Programma van Eisen (PvE) - Sanitaire voorzieningen gemeente Velsen

Inleiding

Dit programma van eisen bestaat uit de minimale eisen en wensen die Gemeente Velsen stelt aan de sanitaire voorzieningen en verbruiksartikelen. De Opdracht c.q. de Overeenkomst wordt uitgevoerd overeenkomstig hetgeen daartoe bepaald is in het Programma van Eisen.

De als eis aangeduide bepalingen gelden als minimale voorwaarden voor de uitvoering van de opdracht. De als wens of voorkeur aangeduide bepalingen geven aan op welke onderdelen de gemeente Velsen aanvullende meerwaarde wenst indien mogelijk. Voor zover wensen onderdeel uitmaken van de gunningscriteria, worden deze beoordeeld overeenkomstig de in het Aanbestedingsdocument opgenomen beoordelingssystematiek.

Doel van de opdracht

Gemeente Velsen zoekt een toekomstgerichte, betrouwbare en duurzame partner die actief meedenkt, ontzorgt en kwalitatief hoogwaardige dienstverlening biedt. De opdrachtnemer draagt bij aan een veilige, hygiënische, representatieve en toekomstbestendige sanitaire omgeving binnen het gemeentehuis.

Opdracht:

- Lease van sanitaire dispensers inclusief montage en inbedrijfstelling.
- Levering van verbruiksartikelen en aanvullende sanitaire producten.
- Levering, plaatsing, lediging en beheer van hygiëneboxen.
- Levering van menstruatieproducten en bijbehorende dispensers op aangewezen damestoiletten.

Hieronder volgt een overzicht van alle huidige dispensers:

Artikelen:	Gebouw A	Gebouw B	Totalen
Handdoekrol dispenser	16	35	**51**
Zeep dispenser	15	30	**45**
Handoekrol prullenbak	16	18	**34**
Toiletrol houder	21	24	**45**
Borstelhouder + borstel	21	24	**45**
Toiletbril cleanser	11	12	**23**
Menstruatie zakjes houder	11	12	**23**
Luchtverfrisser	21	24	**45**
Damesverband container	11	12	**23**

Ten opzichte van de huidige situatie wordt binnen deze aanbesteding uitgegaan van één luchtverfrisser per toiletgroep in de centrale ruimten. Voor gebouw A betreft dit 11 luchtverfrissers en voor gebouw B 13 luchtverfrissers, wat neerkomt op een totaal van 24 luchtverfrissers.

De huidige houders voor menstruatiezakjes worden verwijderd nadat de laatste navullingen zijn verbruikt en worden niet opnieuw opgenomen in deze aanbesteding.

Algemene Eisen:

1.	De opdracht wordt uitgevoerd op basis van lease van de hardware. De hardware blijft gedurende de volledige looptijd van de overeenkomst, inclusief verlengingsperioden, eigendom van de opdrachtnemer.
2.	De leasevergoeding van de sanitaire voorzieningen wordt berekend gedurende de volledige looptijd van de overeenkomst, bestaande uit een initiële periode van vijf (5) jaar en maximaal twee (2) optionele verlengingsjaren.
3.	De sanitaire voorzieningen worden geacht aan het einde van de volledige contractperiode inclusief eventuele verleningen volledig te zijn afgeschreven. Na afloop van volledige contractperiode gaat de eigendom van de geplaatste hardware zonder aanvullende kosten over op de gemeente Velsen.
5.	Gedurende de verlengingsperioden blijven onderhoud, service en vervanging bij defecten onderdeel van de overeenkomst, voor zover dit betrekking heeft op de reeds geplaatste hardware.
6.	Eventuele demontage en afvoer van de hardware na afloop van de overeenkomst vindt uitsluitend plaats in overleg en na akkoord van de gemeente Velsen.
7.	Gemeente Velsen heeft geen afnameverplichting voor minimale of maximale aantallen disposables gedurende de contractperiode.
8.	Alle voorzieningen inclusief reparatieonderdelen en diensten dienen gedurende de volledige contractperiode leverbaar en na te bestellen te zijn.
9.	De in het tarievenblad opgenomen aantallen van de verbruiksartikelen zijn indicatief. Aan deze aantallen kunnen geen rechten worden ontleend.
10.	De leverancier draagt het risico voor vervanging van hardware als gevolg van slijtage, ouderdom of technisch falen, uitgezonderd molest of aantoonbaar onjuist gebruik door opdrachtgever.
11.	Van alle overige, niet opgenomen hygiënemiddelen staat het de opdrachtgever vrij om deze zelf elders in te kopen.
12.	De opdrachtnemer dient voldoende kennis en kunde in huis te hebben om de opdracht efficiënt en vakkundig uit te voeren. De opdrachtnemer dient daarbij minimaal te beschikken over een geldig VCA- bedrijfscertificaat (of een aantoonbaar vergelijkbaar certificaat).

Eisen aan de Hardware:

13.	De hardware is modern en representatief.
14.	De kleur van voorzieningen dient wit- antraciet/zwart of metaal-kleur te zijn. Indien meerdere kleuren leverbaar zijn, wordt bij de gunning een keuze door de

	Opdrachtgever gemaakt.
15.	De hardware is gebruiksvriendelijk en eenvoudig navulbaar. Als wens heeft de gemeente indien mogelijk ook universeel toepasbaar zowel dispenser als navulling.
16.	De hardware is geschikt voor intensief gebruik, vandalismebestendig en veilig in gebruik.
17.	De hardware is eenvoudig te reinigen, niet vingervlekken gevoelig, slijtvast, kleurvast en niet storingsgevoelig.
18.	De hardware is, waar mogelijk, zonder elektriciteit of batterijen te gebruiken; alleen waar functioneel noodzakelijk kan hiervan worden afgeweken.
19.	De hardware is vervaardigd uit duurzame, bij voorkeur circulaire en/of gerecyclede materialen. De hardware mag refurbished zijn, echter wel volledig schadevrij, schoon en hygiënisch.
20.	De hardware is modulair opgebouwd zodat onderdelen onafhankelijk van elkaar vervangen kunnen worden.
21.	De voorzieningen dienen afsluitbaar te zijn en niet te openen voor gebruikers. Doormiddel van een solide/betrouwbaar slot en te gebruiken zijn met een generieke sleutel. Deze sleutels worden op locatie beschikbaar gesteld aan Opdrachtgever.
22.	De hardware beschermt de disposables (verbruiksartikelen) tegen stof, vocht en bacteriën.
23.	De hardware is bij aanvang vrij van materiaal- en fabricagefouten en voldoet aan relevante wet- en regelgeving.
24.	De hardware is brandvertragend, corrosievrij en heeft afgeronde hoeken.
25.	De voorzieningen dienen hangend aan de wand bevestigd te kunnen worden.

Eisen aan montage, demontage, plaatsing en implementatie:

26.	De opdrachtnemer levert de hardware gebruiksklaar op en verzorgt montage, testen en uitleg.
27.	Bestaande dispensers worden deskundig verwijderd en zo duurzaam mogelijk afgevoerd, bij voorkeur via hergebruik of recycling.
28.	De leverancier monteert nieuwe hardware zoveel mogelijk op bestaande boorgaten; nieuwe boorgaten worden uitsluitend gemaakt na voorafgaande schriftelijke toestemming van opdrachtgever.
29.	De plaatsing vindt netjes en professioneel plaats en beschadigingen aan wanden, tegels, kitranden of afwerking worden door opdrachtnemer hersteld.

30.	De leverancier draagt zorg voor instructie aan schoonmaakmedewerkers en facilitaire beheerders over gebruik, vervanging, navulling en eenvoudige handelingen. Deze instructie dient jaarlijks herhaald te worden als opfris instructie.
31.	Voor aanvang van de plaatsing voert de opdrachtnemer een nulmeting uit, waarna de concrete aantallen hardware en de locaties definitief worden vastgesteld.
32.	De opdrachtnemer stelt een implementatieplan op met planning, plaatsingsvolgorde, communicatiestrategie, instructie, eventuele risico's en maatregelen.
33.	De implementatie wordt zo ingericht dat overlast voor medewerkers en bezoekers minimaal is.

Eisen aan Service en Onderhoud

34.	De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het operationeel houden van de hardware gedurende de contractperiode.
35.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het 1 keer per jaar uitvoeren van een preventieve onderhoudsronde aan de voorzieningen en producten, op functionaliteit en representativiteit. Onderhoud vindt plaats in overleg met Opdrachtgever.
36.	Opdrachtnemer voert onderhoud en reparaties kosteloos en in overleg met Opdrachtgever uit.
37.	Storingen, defecten, klachten en mutaties worden digitaal vanuit het servicepunt (FMIS) van gemeente Velsen gemeld. Deze worden door opdrachtnemer verwerkt en zo efficiënt mogelijk opgevolgd en afgehandeld.
38.	Eenvoudige storingen worden door de schoonmaakdienstverlener opgelost met duidelijke instructies; overige storingen worden door opdrachtnemer opgepakt.
39.	Opdrachtgever ontvangt binnen 4 werkuren na melding, een ontvangstbevestiging van Opdrachtnemer met een terugkoppeling.
40.	Defecte hardware wordt binnen 1 werkdag hersteld of binnen 2 werkdagen vervangen door gelijkwaardige hardware, tenzij anders overeengekomen.
41.	Onderhoud, reparatie, vervanging van onderdelen en inzet van service zijn inbegrepen in de all-in prijs, tenzij expliciet anders bepaald.
42.	Alle onderdelen, reserveonderdelen en navullingen blijven gedurende de gehele contractperiode leverbaar.

Eisen aan levering, bestel- en voorraadbeheer

43.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het leveren van de service-voorzieningen en artikelen.
44.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het afleveren en wisselen van de hygieneboxen (DVC's).
45.	De opdrachtnemer stelt een digitaal bestelportaal beschikbaar met ten minste een aparte inlog of omgeving voor de facilitaire servicedesk en een aparte bestelomgeving voor de schoonmaakdienstverlener.
46.	Vaste artikelen worden vooraf in het systeem opgenomen.
47.	Het portaal biedt minimaal inzicht in bestelgeschiedenis, verbruik, leverstatus, autorisatiebeheer en rapportagemogelijkheden.
48.	De leverancier waarborgt gedurende de overeenkomst voldoende voorraad voor zowel de voorzieningen als voor de verbruiksartikelen.
49.	Spoedbestellingen worden binnen 24 uur geleverd. Voor standaardbestellingen geldt een maximale levertijd van 3 werkdagen na opdrachtverstrekking.
50.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het direct retour meenemen van verpakkingsmaterialen van de nieuwe voorzieningen.

Eisen aan duurzaamheid

51.	Voor de leveringen van de bestelde goederen naar de locaties van opdrachtgever, dient gebruik te worden gemaakt van voertuigen welke aan Emissieklasse 6 voldoen.
52.	Opdrachtnemer gebruikt niet meer verpakkingen dan noodzakelijk is voor een kwalitatief goede aanlevering van de bestelde producten.
53.	Verpakkingsmaterialen bestaan bij voorkeur uit post-consumer recycled materiaal of andere aantoonbaar duurzame alternatieven. Maar voldoen minimaal aan de EU-verpakkingsrichtlijn.
54.	De leverancier reduceert transportbewegingen, past duurzame logistiek toe en beperkt gebruik van schadelijke stoffen.
55.	De leverancier past circulaire principes toe, minimaliseert afvalstromen en draagt actief bij aan vermindering van CO2-uitstoot.
56.	Oude dispensers worden duurzaam afgevoerd en waar mogelijk hergebruikt of gerecycled.
57.	Verbruiksartikelen zijn milieuvriendelijk geproduceerd.

58.	Verbruiksartikelen zijn bij voorkeur cradle-to-cradle, FSC, EU Ecolabel of gelijkwaardig en geproduceerd met zo min mogelijk milieubelasting.
59.	Het is een wens van de gemeente dat de aangeboden verbruiksartikelen zoveel mogelijk biologisch afbreekbaar zijn.
60.	Opdrachtnemer is verplicht om minimaal 2% van de totale opdrachtwaarde in te zetten ten behoeve van Social Return on Investment (SROI), conform het Protocol SROI Arbeidsmarktregio Zuid-Kennemerland en IJmond. Voor opdrachtnemers met een geldige PSO-certificering vanaf trede 2 geldt een vrijstelling van deze verplichting, overeenkomstig de voorwaarden uit het protocol.

Eisen aan personeel

61.	Opdrachtgever ontvangt alle medewerkers van Opdrachtnemer (hierna: medewerker) als gast. De medewerker houdt zich aan de huisregels van Opdrachtgever zoals vermeld op de webpagina's van de Gemeente Velsen.
62.	De medewerker draagt herkenbare bedrijfskleding die er verzorgd en representatief uit ziet.
63.	Medewerkers worden aangemeld via de Servicedesk Facilitair.
64.	De medewerker dient te beschikken over een VOG. De VOG verklaringen dienen bij aanvang van de werkzaamheden aanwezig te zijn.
65.	Het ingezette personeel is de Nederlandse taal mondeling en schriftelijk voldoende machtig voor een correcte uitvoering van de werkzaamheden.
66.	In geval van calamiteiten of noodsituaties volgt de medewerker de aanwijzingen van de Bedrijfshulpverlener(s) op.

Eisen aan communicatie en rapportage

67.	Meldingen en storing worden gemeld vanuit ons FMIS programma aan de opdrachtnemer.
68.	Alle communicatie vanuit Opdrachtnemer dient centraal te verlopen via servicedesk@velsen.nl. Dit betreft storingen/onderhoud, werkbonnen, aanmelden bezoek en overig contact ten aanzien van dienstverlening.
69.	Opdrachtnemer initieert een operationeel, tactisch per kwartaal en strategisch overleg. Tijdens dit overleg wordt gesproken over de algemene voortgang van kwaliteit en de mogelijke mutaties in het bestek. Dit is tevens het moment voor advies op sturing van verbruik en marktontwikkelingen.
70.	Opdrachtnemer maakt van het overleg een gespreksverslag, dat binnen 10 werkdagen bij Opdrachtgever wordt aangeleverd.

71.	Opdrachtnemer levert per kwartaal een digitale managementrapportage op aan Opdrachtgever. Deze wordt besproken in het tactische kwartaaloverleg. Rapportages bevatten ten minste: geleasede hardware, verbruikscijfers, aantal service- en onderhoudsmeldingen, aantal wisselingen van hygiëneboxen, doorlooptijden, klachten, leveringsbetrouwbaarheid en behaalde KPI's.
72.	De KPI's en managementrapportage worden tijdens implementatie nader uitgewerkt en kunnen onder meer betrekking hebben op leverbetrouwbaarheid, beschikbaarheid, storingsafhandeling, tijdige rapportage en klanttevredenheid.
73.	De rapportage komt overeen met de gefactureerde aantallen en wordt digitaal aangeleverd.

Eisen aan facturatie

74.	Opdrachtnemer gaat akkoord met betalingstermijn van 30 dagen na factuurdatum van een geldige/ juiste factuur die voldoet aan * De door belastingdienst gestelde eisen; * De door opdrachtgever vermelde kenmerken bevat.
75.	De opdrachtnemer factureert digitaal per maand achteraf aan facturen@velsen.nl in een pdf met daarop volgende specificaties * Periode van de facturatie * Factuurdatum * Inkooporder nummer gemeente
76.	Lease en verbruiksartikelen worden maandelijks los van elkaar gefactureerd.
77.	Op verzoek van de opdrachtgever kan de frequentie van de facturering worden aangepast. Het omschakelen naar een andere wijze van factureren geschiedt in overleg en is kosteloos.

Eisen per voorziening en product

	Hygiëneboxen
78.	De leverancier is volledig verantwoordelijk voor plaatsing, lediging, omwisseling, reiniging/vervanging en verwerking.
79.	Hygiëneboxen zijn discreet, hygiënisch, geurbeperkend en eenvoudig te openen zonder inkijk.
80.	De minimale lediging frequentie is eens per 4 weken, waarbij wettelijke hygiëne eisen voor gebruikers gewaarborgd blijft en geen geurhinder wordt ondervonden.
81.	Lediging vindt plaats conform overeengekomen frequentie; indien nodig kan opdrachtgever de frequentie eenzijdig verhogen binnen redelijke kaders.
82.	Hygiënebox dient aan de wand bevestigd te kunnen worden.

83.	De boxen zijn voorzien van geur- en bacterie werende voorzieningen; geur neutraliserende korrels zijn 100% biologisch afbreekbaar waar toegepast.
84.	Het extra omwisselen op afroep, binnen 2 werkdagen (16 uur) dient mogelijk te zijn.
85.	Reiniging op locatie van de binnenbak/inhoud is niet toegestaan, tenzij gebruik wordt gemaakt van een bag-in-box-systeem. Bij toepassing van een dergelijk systeem dient te worden gewaarborgd dat geen geuroverlast ontstaat, de inhoud niet zichtbaar is voor medewerkers en de gemeente niet wordt belast met een aanvullende afvalstroom. De hygiëne en veilige verwerking van de inhoud dienen te allen tijde te zijn gewaarborgd.

	Menstruatie dispensers en verbruiksartikelen
86.	Op aangewezen damestoiletten worden dispensers voor menstruatieproducten geplaatst (6 in totaal).
87.	De producten zijn van goede kwaliteit, laagdrempelig beschikbaar, hygiënisch verpakt en eenvoudig navulbaar.
88.	De leverancier levert biologisch producten (tampons en maandverband).
89.	De voorziening is passend bij de sanitaire omgeving en draagt bij aan inclusiviteit en gebruikerscomfort.
90.	De menstruatieproducten zijn voor gebruikers kosteloos beschikbaar en kunnen zonder betaling worden verkregen.
91.	Per uitgiftemoment wordt maximaal één menstruatieproduct verstrekt, zodat overmatig gebruik en leegloop van de dispenser worden voorkomen.

	Zeep en zeepdispenser
92.	De automaten dienen geschikt te zijn voor foam (schuim)-zeep.
93.	De automaten dienen gebruik te maken van een navulbare flacon (wens universeel).
94.	De navulling dient huidvriendelijk en anti-allergeen te zijn.
95.	De navulling dient 100% biologisch afbreekbaar.
96.	De dispenser is 100% drupvrij.

	Handdoekrol en dispenser
97.	De papieren handdoeken hebben een hoog absorptievermogen en snelheid.
98.	De papieren handdoek zijn zacht en sterk en dienen minimaal 2-laags te zijn.

99.	Handdoekje dienen makkelijk grijpbaar te zijn. Maar wel los/afzonderlijk zodat resterende voorraad geborgd in de dispenser.
100.	De papieren handdoeken moeten beschikken over Ecolabel, FSC, FSC recycled keurmerk of gelijkwaardig. Bij voorkeur cradle-to-cradle gecertificeerd of gelijkwaardig.

	Toiletpapier en toiletrolhouders
101.	Toiletrollen zijn minimaal twee laags papier.
102.	De houders dienen geschikt te zijn voor twee rollen toiletpapier één in gebruik, 1 reserve, waar het doorschuif/wissel systeem niet hapert.
103.	Toiletrollen bevatten scheurrandjes, maar dien wel voldoende stevig te zijn (vellen mogen niet te snel scheuren).
104.	Het toiletpapier dient minimaal 90 uitgestrekte meter per rol te bevatten.
105.	De toiletrollen hebben een hoog absorptievermogen.
106.	Het toiletpapier dient aantoonbaar biologisch afbreekbaar- en milieuvriendelijk geproduceerd te zijn.
107.	Toilet worden moeten beschikken over: - Ecolabel, FSC of gelijkbaardig - Of FSC recyled keurmerk of gelijkwaardig En de toiletrollen zijn bij voorkeur cradle- tot cradle gecertificeerd of gelijkwaardig.

	Seatcleaner en dispenser
108.	De dispenser dient te zijn voorzien van een anti-drup/lek voorziening.
109.	De dispenser dient te zijn voorzien van een navulbare vulling.
110.	De vloeistof in de dispenser dient een reinigende werking te hebben, neutraal van geur, hypoallergeen en sneldrogend te zijn.

	Luchtverfrisser en dispenser
111.	De leverancier biedt meerdere geurvarianten (ten minste drie) aan gedurende de contractperiode, zodat de opdrachtgever kan beschikken over keuze uit verschillende geuren. De geuren zijn geschikt voor gebruik in publieke gebouwen en veroorzaken geen onnodige geurhinder.
112.	De luchtverfrissers zijn programmeerbaar en werken op basis van instelbare tijdsintervallen.
113.	Het systeem is instelbaar op kantooruren en werkdagen, zodat uitsluitend tijdens gebruiksuren geur wordt afgegeven.

114.	De luchtverfrissers werken niet op basis van bewegingsdetectie of handmatige activatie
115.	De luchtverfrissers functioneren op energiezuinige batterijen en vereisen geen aansluiting op het elektriciteitsnet.
116.	De intensiteit en frequentie van de geurafgifte zijn instelbaar. De geurafgifte vindt plaats door middel van een gelijkmatige dosering en mag geen hinderlijke verneveling of directe spray richting gebruikers veroorzaken.
117.	Navullingen zijn eenvoudig te vervangen en lekvrij uitgevoerd
118.	De aangeboden geurproducten dienen geschikt en veilig te zijn voor het beoogde gebruik in publieke sanitaire ruimten en te voldoen aan de toepasselijke wet- en regelgeving. De opdrachtnemer dient op verzoek van de gemeente de veiligheid van de aangeboden geurproducten te onderbouwen met relevante product- en veiligheidsdocumentatie, zoals een veiligheidsinformatieblad, een IFRA-conformiteitsverklaring of gelijkwaardige documentatie.

	Toiletborstelset
119.	Toiletborstelset bestaat uit borstel, een houder en een uitlekbakje.
120.	Het uitlekbakje is eenvoudig en makkelijk schoon te maken.
121.	Toiletborstelset is gesloten en betreft een hangend model.
122.	Onderdelen van de toiletborstelset zijn ook los verkrijgbaar.
123.	De borstel dient minimaal 1x per jaar preventief vervangen te worden. De wisselmomenten i.o.m met de opdrachtgever. Bij slijtage, beschadiging, vervuiling of geurhinder geldt directe vervanging.