

Bijlage 1: Programma van Eisen

Algemene eisen	
E-1	Door voor deze aanbesteding een inschrijving in te dienen, verklaart inschrijver 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.
E-2	Gemeente Almelo kan bij de aanbestedingsprocedure gebruikmaken van de Wet Bevordering Integriteitsbeoordelingen door het Openbaar Bestuur (Wet Bibob).
E-3	De opdrachtnemer staat ervoor in dat zijzelf, maar ook haar personeel en personeel van door haar ingeschakelde bedrijven (derden en onderaannemers), alle bedrijfsinformatie afkomstig van gemeente Almelo die op enigerlei wijze ter kennis is gekomen of gebracht, geheimhoudt tegenover derden.
E-4	Retouren, i.v.m. te veel of foutief bestelde artikelen, kunnen binnen 10 werkbare dagen franco geretourneerd worden, mits ongebruikt en onbeschadigd.
E-5	Indien er een verkeerde levering heeft plaats gevonden of een geleverd artikel mankementen vertoont, stelt gemeente Almelo opdrachtnemer binnen tien (10) werkbare dagen telefonisch of per email in kennis van de aard van de klacht. Opdrachtnemer draagt indien gewenst zorg voor de juiste (her-)levering binnen drie (3) werkdagen na de melding van de klacht. Het betreffende artikel wordt als retourzending binnen tien (10) werkdagen door opdrachtnemer opgehaald. Deze retourzending geschiedt voor rekening en risico van opdrachtnemer.
E-6	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat medewerkers bij ontvangst alleen tekenen voor ontvangst van aantallen. Gemeente Almelo controleert en reageert binnen maximaal 2 dagen op artikelniveau na levering indien deze niet wordt geaccepteerd.

Eisen m.b.t. prijs en facturatie	
E-7	De door u geoffreerde prijzen dienen marktconform te zijn.
E-8	De door u aangeboden prijzen omvatten alle kosten, inclusief reis- en overige vergoedingen.
E-9	Na 1 maart 2028 mag de opdrachtnemer, in overeenstemming met gemeente Almelo, maximaal éénmaal per kalenderjaar, steeds per 1 maart en voor het eerst op 1 maart 2028, voorstellen uitbrengen tot prijswijziging. Hieraan is een maximum percentage verbonden dat gelijk is aan het CBS indexcijfer voor Consumentenprijzen (CPI-index), waarvoor geldt 2015=100. Hierbij wordt telkens het maandcijfer van de maand september van het laatste kalenderjaar vergeleken met cijfer van de maand september van het jaar daarvoor. Daarbij wordt de volgende formule gehanteerd om tot het maximale, definitieve te indexeren percentage te komen: (indexcijfer september van het laatste Kalenderjaar / indexcijfer september van het voorgaande Kalenderjaar x 100 – 100). Het percentage wordt afgerond op 1 decimaal achter de komma. Overige (tussentijdse) prijsverhogingen worden niet geaccepteerd.
E-10	Opdrachtnemer dient de nieuwe prijzen uiterlijk drie maanden voor de start van het nieuwe contractjaar ter goedkeuring aan te leveren bij de gemeente Almelo.
E-11	Structurele prijsdalingen tijdens de looptijd van deze raamovereenkomst zullen per direct door opdrachtnemer worden doorgevoerd.
E-12	Facturering van de dienstverlening vindt maandelijks achteraf plaats op basis van de door opdrachtnemer geregistreerde en door de gemeente Almelo goedgekeurde afname (daadwerkelijke inzet). Het afnameoverzicht wordt digitaal (in Excel) aangeleverd.
E-13	Op de factuur dient het inkoopordernummer, en bij uitzondering en in overleg het raamovereenkomstnummer en deelprojectnummer van gemeente Almelo te worden vermeld. Facturen dienen als e-factuur te worden aangeleverd.
E-14	Als betalingstermijn geldt 30 dagen na ontvangst van factuur.
E-15	De gemeente wenst een full service raamovereenkomst aan te gaan op basis van onbeperkt verbruik. De prijs van de aangeboden producten dient dus inclusief onbeperkt verbruik van navulling te worden

	gegeven. Tevens dienen de kosten voor service, onderhoud en wisselingen te worden verdisconteerd in de prijs.
E-16	Opdrachtnemer levert de sanitaire middelen op een door gemeente Almelo te bepalen plaats in het gebouw/gebouwen af. Bestellingen mogen nooit buiten afgeleverd worden. Hier staat een direct opeisbare boete van € 1.000,- op, exclusief de eventuele daardoor ontstane schade. Alle bestellingen (besteld voor 15.00 uur) dienen de volgende werkdag afgeleverd te worden, tenzij door de besteller wordt gekozen voor een duurzame levering. Opdrachtnemer mag ervan uitgaan dat deze bestelling een verzamelbestelling is, welke boven het minimale orderbedrag van €75,- uitkomt. In overleg met en na akkoord van gemeente Almelo kan worden afgeweken van deze levertermijn. Bestellingen worden afgeleverd op werkdagen (maandag t/m vrijdag, niet tijdens feestdagen) tussen 08.00 uur en 15.30 uur. Indien artikelen niet op voorraad zijn en de overeengekomen levertermijnen kunnen niet gehaald worden, dan neemt opdrachtnemer direct contact op met gemeente Almelo om dit kenbaar te maken en om een alternatief of een aangepaste leverdatum te bespreken. Opdrachtnemer wacht hiermee niet tot het laatste moment. Indien de aangepaste leverdatum voor gemeente Almelo te lang duurt, dan heeft gemeente Almelo de mogelijkheid om de bestelling kosteloos te annuleren en bij een derde te plaatsen. Leveringen worden per bestelling verpakt. Op de verpakking dient duidelijk de door gemeente Almelo opgegeven kenmerken aangebracht te worden. Bij iedere levering dient een pakbon en/of geleidebrief te worden meegeleverd, voorzien van de referentie van de desbetreffende order en een overzicht van de geleverde artikelen. Levering is franco.

Eisen m.b.t. de kwaliteit

E-17	U komt zowel op eigen initiatief als op verzoek van gemeente Almelo met voorstellen voor een efficiëntere uitvoering van de dienstverlening. Dit onderwerp dient in ieder geval in ieder halfjaarlijks overleg door u aan de orde te worden gesteld.
E-18	Gemeente Almelo zal op regelmatige basis controleren of opdrachtnemer de verplichtingen volgend uit de raamovereenkomst naar behoren uitvoert. Indien gemeente Almelo hierbij constateert dat opdrachtnemer haar verplichtingen niet conform afspraken nakomt, kan zij op basis van de inkoopvoorwaarden van gemeente Almelo niet-nakoming inroepen. Conform hetgeen vastgelegd is in de inkoopvoorwaarden heeft gemeente Almelo diverse mogelijkheden om alsnog nakoming in te roepen of de raamovereenkomst te ontbinden.

Eisen implementatie

E-19	Opdrachtnemer inventariseert waar, welke en hoeveel sanitaire artikelen er hangen op de verschillende locaties. Na afloop van de montage periode draagt de opdrachtnemer een digitaal overzicht aan in een gangbaar en door gemeente Almelo te bewerken bestandsformaat. Minimaal de volgende informatie wordt aangeleverd: • NAW gegevens locatie; • Omschrijving dispensers (conform prijslijst en aangevuld met zowel soort als typenaam en/of nummer van leverancier); • Aantallen; • Gebouw; • Verdieping. Deze gegevens incl. de eventuele mutaties, maken onderdeel uit van de managementrapportage gedurende de contractperiode.
E-20	Opdrachtnemer is bij het demonteren en/of monteren van de sanitaire voorzieningen

	verantwoordelijk voor: - De afstemming met de voorgaande opdrachtnemer van sanitaire voorzieningen wanneer de demontage en montage van de sanitaire voorzieningen plaats gaat vinden. De eindgebruikers dienen te allen tijde te beschikken over werkende voorzieningen. - De sanitaire voorzieningen dienen zorgvuldig gedemonteerd en gemonteerd te worden, zodat schade wordt voorkomen en de sanitaire voorzieningen op de juiste plek worden geplaatst. - Schade aan eigendommen van de gemeente Almelo, voortkomend uit plaatsing van de sanitaire voorzieningen, wordt verhaald op opdrachtnemer. - De nieuwe sanitaire voorzieningen dienen, waar mogelijk, gebruik te maken van de bestaande boorgaten of over de boorgaten in de wand gemonteerd te worden. Indien dit niet mogelijk is, dienen de gaten onzichtbaar te worden gemaakt, waarbij de kleur van de vulling zoveel mogelijk overeenkomt met de tegel en/of voeg. Indien opdrachtnemer hierin verzuimt, zal gemeente Almelo, op kosten van opdrachtnemer, een derde inhuren voor het onzichtbaar maken van gaten.
E-21	Opdrachtnemer is aansprakelijk voor elke schade welke het gevolg is van een onjuiste werking van door opdrachtnemer geleverde dienstverlening/apparatuur en onjuiste handelingen bij de uitvoering van de dienstverlening.
E-22	De opdrachtnemer dient na gunning een planning te overhandigen waarin per locatie en ruimtesoort beschreven staat wanneer welke voorzieningen geleverd en gemonteerd worden. In deze planning dient tevens omschreven te worden hoe de communicatie verloopt gedurende implementatie, welke inzet in uren wordt verwacht van de opdrachtnemer en wat zijn rol/taak is. Na de implementatie op een locatie vindt er direct een eindoplevering plaats. Eventuele geconstateerde gebreken dienen binnen twee werkdagen verholpen te worden.
E-23	De dispensers worden gebruiksklaar opgeleverd en gemonteerd. Onder gebruiksklaar opleveren en monteren van "de dispenser" wordt verstaan: - de installatie van de dispenser op het door gemeente Almelo aangegeven adres en op de aangegeven verdieping/ruimte; - een zodanige plaatsing en installatie van de dispenser dat deze volledig beschikbaar is en goed functioneert, zodanig dat alle functionele en operationele eisen worden gerealiseerd; - het instrueren van facilitair medewerkers en (schoonmaak)personeel; - de dispensers zijn gevuld.

Eisen dienstverlening en uitvoering	
E-24	De opdrachtnemer verzorgt de dienstverlening op locatie tussen 09.00u en 16.00u. Of anders na akkoord gemeente Almelo. Bij de uitvoering van de werkzaamheden (waaronder ook wordt verstaan leveringen) zal de opdrachtnemer rekening houden met de bedrijfsvoering en het primaire proces van de desbetreffende locatie. Opdrachtnemer voert zijn werkzaamheden uit op, in overleg met gemeente Almelo, afgesproken tijden. Opdrachtnemer bepaalt binnen de genoemde tijden de inzet van mensen, met als voorwaarde een minimale verstoring van het primaire proces en in sommige gevallen geen verstoring van het primaire proces.
E-25	Opdrachtnemer draagt bij de sanitaire voorzieningen en benodigdheden zorg voor instructies (incl. benodigde materiaal) ten behoeve van de (schoonmaak)medewerkers belast met het vullen van de dispensers.
E-26	Opdrachtnemer dient de voorraad van materialen en middelen zodanig te beheren en af te stemmen met de gemeente Almelo dat de uitvoering van het proces niet door een tekort aan voorraad of ondeugdelijke materialen stagneert. Er wordt door gemeente Almelo voorzien in een (beperkte) opslagruimte.
E-27	Gedurende de looptijd van de raamovereenkomst, borgt opdrachtnemer dat alle hardware leverbaar blijft. Uitgangspunt hierbij is dat, in geval van vervanging, er één productielijn wordt gebruikt. Gemeente Almelo wordt niet geconfronteerd met verschillende productlijnen in een ruimte/locatie.
E-28	Uitbreidingen op bestaande locaties dienen gerealiseerd te worden uiterlijk vier weken na ontvangst van de schriftelijke opdracht van gemeente Almelo.
E-29	Na beëindiging van de overeenkomst en/of sluiting/inkrimpen van een locatie zal opdrachtnemer de

	dispensers, dozen en overige materialen verwijderen, zonder hiervoor kosten in rekening te brengen. Het verwijderen vindt plaats in overleg met gemeente Almelo (specifiek: locatieverantwoordelijke) en dient doch uiterlijk binnen 4 weken na beëindiging gereed te zijn. Vanaf dat moment wordt de huurprijs per direct aangepast. Dit proces vindt plaats in nauw overleg met een eventueel nieuw geselecteerde opdrachtnemer.
E-30	De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor service en onderhoud van de sanitaire voorzieningen, met uitzondering van het bijvullen van dispensers (m.u.v. luchtverfrissers) en het schoonmaken van de buitenzijde van de apparaten (m.u.v. damesverbandcontainers en luierboxen).
E-31	De opdrachtnemer zal ervoor zorgdragen dat er éénmaal per jaar preventief onderhoud wordt gepleegd aan de sanitaire voorzieningen. De opdrachtnemer is initiatiefnemer voor het plannen van dit onderhoud in samenspraak met gemeente Almelo. Defecten aan de sanitaire voorzieningen dienen kosteloos door de opdrachtnemer te worden verholpen, danwel de betreffende voorziening kosteloos te vervangen.
E-32	Opdrachtnemer zorgt kosteloos voor het afvoeren van het afval (o.a. maar niet uitsluitend verpakkingsmateriaal) wat is ontstaan door het vervangen en/of plaatsen van dispensers, containers en overige sanitaire voorzieningen.

Eisen personeel

E-33	Het door opdrachtnemer voor de uitvoering van deze opdracht in te zetten personeel dient de Nederlandse taal in woord en geschrift goed te beheersen. Medewerkers moeten de werkzaamheden op locatie zelfstandig en effectief kunnen uitvoeren en adequaat kunnen communiceren met contactpersonen van gemeente Almelo. Alle schriftelijke communicatie en documentatie die voortvloeit uit de uitvoering van de opdracht wordt in het Nederlands opgesteld.
E-34	Opdrachtnemer zorgt ervoor, dat zijn personeel en eventuele onderaannemers, die betrokken zijn bij de uitvoering van de opdracht op locatie van gemeente Almelo, beschikken over: • een geldig identiteitsbewijs (paspoort, ID-kaart of verblijfsvergunning); • indien van toepassing een geldige verblijf- en werkvergunning die bij tewerkstelling bij gemeente Almelo nog een half jaar geldig is. Medewerkers die hier niet over beschikken kan de toegang worden geweigerd tot de locaties van gemeente Almelo. Kosten die hiermee samenhangen en/of uit voortvloeien zijn voor rekening van opdrachtnemer.
E-35	Na gunning maar voor aanvang van de werkzaamheden dient opdrachtnemer de namen van de bij gemeente Almelo in te zetten medewerkers te overleggen. Tevens toont opdrachtnemer aan gemeente Almelo aan, dat de medewerkers beschikken over en voldoen aan de in dit programma van eisen gestelde voorwaarden (o.a. identiteitsbewijs e.d.).
E-36	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 gemeente Almelo.
E-37	Gemeente Almelo heeft per locatie een toegangsprocedure en mogelijk huisregels. De medewerkers van opdrachtnemer dienen zich hieraan te conformeren.
E-38	De servicemedewerker van opdrachtnemer dient herkenbare bedrijfskleding te dragen. De kleding ziet er verzorgd en representatief uit.

Eisen service, onderhoud en klachten

E-39	Opdrachtnemer dient te beschikken over een klachtenprocedure. De klachtenprocedure dient in ieder geval de volgende aspecten te borgen: • De klachtenprocedure dient duidelijk te maken bij wie gemeente Almelo met klachten terecht kan; • Er dient een escalatiepunt opgenomen te zijn; • De klachtenprocedure dient duidelijk te maken op welke wijze de klachtenbehandeling intern is georganiseerd;
------	--

	- De klachtenprocedure dient na gunning beschikbaar gesteld te worden; - Gemeente Almelo wil te allen tijde inzicht kunnen hebben in de status van de afhandeling van de klacht. Opdrachtnemer beschikt over een adequaat en snelwerkend service- en klachtenmanagementsysteem. Gemeente Almelo ontvangt binnen vier (4) werkuren na melding van een klacht of storing een ontvangstbevestiging met een eerste inhoudelijke terugkoppeling. Klachten en storingen worden uiterlijk binnen vierentwintig (24) werkuren na melding afgehandeld dan wel hersteld, gerekend op werkdagen (maandag t/m vrijdag tussen 08.00 en 17.00 uur). Zaterdagen, zondagen en erkende feestdagen worden niet als werkdag beschouwd, tenzij deze door gemeente Almelo als werkdag worden aangemerkt. Onder afhandeling wordt verstaan dat de klacht of storing is opgelost dan wel dat een passende maatregel is getroffen en hierover een schriftelijke terugkoppeling per e-mail is verstrekt. De afhandeling is pas volledig wanneer gemeente Almelo heeft aangegeven tevreden te zijn met de geboden oplossing.
E-40	Defecte dispensers worden binnen 48 uur na melding gerepareerd. Indien herstel binnen deze termijn niet mogelijk is, zorgt opdrachtnemer binnen dezelfde termijn voor een vervangende dispenser, zodat de continuïteit van de dienstverlening gewaarborgd blijft.
E-41	Klachten kunnen zowel mondeling als schriftelijk door gemeente Almelo worden geuit bij opdrachtnemer en dienen in de managementrapportage opgenomen te worden. Bij klachten met een terugkerend karakter dient opdrachtnemer hiervoor verbetervoorstellen met een plan van aanpak op te stellen.
E-42	Opdrachtnemer garandeert dat de sanitaire voorzieningen in een kwalitatief goede staat, zowel functioneel als uitstraling, blijven verkeren gedurende de maximale raamovereenkomstduur. Slecht functionerende dan wel defecte sanitaire voorzieningen die niet meer ter plekke te repareren zijn en beschadigde sanitaire voorzieningen worden kosteloos vervangen.
E-43	Gemeente Almelo wenst voorzieningen die 98% van de tijd dat de locatie voor gebruikers geopend is, functioneel zijn. Opdrachtnemer is en blijft te allen tijde verantwoordelijk voor een goede werking en uitstraling.
E-44	De opdrachtnemer informeert gemeente Almelo over de planning van leveringen, reparatie- en storingsdiensten en regulier onderhoud. Indien een levering- en/of serviceronde niet conform schema en contract kan worden uitgevoerd, informeert opdrachtnemer gemeente Almelo hierover.
E-45	Gemeente Almelo ontvangt van opdrachtnemer een digitale werkbbon na elke levering of bij werkzaamheden op één van de locaties van gemeente Almelo.

Eisen m.b.t. sanitaire voorzieningen	
E-46	Dispensers zijn, per dispenser type, te openen met een generieke sleutel die op alle dispensers past.
E-47	Dispensers dienen afgeronde hoeken te hebben en een glad en makkelijk te reinigen oppervlak.
E-48	Alle dispensers dienen te zijn voorzien van een vulling niveau-indicator. Uitzonderingen zijn de damesverbandcontainer, toiletgarnituur en de afvalbak.
E-49	Alle aangeboden dispensers dienen enkelvoudig te zijn, wat betekent dat zij per gebruiksmoment één type verbruiksartikel afgeven (bijvoorbeeld handdoek, zeep of toiletpapier), zonder gecombineerde functies. Dit draagt bij aan gebruiksgemak, hygiëne en onderhoudsbeheer.
E-50	De dispensers zijn leverbaar in een representatieve variant, en een hufferproof variant, geschikt voor intensief gebruik in publieke ruimten en bestand tegen vandalisme, beschadiging en ruwe behandeling.
E-51	De dispensers dienen te zijn vervaardigd van materiaal waarop vingertasten niet zichtbaar zijn.
E-52	Dispensers, verbruiksartikelen en gebruiksartikelen die door opdrachtnemer worden aangeboden zijn tijdens de gehele looptijd van de raamovereenkomst, inclusief de optie jaren, leverbaar.
E-53	De dispensers dienen een neutrale en niet-opvallende kleur te hebben (bijvoorbeeld wit, grijs of zwart), passend bij de inrichting van de sanitaire ruimte. De definitieve kleurkeuze wordt vastgesteld in overleg met de gemeente Almelo voorafgaand aan levering en installatie.
E-54	Dispensers zijn voldoende duurzaam om bij regulier gebruik, gedurende contractperiode zonder

	uitval en mogelijke wisseling toegepast te worden.
E-55	Alle dispensers voor dezelfde productgroepen moeten op gelijke hoogte geplaatst worden. Tevens dient er voldoende beweeg-, werk- en schoonmaakruimte beschikbaar te blijven.
E-56	De handdoekautomaat: • is geschikt voor het gebruik van 100% katoenen handdoekrollen; • werkt zodanig dat het gebruikte gedeelte automatisch oprolt na gebruik; • heeft een gescheiden gedeelte voor het schone deel van de rol en het gebruikte gedeelte van de rol; • heeft een systeem waardoor het gebruikte deel van de handdoek wordt vervangen door een schoon deel van de handdoek; • heeft een afremmechanisme/blokkering wanneer de gebruiker aan de handdoekrol trekt voor het normaliseren van het verbruik; • de lengte van de rol is minimaal 35 meter.
E-57	Handdoekdispenser papieren doeken en vulling: • Wordt geplaatst bij wasbakken en is bedoeld voor handdroging; • dient geschikt te zijn voor gevouwen papieren handdoeken met een breedtemaat van minimaal 20 cm; • Vel voor vel afgifte; • De vulling voor de handdoekdispenser vouwpapier dient dubbellaags, behorend tot de interfold methode, gevouwen papier te zijn.
E-58	Foam/zeepdispenser en vulling: • Zeepdispensers worden geplaatst bij wasbakken en bevatten foamzeep; • Dienen lekvrij te zijn; • Dient te kunnen worden voorzien van cartridges die in zijn geheel vervangen kunnen worden; • Opdrachtnemer biedt één type dispenser aan; • De zeep/ foam is ongeparfumeerd of licht geparfumeerd, anti-allergeen en dient huidvriendelijk te zijn.
E-59	Toiletrol dispenser en vulling: • Er zijn verschillende soorten toiletrolhouders in gebruik; • De toiletrol dient soepel en volledig af te kunnen draaien in de houder zonder scheuren van het papier; • Het toilet papier dient 2-laags wit tissue te zijn; • Toiletrol breedte ca. 100 mm en dient een compactrol te zijn van min 100 meter.
E-60	Toiletbril reiniger dispenser: • Dient lekvrij te zijn; • Dient te kunnen worden voorzien van cartridges die in zijn geheel vervangen kunnen worden; • Het reinigingsmiddel dient een reinigende werking te hebben, neutraal van geur en kleur te zijn en geen allergische stoffen bevatten.
E-61	Luchtverfrisser dispenser en vulling: • De dispenser dient de geur gelijkmatig te verspreiden. Daarnaast dient de geurintensiviteit instelbaar te zijn; • De automaat dient niet op de deur bevestigd te worden; • De geur wordt in een later stadium met de gemeente Almelo vastgesteld en dient per kwartaal te variëren; • De luchtverfrisser dient in de huidige gaten bevestigd te worden en anders maximaal 10 cm van het plafond.
E-62	Damesverband hygiëneboxen: • De box moet te allen tijde hangend geplaatst worden; • De box moet een minimale inhoud hebben van minimaal 11 liter; • De boxen dienen minimaal 2 wekelijks te worden geledigd/verwisseld. Een andere frequentie of extra ledigingen behoren tot de mogelijkheden gedurende de duur van de raamovereenkomst; • De wisseling per locatie dient binnen 1 dag te geschieden;

	- De damesverband hygiëneboxen zijn voorzien van een deksel waarbij de inhoud niet zichtbaar is; - De damesverband hygiëneboxen dienen goed afsluitbaar en geurloos te zijn; - De damesverband hygiëneboxen dienen schoon en geurloos geleverd te worden; - De buiten- en binnenzijde van de container moet elke lediging worden gereinigd en gedesinfecteerd en onderhouden zodat dit voldoet aan de RIVM-Hygiëne normen.
E-63	Prullenbak: - Dient afsluitbaar te zijn; - De capaciteit van type 1 dient ca. 25 liter te zijn en type 2 dient ca. 40 liter te zijn; - Dient waar mogelijk hangend geplaatst te worden.

Eisen communicatie

E-64	Opdrachtnemer stelt één vast contactpersoon aan, welke op strategisch niveau verantwoordelijk is voor naleving van de afspraken en de uitvoering van de raamovereenkomst en tijdens kantooruren bereikbaar is (8.30 – 17.00 uur). Tevens is op directieniveau een persoon aangewezen die acteert als escalatieniveau.
E-65	Opdrachtnemer dient tweemaal per jaar de volgende managementinformatie aan te leveren: - Aantallen van geleverde (na)vullingen gespecificeerd per soort (na)vulling per locatie; - Overzicht van klachten/ opmerkingen en de termijn van afhandeling; - Overzicht van storingen en termijn van afhandeling; - Overzicht van de gefactureerde bedragen gespecificeerd per vaste kosten, variabele kosten en extra aanvragen; - Overzicht van dispensers, containers en overige sanitaire voorzieningen gespecificeerd per locatie inclusief mutaties ten opzichte van het voorgaande halfjaar. Er vindt minimaal tweemaal per jaar overleg plaats met de opdrachtnemer. In dit gesprek zal de managementrapportage besproken worden. De opdrachtnemer zal zorgdragen voor verslaglegging van deze gesprekken
E-66	Opdrachtnemer zorgt binnen vijf (5) werkdagen voor digitaal uitgewerkte verslaglegging van alle vormen van overleggen, inclusief besluiten en actielijst, en legt deze digitaal voor aan gemeente Almelo ter goedkeuring. Gemeente Almelo geeft binnen vijf (5) werkdagen een reactie (goedkeur of afkeur).

Eisen duurzaamheid

E-67	De opdrachtnemer moet het percentage gerecycled materiaal (van de eigen of door haar geleverde apparaten) kunnen aantonen.
E-68	Het toiletpapier is biologisch afbreekbaar dat eenmaal in het water snel uit elkaar valt en verstoppingen voorkomt.
E-69	Toiletpapier bevat een milieukeurcertificering, FSC en EU-keurmerk of vergelijkbaar en is milieuvriendelijk geproduceerd en verpakt.
E-70	Het toiletpapier heeft de kleur wit die niet door bleking, dan wel de toevoeging van optische witmakers is verkregen. Het toiletpapier dient voor de gebruiker als "wit" te ogen, zonder gebruik van bleekmiddelen of optische witmakers. Gerecycled papier met een natuurlijk lichte/off-white kleur is toegestaan, mits dit papier voldoet aan alle overige kwaliteits- en gebruikscriteria.
E-71	Als de toiletrol is opgebruikt dient er geen plastic residu over te blijven na het afstoten van de toiletrol. Hiermee doelend op plastic pennen of 'nokjes' in de rol, zodat deze in de toiletroldispenser bevestigd blijft.
E-72	De toiletrol mag niet enkelstuks verpakt zijn.
E-73	Handdoekrol is leverbaar in de kleur wit en blauw.
E-74	Het foam dient PH-neutraal en 100% biologisch afbreekbaar te zijn. De dispensers dienen na gebruiksduur te worden opgehaald door opdrachtnemer en te worden verwerkt in nieuwe toepassingen. Verpakking van dispenser is milieuvriendelijk en recyclebaar (minimaal tot geen

	plastic).
E-75	Geen gebruik van biocides tijdens het productieproces.
E-76	Aandeel afgenomen producten met milieukeurmerk is groter dan 95%.
E-77	Productie dient plaats te vinden zonder gebruik van schadelijke chemische toevoegingen zoals kleurstoffen of witmakers.
E-78	Voor alle geleverde chemische producten moeten actuele Veiligheidsinformatiebladen (VIB) beschikbaar zijn, conform REACH-verordening. Deze dienen in het Nederlands en digitaal opvraagbaar te zijn.

Eisen m.b.t. online bestelsysteem	
E-79	Opdrachtnemer stelt een webshop beschikbaar. De webshop is 24/7 (met uitzondering van onderhoud en updates) beschikbaar. Bij gepland onderhoud dan wel wijzigingen aan de webshop dient gemeente Almelo minimaal 2 werkdagen van te voren hierover geïnformeerd te worden. Opdrachtnemer stelt één handleiding van de webshop op papier beschikbaar. Deze handleiding wordt tevens digitaal beschikbaar gesteld. In de handleiding staat in ieder geval beschreven hoe gemeente Almelo kan inloggen, artikelen kan selecteren om te bestellen, bestellingen kan verzenden en gegevens kan opvragen en printen. Het is mogelijk om specifieke informatie van gemeente Almelo (zoals bijv. kostenplaatsnummer) op te nemen in de bestelling.
E-80	Het bestelportaal beschikt over minimaal de volgende functionaliteiten: - De mogelijkheid om managementinformatie te genereren of aan te vragen. De managementinformatie geeft minimaal inzicht in: - Het aantal geplaatste bestellingen - De bestelwaarde - De bestelde producten en aantallen - Bestel- en leverhistorie - De informatie moet over een door de gemeente te selecteren periode kunnen worden geraadpleegd en geëxporteerd naar een gangbaar bestandsformaat, zoals Excel. - Mogelijkheid om rechten te kunnen toekennen aan medewerkers die via de bestelportal mogen bestellen. Het bestelportaal ondersteunt verschillende gebruikersrollen en autorisaties. Minimaal kan onderscheid worden gemaakt tussen: - bestellers: medewerkers die bevoegd zijn om bestellingen te plaatsen en hun eigen bestellingen en bestelstatus kunnen raadplegen; - beheer-/contractrol: medewerkers die organisatiebrede bestel- en leverinformatie en managementrapportages kunnen raadplegen en exporteren, autorisatie beheren; - Een gebruiker kan indien gewenst meerdere rollen toegekend krijgen. - Verplicht in te vullen velden kunnen toevoegen en/of wijzigen zoals bijvoorbeeld een veld voor contactpersoon, activiteitennummer, bestelcode, routenummer en gegevens afdeling etc.; - Archief functie (inzage vorige bestellingen gedurende de looptijd van de raamovereenkomst) en mogelijkheid herhaalopdracht; - Mogelijkheid om per geautoriseerde gebruiker inzicht te krijgen in eerder geplaatste bestellingen; - Functie voor het aanmelden van retouren- en mancommeldingen; - Functie met betrekking tot het zoeken van artikelen.
E-81	Het bestelsysteem voldoet aan de European Accessibility Act en aan WCAG 2.0 niveau AA. De opdrachtnemer levert hiervoor: - Een toegankelijkheidsverklaring; - Op verzoek een externe auditrapportage die niet ouder is dan 12 maanden.

E-82	De opdrachtnemer geeft kosteloos uitleg of instructie over het gebruik van het bestelsysteem wanneer de gemeente hierom vraagt.
E-83	Gemeente Almelo geeft na opdrachtverstrekking een lijst aan opdrachtnemer met bevoegde personen (bestellers). Deze bestellers zijn bevoegd tot het plaatsen van bestellingen. Gedurende de looptijd van de raamovereenkomst kunnen hier mutaties in plaatsvinden. Gemeente Almelo communiceert deze met opdrachtnemer waarna opdrachtnemer deze mutatie intern verwerkt.
E-84	Na het afronden van een bestelling ontvangt de besteller direct een bevestiging per e mail. In deze bevestiging staat minimaal: • wat er is besteld; • levertijd; • prijs.
E-85	De bestelapplicatie biedt de mogelijkheid om met meerdere bestellers van gemeente Almelo tegelijkertijd in te loggen en bestellingen te plaatsen.
E-86	De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het verkrijgen van de benodigde informatie om de bestelling in behandeling te kunnen nemen en uiteindelijk te leveren overeenkomstig het gewenste eindresultaat van de besteller.
E-87	Het digitale bestelsysteem biedt de mogelijkheid om alle gegevens in te voeren die nodig zijn voor de pakbon en de factuur, waaronder: • Naam van de besteller; • Naam, team en eenheid van de besteller; • De overeengekomen (staffel)prijzen of tarieven; • Afleveradres; • Factuurnummer en contactnummer (indien van toepassing); • Productomschrijving; • Aantallen; • Opmerkingen veld; • Datum; • Gewenste datum levering; • Bestelnummer. Het bestelsysteem toont in elk geval: • Welke producten op voorraad zijn; • De actuele voorraad per product; • Productinformatie; • Bestel- en leverhistorie.
E-88	Alle opdrachten worden via de bestelapplicatie (digitaal) gedaan.
E-89	Opdrachtnemer verplicht zich tot het nemen van adequate beveiligingsmaatregelen naar de laatste stand van de techniek tegen onrechtmatige toegang door derden tot de digitale omgeving van gemeente Almelo en de door de opdrachtnemer gebruikte hardware, software en/of opgeslagen databestanden.
E-90	Het verhelpen van storingen valt binnen de opdracht en zijn voor rekening van de opdrachtnemer. Onder storingen wordt verstaan het niet correct functioneren van de bestelapplicatie. Storingen dan wel het niet correct functioneren van de bestelapplicatie worden door opdrachtnemer verholpen.
E-91	De opdrachtnemer biedt de besteller (via de bestelapplicatie) inzicht in de actuele bestelstatus (bijvoorbeeld: ontvangen, in uitvoering genomen, gereed en geleverd) via een zogenaamd track- en trace systeem.
E-92	Het is te allen tijde mogelijk om een bestelling in te zien op individueel niveau, ongeacht de status van de bestelling (geplaatst, in uitvoering, geleverd).

Eisen m.b.t. informatieveiligheid

E-93	Opdrachtnemer treft passende technische en organisatorische maatregelen om de vertrouwelijkheid, integriteit en beschikbaarheid van informatie tijdens elektronische uitwisseling te waarborgen. De
------	---

	maatregelen dienen aan te sluiten bij de classificatie en gevoeligheid van de uitgewisselde informatie. Indien opdrachtnemer via internet toegankelijke websites, webapplicaties of andere informatiesystemen inzet ten behoeve van de dienstverlening aan gemeente Almelo, dienen deze gedurende de looptijd van de raamovereenkomst te voldoen aan de actuele verplichte beveiligingsstandaarden van het Forum Standaardisatie en het Cyberbeveiligingsbesluit. Op verzoek van gemeente Almelo toont opdrachtnemer aan dat de ingezette internetdiensten voldoen aan deze beveiligingsstandaarden, bijvoorbeeld door middel van een actuele toetsing via Internet.nl of een gelijkwaardige onafhankelijke toets.
E-94	Indien opdrachtnemer voor koppelingen met systemen van gemeente Almelo gebruikmaakt van systeemaccounts, serviceaccounts of andere niet-persoonsgebonden identiteiten, dient opdrachtnemer de volledige levenscyclus van deze accounts te beheren. Opdrachtnemer borgt hierbij minimaal dat: • de noodzaak van het account aantoonbaar is vastgesteld; • de inrichting en het gebruik van het account vooraf zijn goedgekeurd door een bevoegde functionaris van gemeente Almelo; • periodiek wordt gecontroleerd of het account nog noodzakelijk is en of de toegekende rechten passend zijn; • het account uitsluitend beschikt over de minimaal benodigde autorisaties voor het uitvoeren van de betreffende koppeling; • het account wordt gewijzigd of verwijderd zodra de noodzaak voor het gebruik vervalt. Op verzoek van gemeente Almelo dient opdrachtnemer de inrichting, autorisatie en periodieke controle van dergelijke accounts aantoonbaar te kunnen maken.
E-95	De aangeboden oplossing dient volledige ondersteuning te bieden voor Single Sign-On (SSO) via Microsoft Entra ID (voorheen Azure Active Directory). De kosten voor het realiseren, configureren en onderhouden van deze koppeling zijn inbegrepen in de inschrijving.
E-96	Opdrachtnemer beschikt over procedures voor incidentmanagement en het beheersen van kwetsbaarheden. Informatiebeveiligingsincidenten, datalekken en kwetsbaarheden die van invloed kunnen zijn op de dienstverlening of gegevens van gemeente Almelo worden onverwijld, doch uiterlijk binnen 24 uur na constatering of ontdekking gemeld aan gemeente Almelo. Opdrachtnemer verstrekt daarbij inzicht in de aard van het incident of de kwetsbaarheid, de impact, getroffen systemen of gegevens, de reeds genomen maatregelen en de voorgenomen herstelmaatregelen. Opdrachtnemer werkt actief samen met gemeente Almelo bij het onderzoeken, beheersen en afhandelen van het incident en verleent alle medewerking die nodig is om gemeente Almelo te laten voldoen aan haar wettelijke meld- en informatieverplichtingen.
E-97	Opdrachtnemer beschikt gedurende de gehele looptijd van de raamovereenkomst over een adequaat ingerichte back-up- en herstelvoorziening voor alle gegevens die worden verwerkt ten behoeve van gemeente Almelo. De frequentie, bewaartermijnen en opslaglocaties van de back-ups dienen passend te zijn bij de aard van de dienstverlening en de beschikbaarheidseisen van gemeente Almelo. De back-upvoorziening dient minimaal te voorzien in: • het kunnen herstellen van gegevens en functionaliteiten binnen een maximale hersteltijd (Recovery Time Objective - RTO) van zeven (7) kalenderdagen; • het kunnen herstellen van gegevens uit de gehele contractperiode overeenkomstig de overeengekomen bewaartermijnen; • het opslaan van back-ups op een beveiligde locatie die is gescheiden van de primaire productieomgeving; • het periodiek testen van herstelprocedures om de werking van de back-upvoorziening aan te tonen. Op verzoek van gemeente Almelo dient opdrachtnemer inzicht te geven in de gehanteerde back-up-, bewaartermijnen- en herstelprocedures en aan te tonen dat wordt voldaan aan bovenstaande eisen.
E-98	Opdrachtnemer verleent bij beëindiging van de raamovereenkomst alle redelijke medewerking aan

	een ordelijke overdracht van de dienstverlening aan gemeente Almelo of een door gemeente Almelo aangewezen derde partij. Gemeente Almelo verlangt ten minste: • het beheer en de overdracht van relevante registraties en documentatie; • het retourneren van gegevens, bestanden en overige bedrijfsmiddelen van gemeente Almelo; • het beschikbaar stellen van alle gemeentelijke data in een gangbaar, open en herbruikbaar formaat; • ondersteuning bij de migratie van gegevens naar een opvolgende oplossing; • de veilige en aantoonbare verwijdering van gegevens en andere gerelateerde bedrijfsmiddelen na afronding van de overdracht, tenzij wettelijke bewaarplichten anders voorschrijven; • de borging van eventuele doorlopende geheimhoudings- en vertrouwelijkheidsverplichtingen na beëindiging van de raamovereenkomst. Op verzoek van gemeente Almelo dient opdrachtnemer aan te tonen op welke wijze invulling wordt gegeven aan de exitstrategie en de daarin opgenomen overdrachts-, retour- en verwijderingsverplichtingen.
E-99	Opdrachtnemer verschafft voorafgaand aan de start van de dienstverlening aan gemeente Almelo inzicht in de ICT-toeleveringsketen die wordt ingezet voor de uitvoering van de raamovereenkomst, inclusief de daarbij behorende informatiebeveiligingsrisico's en beheersmaatregelen. Opdrachtnemer informeert gemeente Almelo over wijzigingen in de toeleveringsketen die van invloed kunnen zijn op de dienstverlening of informatiebeveiliging. Gemeente Almelo behoudt zich het recht voor de acceptatie van deze risico's te beoordelen en hierover nadere afspraken te maken.
E-100	Opdrachtnemer borgt dat alle voor de dienstverlening relevante informatiebeveiligingseisen onverminderd van toepassing zijn op ingeschakelde toeleveranciers, onderaannemers en andere derden. Opdrachtnemer blijft te allen tijde verantwoordelijk voor de naleving van deze eisen en kan op verzoek van gemeente Almelo aantonen dat deze eisen aan de betreffende toeleveranciers zijn opgelegd en worden nageleefd.
E-101	Opdrachtnemer meldt gedurende de looptijd van de raamovereenkomst wijzigingen in de ICT-toeleveringsketen die gevolgen kunnen hebben voor de dienstverlening of informatiebeveiliging. Hieronder vallen in ieder geval wijzigingen in relevante toeleveranciers, kwetsbaarheden en informatiebeveiligingsincidenten binnen de toeleveringsketen. Opdrachtnemer verstrekt daarbij inzicht in de impact, risico's en getroffen beheersmaatregelen.
E-102	Opdrachtnemer verstrekt jaarlijks een servicerapportage waarin minimaal wordt gerapporteerd over de gerealiseerde serviceniveaus, beschikbaarheid, informatiebeveiligingsincidenten, datalekken, kwetsbaarheden, genomen verbetermaatregelen en relevante wijzigingen in de dienstverlening. Opdrachtnemer levert desgevraagd aanvullende informatie aan zodat gemeente Almelo de naleving van de overeengekomen informatiebeveiligings- en dienstverleningseisen kan beoordelen.
E-103	Opdrachtnemer informeert gemeente Almelo voorafgaand aan wijzigingen in het geografische of juridische rechtsgebied waar gemeentelijke gegevens worden opgeslagen, verwerkt of beheerd. Opdrachtnemer verstrekt daarbij inzicht in de gevolgen, risico's en getroffen beheersmaatregelen. Wijzigingen worden tijdig gemeld zodat gemeente Almelo de impact op informatiebeveiliging, privacy en compliance kan beoordelen.
E-104	Opdrachtnemer informeert gemeente Almelo vooraf over de inzet van cloudleveranciers, subverwerkers, onderaannemers en andere derden die betrokken zijn bij de dienstverlening of gegevensverwerking. Wijzigingen in bestaande partijen en de inzet van nieuwe partijen worden eveneens vooraf gemeld. Opdrachtnemer blijft verantwoordelijk voor de naleving van de overeengekomen informatiebeveiligings- en privacyeisen door deze partijen.
E-105	Opdrachtnemer waarborgt dat gegevens van gemeente Almelo fysiek en/of logisch zijn gescheiden van gegevens van andere klanten. Opdrachtnemer beschrijft op verzoek van gemeente Almelo op welke wijze deze scheiding is gerealiseerd en welke maatregelen zijn getroffen om onbevoegde toegang tot gemeentelijke gegevens te voorkomen.

E-106	Opdrachtnemer beschikt over procedures voor het veilig verwijderen van gegevens die niet langer noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de raamovereenkomst. Opdrachtnemer beschrijft de toegepaste verwijderingsmethode, de gehanteerde verwijdertermijnen en de wijze waarop wordt geborgd dat verwijderde gegevens niet meer toegankelijk of herstelbaar zijn. Op verzoek van gemeente Almelo toont opdrachtnemer aan dat gegevens veilig en aantoonbaar zijn verwijderd.
E-107	De aangeboden oplossing registreert beveiligingsrelevante gebeurtenissen in auditlogs. De auditlogs bevatten minimaal gebruikersidentificatie, datum en tijdstip, uitgevoerde handelingen en de geraadpleegde of gewijzigde gegevens. Auditlogs worden beschermd tegen ongeautoriseerde wijziging en zijn op verzoek van gemeente Almelo beschikbaar.
E-108	Gemeente Almelo kan gedurende de looptijd van de raamovereenkomst haar gegevens exporteren in een gangbaar, open en machineleesbaar formaat zonder verlies van functionaliteit of gegevenskwaliteit.
E-109	Indien opdrachtnemer niet voldoet aan één of meer van de gestelde informatiebeveiligingseisen, dient opdrachtnemer dit vooraf schriftelijk, volledig en onderbouwd kenbaar te maken, inclusief de bijbehorende risico's en compenserende maatregelen. Afwijkingen zijn uitsluitend toegestaan na schriftelijke goedkeuring van gemeente Almelo.