kosteloos geleverd door opdrachtnemer.</li> </ul>
5.10	<ul style="list-style-type: none"> <li>Na afloop van de overeenkomst werkt opdrachtnemer mee aan een zo soepel mogelijke overgang naar een andere partij en gaat akkoord dat de nieuwe partij de sanitaire artikelen verwijdert. Alle sanitaire voorzieningen worden op een met opdrachtgever afgesproken datum opgehaald.</li> </ul>

## 6.Verbruiksmiddelen

Eis	Omschrijving
6.1	Handdoekroldispensers en papieren verbruiksmiddelen <ul style="list-style-type: none"> <li>Beschikbaar in groot model, optioneel ook klein model</li> <li>Vorraadindicatievenster;</li> <li>Na iedere handdroging schoon aanbod vanuit de opening;</li> <li>In geval van 'vastgelopen' papier, mogelijkheid om te herstellen door gebruiker (bijv. d.m.v. doordraaiknop)</li> <li>Wit kunststof / glad oppervlak;</li> <li>Eenvoudig te bevestigen aan gipswand of tegel;</li> <li>Afsluitbaar (evt met een eenvoudige pin-sleutel)</li> <li>Gemakkelijk (bij) te vullen</li> <li>Verbruiksmiddelen bij voorkeur van gerecycled papier</li> <li>Rollen met grote capaciteit papier (150+ meter)</li> <li>Dermate passend in de dispenser dat het gemakkelijk uitneembaar is voor gebruiker en dus niet vast blijft zitten, of juist doorrolt bij uitname.</li> </ul>
6.2	Zeepautomaat foam t.b.v. toiletten en verbruiksmiddelen: <ul style="list-style-type: none"> <li>Vorraadindicatievenster;</li> <li>Lekvrij en gesloten systeem;</li> <li>Eenvoudig te bevestigen aan gipswand of tegel;</li> <li>Wit kunststof / glad oppervlak;</li> <li>Er dient een lekbakje (voor onder de zeepautomaat) optioneel beschikbaar te zijn voor de plekken waar de dispenser niet boven de wasbak hangt.</li> <li>Ongeparfumeerd;</li> <li>Anti-allergeen;</li> <li>Foam/zeep-flaconvulling;</li> </ul>

6.3	<p>Toiletgarnituur:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Toiletborstel in combinatie met staande- of wandhouder;</li> <li>• Universele borstel, in verband met jaarlijkse vervanging, ook los verkrijgbaar;</li> <li>• Wandmodel met uitneembaar bakje, 20 cm boven vloer, tegen achterwand;</li> <li>• Eenvoudig te bevestigen aan gipswand of tegel;</li> <li>• Wit kunststof / glad oppervlak.</li> </ul>
6.4	<p>Toiletroldispenser en verbruiksmiddelen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capaciteit van (tenminste) twee rollen           <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Continue systeem, altijd reserverol beschikbaar;</li> </ul> </li> <li>• Reguleerbaar verbruik / remsysteem op toiletrol;</li> <li>• Eenvoudig te bevestigen aan gipswand of tegel;</li> <li>• Wit kunststof / glad oppervlak.</li> <li>• Twee laags tissue;</li> <li>• Afmeting per vel minimaal 9x12,5 cm, voorkeur voor groot aantal vellen per rol.</li> <li>• Bij voorkeur van gerecycled papier</li> <li>• Papier in water oplosbaar;</li> </ul>
6.5	<p>Geurdispenser (luchtverfrissing) en verbruiksmateriaal:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• opdrachtnemer garandeert een continue werking van de luchtverfrissers;</li> <li>• Eenvoudig te bevestigen aan gipswand of tegel;</li> <li>• Wit kunststof / glad oppervlak;</li> <li>• Verstuiving dient zodanig plaats te vinden dat geen zichtbaar restant dat achterblijft op vloeren, wanden of overige oppervlakken.</li> <li>• Enkele geuren beschikbaar</li> </ul>
6.6	<p>Dames-hygiëne container:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wandmodel, 20 cm boven vloer geplaatst of staand model</li> <li>• Vulopening zonder inkijk;</li> <li>• Eenvoudig wisselbaar;</li> <li>• Wit kunststof / glad oppervlak.</li> <li>• Passende zakjes hiervoor beschikbaar bij opdrachtnemer</li> </ul>

## 7. Facturatie en Prijzen

Eis	Omschrijving
7.1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Opdrachtnemer factureert achteraf (30 dagen, netto) – éénmaal – per maand aan opdrachtgever in een verzamelfactuur per locatie, waarbij tenminste de kostenplaats en locatie zichtbaar zijn. Tevens zijn aangegeven;               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Aantal eenheden</li> <li>○ Grootte van eenheid</li> <li>○ Omschrijving artikel</li> <li>○ Artikelnummer opdrachtnemer</li> <li>○ Prijs per eenheid</li> <li>○ Totaalprijs</li> <li>○ Incl en Excl BTW.</li> </ul> </li> </ul>
7.2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De aangeboden prijzen zijn all-in, dat wil zeggen er geen kosten of toeslagen in rekening worden gebracht voor welke activiteit dan ook.</li> </ul>
7.3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prijzen staan vast gedurende het eerste contractjaar, aangevuld met de periode daarna tot de eerste jaarwisseling van het kalenderjaar (1 januari).               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Indexatie vanaf jaar 2 is toegestaan, waarbij geldt;</li> <li>○ Slechts éénmaal per jaar, met ingangsdatum van 1 januari.</li> <li>○ Deze minimaal 3 maanden voorafgaand aangekondigd wordt bij de afdeling Huisvesting van Opdrachtgever. Bij voorkeur bij de Inkoper.</li> <li>○ Zonder (tijdige) melding, is indexatie niet toegestaan.</li> <li>○ Deze met meetbare en/of onafhankelijke bronnen wordt onderbouwd. Denk aan specifieke papierpulprijns-indexen, inkoopfacturen opdrachtnemer, etc.</li> <li>○ Deze pas doorgevoerd mag worden, zodra er wederzijds akkoord is</li> <li>○ Met een maximum van het CBS CPI indexcijfer (00000; Alle bestedingen)</li> <li>○ Prijsverlagingen dienen ook bespreekbaar (en door te voeren) te zijn wanneer bijvoorbeeld papierpulprijns-indexen dalingen laten zien. Initiatief tot bespreken hiervan ligt bij opdrachtgever, maar zijn al mogelijk bij dalingen van &gt;5% op jaarbasis voor grondstoffen.</li> </ul> </li> </ul>

## 8. Testproducten

Eis	Omschrijving
8.1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gedurende de aanbesteding, en conform planning, levert opdrachtnemer van alle (in het prijsblad aangegeven) producten, zowel dispensers, afvalbakken als verbruiksmiddelen, tenminste één test-artikel.</li> <li>• Deze test-artikelen dienen 'compatible' te zijn met elkaar (bijv. handdoekje passend op handdoekdispenser)</li> <li>• Deze test-artikelen dienen kosteloos te worden verstrekt</li> <li>• Levering vindt pas plaats na afloop van de zomervakantie en uiterlijk conform de aangegeven datum in de planning.</li> </ul>
8.2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Het testen vindt centraal plaats. Het leveren van test-artikelen aan een van de locaties is dan ook niet toegestaan.</li> </ul>

## 9. Overeenkomst

Eis	Omschrijving
9.1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Opdrachtgever en (gegunde) opdrachtnemer zullen samenwerken op basis van de in Bijlage 3 te vinden overeenkomst en daarbij behorende bijlagen, waaronder alle aanbestedingsdocumenten.</li> </ul>
9.2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Opdrachtnemer verklaart dat de aangegeven inkoopvoorwaarden (ARIV 2026, Bijlage 7), alsook alle aanbestedingsdocumenten (m.u.v. verkoopvoorwaarden opdrachtnemer) prevaleren boven de verkoopvoorwaarden van de opdrachtnemer.</li> </ul>