

Bijlage 8 Programma van Eisen Sanitaire voorzieningen

1. ALGEMEEN

Eis	Omschrijving
1	De sanitaire voorzieningen zijn gedurende de gehele contractduur onbeschadigd, volledig functionerend, schoon te houden en vrij van zichtbare verkleuring, roest, lekkage en scherpe of loszittende onderdelen
2	Alle sanitaire voorzieningen worden geleverd binnen één uniforme productlijn en dienen qua grootte en vorm passend te zijn in de ruimtes van de locaties. Bij uitbreiding of vervanging past de nieuwe voorziening qua vorm, kleur, uitstraling en functionaliteit bij de reeds geplaatste voorzieningen op de betreffende locatie
3	De dispensers hebben een neutrale uitstraling en worden geleverd in wit. Kleine kleurnuances zijn toegestaan
4	Alle afsluitbare dispensers zijn per productlijn te openen met één generieke sleutel. Deze sleutels worden op elke locatie ter beschikking gesteld aan Opdrachtgever
5	Alle voorzieningen vereisen buiten het reinigen en bijvullen geen technisch onderhoud. Het benodigde preventieve en correctieve onderhoud wordt door Opdrachtnemer uitgevoerd
6	De technische levensduur van dispensers bedraagt minimaal acht jaar
7	Opdrachtgever kan gedurende de contractduur locaties, dispensers en aantallen verbruiksartikelen uitbreiden of verminderen
8	Er geldt geen minimale afnameverplichting
9	Opdrachtnemer garandeert dat de sanitaire voorzieningen in een kwalitatief goede staat, zowel functioneel als uitstraling, blijven verkeren gedurende de maximale overeenkomstduur. Slecht functionerende dan wel defecte sanitaire voorzieningen die niet meer ter plekke te repareren zijn en beschadigde sanitaire voorzieningen worden kosteloos vervangen

2. DEMONTAGE & IMPLEMENTATIE

Eis	Omschrijving
10	Opdrachtnemer dient gedurende de implementatieperiode een vast contactpersoon toe te wijzen. Deze contactpersoon van de Opdrachtnemer is tijdens de implementatie het eerste aanspreekpunt voor Opdrachtgever
11	Voorafgaand aan de implementatie wordt per locatie een inventarisatie uitgevoerd van alle aanwezige sanitaire voorzieningen
12	Opdrachtnemer is bij het demonteren en/of monteren van de sanitaire voorzieningen verantwoordelijk voor: De afstemming met de voorgaande leverancier van sanitaire voorzieningen wanneer de demontage en montage van de sanitaire voorzieningen plaats gaat vinden.

	- De sanitaire voorzieningen dienen zorgvuldig gedemonteerd en gemonteerd te worden in overleg met Opdrachtgever, zodat schade wordt voorkomen en de sanitaire voorzieningen op de juiste plek worden geplaatst - Schade aan eigendommen van de Opdrachtgever, voortkomend uit plaatsing van de sanitaire voorzieningen, worden hersteld of verhaald op Opdrachtnemer - De nieuwe sanitaire voorzieningen worden, waar mogelijk, met gebruikmaking van bestaande boorgaten gemonteerd of zodanig geplaatst dat bestaande boorgaten worden afgedekt. Als dit niet mogelijk is, dienen de gaten zo min mogelijk zichtbaar te worden gemaakt, waarbij de kleur van de vulling zoveel mogelijk overeenkomt met de tegel en/of voeg. Indien opdrachtnemer hierin verzuimt, zal Opdrachtgever, op kosten van Opdrachtnemer, een derde inhuren voor het onzichtbaar maken van gaten
13	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 ook omschreven te worden hoe de communicatie verloopt gedurende implementatie en welke inzet in uren wordt verwacht van de Opdrachtnemer en wat zijn rol/taak is. Daarnaast dient de opdrachtnemer tussentijds te evalueren gedurende de implementatie. Na de implementatie op een locatie vindt er direct een eindoplevering plaats. Eventuele gebreken dienen daarbij binnen 2 werkdagen verholpen te worden
14	De dispensers worden gebruiksklaar opgeleverd en gemonteerd. Onder gebruiksklaar opleveren en monteren van dispenser wordt verstaan: - De installatie van de dispenser op het door Opdrachtgever 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 medewerkers schoonmaakbedrijf
15	Per soort sanitaire voorziening wordt een handleiding beschikbaar gesteld (digitaal en op papier)
16	Gebruikers beschikken gedurende de implementatieperiode altijd over werkende sanitaire voorzieningen
17	Bij beëindiging van de overeenkomst verwijdert Opdrachtnemer alle voorzieningen kosteloos binnen vier weken na schriftelijk verzoek van Opdrachtgever. Dit proces vindt plaats in nauw overleg met een eventueel nieuw geselecteerde dienstverlener

3. SERVICE & DIENSTVERLENING

Eis	Omschrijving
18	Opdrachtnemer is bereikbaar op werkdagen van 08.00 uur tot 17.00 uur telefonisch en per e-mail
19	Opdrachtnemer zorgt voor een goed en snelwerkend servicesysteem (telefonisch, via email of portal). Niet kritieke storingen worden binnen 48 uur na melding verholpen, gerekend in werkuren op werkdagen (ma–vr 08:00–17:00). Weekenddagen (za en zo) en erkende feestdagen worden niet gezien als werkdag tenzij dit bij de Opdrachtgever wel het geval is. Opdrachtnemer verstrekt binnen vier werkuren een ontvangstbevestiging van een storing of klacht

20	Kritieke storingen (een storing die direct leidt tot het niet kunnen gebruiken van de sanitaire voorziening of die een risico oplevert voor hygiëne, gezondheid, veiligheid of bedrijfscontinuïteit) worden binnen 24 uur opgelost
21	Indien herstel niet mogelijk is, wordt kosteloos een vervangende voorziening geplaatst
22	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het voorraadbeheer van sanitaire verbruiksartikelen op de locaties. Direct na installatie dient Opdrachtnemer te zorgen voor een toereikende beginvoorraad. Ook wordt van Opdrachtnemer verwacht dat zij beschikt over een adequaat beheersysteem waarmee het voorraadniveau continu gemonitord en gereguleerd wordt, om zowel tekorten als voorraadoverschotten te voorkomen. Er wordt door Opdrachtgever voorzien in een (beperkte) opslagruimte
23	Opdrachtnemer bepaalt de leveringsfrequentie per locatie zodanig dat de benodigde verbruiksartikelen op locatie beschikbaar zijn en de overeengekomen maximale voorraad per locatie niet wordt overschreden
24	Opdrachtnemer levert de verbruiksartikelen af per locatie. De leveringen vinden plaats op werkdagen tussen 08:00 uur en 17:00 uur en zijn voorzien van een digitale pakbon
25	Het bijvullen van verbruiksartikelen/vullingen wordt uitgevoerd door medewerkers van de schoonmaak van de locatie
26	De Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het bijvullen 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 luierverblijven)
27	Medewerkers zijn herkenbaar aan bedrijfskleding en kunnen zich legitimeren
28	Opdrachtnemer waarborgt dat medewerkers alle vertrouwelijke informatie waarvan zij tijdens de uitvoering kennisnemen geheimhouden en uitsluitend gebruiken voor de uitvoering van de overeenkomst.
29	Opdrachtnemer beschikt over een klachten- en escalatieprocedure. Klachten kunnen zowel mondeling als schriftelijk door Opdrachtgever worden geuit bij Opdrachtnemer en dienen in de management rapportage opgenomen te worden. Bij klachten met een terugkerend karakter dient Opdrachtnemer hiervoor verbetervoorstellen met een plan van aanpak op te stellen
30	Opdrachtnemer waarborgt gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst, inclusief optie jaren, de leverbaarheid van de aangeboden dispensers, verbruiksartikelen, onderdelen en reserveonderdelen. Als een product niet meer leverbaar is, biedt Opdrachtnemer zonder meerkosten een functioneel en visueel gelijkwaardig alternatief aan
31	Uitbreidingen op bestaande locaties dienen gerealiseerd te worden uiterlijk vier weken na ontvangst van de schriftelijke opdracht van Opdrachtgever

4. SANITAIRE VOORZIENINGEN

4.1 Algemene dispensereisen

Eis	Omschrijving
32	De dispensers zijn leverbaar geschikt voor intensief gebruik en bestand tegen vandalisme, beschadiging en ruwe behandeling
33	Alle dispensers voor dezelfde productgroepen moeten op gelijke hoogte geplaatst worden. Ook dient er voldoende beweeg-, werk- en schoonmaakruimte beschikbaar te blijven

4.2 Handdoekautomaat

Eis	Omschrijving
34	De automaat is geschikt voor het gebruik van 100% katoenen handdoekrollen
35	De automaat werkt zodanig dat het gebruikte gedeelte automatisch oprolt na gebruik
36	De automaat heeft een gescheiden gedeelte voor het schone deel van de rol en het gebruikte gedeelte van de rol
37	Een systeem waardoor het gebruikte deel van de handdoek wordt vervangen door een schoon deel van de handdoek
38	De automaat doseert per gebruik een vooraf ingestelde maximale lengte van de handdoekrol
39	De lengte van de rol is minimaal 35 meter
40	Handdoekrol is leverbaar in de kleur wit (alle locaties) en blauw (werkplaats locatie werf)

4.3 Handdoekdispensers papieren doeken

Eis	Omschrijving
41	Handdoekdispenser is geschikt voor papieren vouwhanddoekjes en heeft een capaciteit van minimaal 250 vellen
42	Uitgifte vindt vel-voor-vel plaats
43	De vulling voor de handdoekdispenser vouwpapier dient dubbellaags met een hoog absorptievermogen en behorend tot de interfold methode, gevouwen papier te zijn

4.4 Zeepschuimdispensers en vulling

Eis	Omschrijving
44	De zeepschuimdispenser betreft een hangend model en is drupvrij (geen lekkage). De dispenser geeft bij handmatige bediening automatisch een vooraf ingestelde hoeveelheid zeepschuim af en functioneert zonder batterijen of aansluiting op het elektriciteitsnet.

45	De zeepschuimdispenser dient te kunnen worden voorzien van cartridges die in zijn geheel vervangen kunnen worden
46	De zeepschuimdispenser is voorzien van een optische voorraadindicator

4.5 Toiletpapierdispensers en vulling

Eis	Omschrijving
47	Toiletpapierdispensers beschikken over buffercapaciteit voor minimaal twee rollen
48	De tweede rol wordt pas vrijgegeven nadat de eerste rol is verbruikt of een gelijkwaardig systeem wordt toegepast
49	Het toiletpapier is minimaal tweelaags tissuepapier, is voldoende absorberend, zacht en gebruiksvriendelijk en bevat per rol minimaal 90 meter papier
50	Toiletpapier is biologisch afbreekbaar en veroorzaakt geen verstoppingen in rioleringsystemen

4.6 Luchtverfrissers/geurdispensers

Eis	Omschrijving
51	De verfrisser zorgt voor een constante frisse geur en wordt door Opdrachtnemer tijdig bijgevuld
52	De verfrisser dient in de huidige gaten bevestigd te worden en anders maximaal 10 cm van het plafond.
53	De verfrisser zorgt voor een gelijkmatige verdeling van de geur over de gehele ruimte en werkt op basis van verdamping en luchtcirculatie
54	Vullingen zijn milieuvriendelijk en vrij van schadelijke drijfgassen

4.7 Toiletborstel en houder

Eis	Omschrijving
55	Zowel borstel als houder (van één type) dienen één kleur te zijn
56	De toiletborstelhouders bestaat uit een toiletborstel, een gesloten houder en een uitlekbak
57	Houder dient een hangend model te zijn
58	Minimaal 1x per jaar dient de borstel door de Opdrachtnemer vervangen te worden

4.8 Hygiëneboxen/luierbox

Eis	Omschrijving
59	Hygiëneboxen zijn indien mogelijk wand gemonteerd
60	De hygiëne box is voorzien van een deksel waarbij de inhoud niet zichtbaar is
61	De hygiëne box beschikt over geurbeheersing of geurneutralisatie
62	De hygiëne box dienen minimaal 2-wekelijks te worden geledigd/verwisseld. Een andere frequentie of extra ledigingen behoren tot de mogelijkheden
63	De buiten- en binnenzijde van de hygiëne box moet elke lediging worden gereinigd, gedesinfecteerd en onderhouden zodat dit voldoet aan de RIVM-Hygiëne normen

4.9 Dispenser voor zonnebrand en vulling (in gebruik maart t/m september)

Eis	Omschrijving
64	Staande dispenser die makkelijk verplaatsbaar is
65	De beschermingsfactor moet minimaal 50 SPF zijn
66	Capaciteit minimaal 500ml met mogelijkheid tot navulling

4.10 Afvalbakken

Eis	Omschrijving
67	Afvalbakken zijn waar mogelijk wand gemonteerd
68	Afvalzakken zijn eenvoudig te vervangen
69	De afvalzak is volledig weggewerkt en ziet er hygiënisch uit

5. COMMUNICATIE & CONTRACTMANAGEMENT

Eis	Omschrijving
70	Opdrachtnemer levert ieder kwartaal een managementrapportage aan: • Aantallen van gebruiksgegevens gespecificeerd per soort (na)vulling per locatie. • Overzicht van storingen en termijn van afhandeling • Mutaties in voorzieningen en locaties • Uitgevoerde onderhoudswerkzaamheden
71	Er vindt minimaal tweemaal per jaar overleg plaats met de opdrachtnemer. In dit gesprek zullen de managementrapportages besproken worden. De opdrachtnemer zal zorgdragen voor verslaglegging/actielijst van deze gesprekken en stuurt deze binnen 5 dagen digitaal naar opdrachtgever

72	Opdrachtnemer levert desgevraagd inzicht in prestaties, verbruik en duurzaamheidsgegevens
----	---

6. DUURZAAMHEID

Eis	Omschrijving
73	Opdrachtnemer mag zowel nieuwe als refurbished (gereviseerde) sanitaire voorzieningen inzetten. Refurbished voorzieningen dienen aantoonbaar technisch gecontroleerd, volledig functioneel, schoon, representatief en vrij van zichtbare beschadigingen te zijn. De voorzieningen dienen gedurende de gehele contractduur aan alle in dit Programma van Eisen gestelde eisen te voldoen.
74	De sanitaire voorzieningen worden na de technische levensduur opgehaald door de Opdrachtnemer en worden gereviseerd en/of gerecycled om te dienen als grondstof voor nieuwe sanitaire voorzieningen of andere producten
75	Tissuepapier voor handdrogen en dispensers zijn afgestemd op handendroging met één vel papier
76	Papieren handdoekjes bestaan uit minimaal 100% gerecyclede papierzvezels of een aantoonbaar gelijkwaardig duurzaam alternatief. De Opdrachtnemer levert hiervoor desgevraagd bewijsstukken aan
77	Katoenen handdoekrollen bestaan volledig of gedeeltelijk uit gerecyclede katoenvezels dan wel uit een aantoonbaar duurzamer alternatief met een gelijkwaardige functionaliteit en levensduur
78	Toiletpapier bevat een milieukeurcertificering, FSC en EU-keurmerk of vergelijkbaar en is milieuvriendelijk geproduceerd en verpakt
79	Het toiletpapier heeft de kleur wit die niet door bleiking, dan wel de toevoeging van optische witmakers is verkregen
80	Als de toiletrol is opgebruikt dient er <u>geen</u> 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
81	Handzeep en tissuepapierproducten voldoen aan criteria van een ISO type I milieukeurmerk
82	Aandeel producten met milieukeurmerk is minimaal 95%
83	De zeep/foam is pH-neutraal, huidvriendelijk, ongeparfumeerd of licht geparfumeerd, 100% biologisch afbreekbaar en bevat geen desinfecterende bestanddelen.
84	Afvalzakken zijn transparant en bestaan uit gerecycled en/of biobased materiaal
85	Productie dient plaats te vinden zonder gebruik van schadelijke chemische toevoegingen zoals kleurstoffen of witmakers
86	Percentage gerecyclede materialen in verbruiksartikelen is groter dan 80%
87	Verpakkingsmateriaal wordt beperkt tot het noodzakelijke en is volledig recyclebaar

88	VIB-documentatie: Voor alle geleverde chemische producten moeten actuele Veiligheidsinformatiebladen (VIB) beschikbaar zijn, volgens REACH-verordening. Deze dienen in het Nederlands en digitaal opvraagbaar te zijn
89	Alle vervoers- en transportbewegingen ten behoeve van uitvoering van de Overeenkomst zijn uitstootvrij. Uitstootvrij betekent zonder uitlaatemissie van broeikasgassen, verontreinigende gassen en deeltjes. Dit geldt voor de voertuigcategorieën M1, M2, N1 en N2 binnen de zero-emissiezones. Buiten deze zones 100% uitstootvrij per 2030
90	De CO₂-uitstoot per levering mag niet hoger zijn dan 0,1 kg per kilometer, gemeten over het gemiddelde van alle leveringen per maand